

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT- PLAN OPERATIVO ANUAL Y MULTIANUAL 2018-2022

Junio 2018

INTRODUCCIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, según lo establece el Decreto Número 1701 del Congreso de la República “Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo” de fecha 8 de septiembre de 1967 y su Reglamento a la Ley Orgánica, aprobado por Acuerdo Gubernativo de E. No. 33-69, es el ente rector del turismo en Guatemala.

La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, el fomento al turismo, constituye uno de los principales ejes de crecimiento económico competitivo y social para Guatemala, Derivado de esto el INGUAT formuló el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025-PMTS- aprobado por Acuerdo Gubernativo 149-2016 de fecha uno de agosto de 2016, tiene como objetivo impulsar la competitividad turística del país, por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, a través del ordenamiento del territorio en función turística. Además, diversificar y promocionar con planificación y mercadeo estratégico eficaz y la identificación de áreas de desarrollo prioritarias bajo los Criterios Globales de Sostenibilidad Turística. El PMTS cuya implementación es obligatoria a nivel nacional, define las zonas, regiones geográficas de desarrollo preferente, así como los segmentos y actividades priorizados para incentivar la inversión en el sector turístico.

La Política General de Gobierno 2016-2020, establece las prioridades y directrices que orientan la gestión pública y define los medios para el seguimiento y evaluación de los objetivos propuestos para el período de Gobierno. En el caso de las prioridades presidenciales, el Eje de Desarrollo enmarca el Fomento del Turismo, donde se reconoce al turismo como uno de los motores de desarrollo del país y define una serie de acciones y compromisos; en el caso particular del INGUAT, basará su presupuesto en los procesos de planificación y programación, vinculados con las prioridades de esta Política.

Dentro de la Política de Gobierno, se tiene como meta de país: “Para el 2019, Guatemala mantiene el valor de 3.5 obtenido en la edición 2017, del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial”. En este caso, y conforme lo designado por el señor presidente de la República, el INGUAT asume el rol de ente coordinador y llevará acciones al más alto nivel, a efecto que el turismo sea posicionado y reconocido como uno de los principales generadores de bienestar económico y social.

Por otro lado, y como parte de los compromisos de Gobierno, el INGUAT priorizó en el año 2018 12 Proyectos de Alto Impacto con el propósito de fomentar el turismo, algunos de ellos abarcará más de un ejercicio; de tal forma, que dentro del contenido de este documento, se identificará un apartado para detallar cada proyecto.

Esta Institución evaluó la necesidad de solicitar una ampliación a su Presupuesto de Ingresos y Egresos para el ejercicio fiscal vigente, con el propósito de programar recursos para las acciones promocionales en el exterior e interior del país, aporte por servicios de fiscalización a la Contraloría General de Cuentas, ejecución de proyectos de facilidades turísticas en los destinos priorizados y de conformidad con el Decreto No. 20-2003 del Congreso de la República, Ley de Servicio Cívico, el INGUAT desarrollará el Proyecto “Servidores Cívicos en Turismo 2018”, entre otros. Para el efecto, en Acuerdo Gubernativo Número 86-2018 del 10 de mayo de 2018, se aprobó la ampliación al presupuesto de esta Institución, por la cantidad de Q 118,115,859.00.

Derivado de esta ampliación, es necesario realizar una modificación al Plan Operativo Anual correspondiente al Ejercicio Fiscal 2018, para los Programas 01 “Actividades Centrales” 11 “Servicios de Turismo” 12 “Incremento de la Competitividad Turística” 13 “Promoción del Potencial Turístico de Guatemala”. Este documento es el resultado del trabajo en conjunto con la Subdirección General, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Desarrollo del Producto Turístico, Dirección de Mercadeo y otras unidades administrativas.



Lic. MBA Jorge Mario Chacón Aguilar
Director General

ÍNDICE

<u>PLAN ESTRATÉGICO</u>	6
I. Situación del Turismo	6
A. Análisis de mandatos y políticas.....	29
II. Marco Estratégico Institucional	48
A. Análisis de la problemática	49
B. Construcción o adopción de un modelo conceptual	50
C. Análisis de actores	53
D. Análisis FODA	53
E. Visión, Misión, Valores	54
F. Resultado Estratégicos e Institucionales	56
G. Estrategias	58
H. Objetivos Estratégicos.....	59
I. Objetivos estratégicos según eje del PMTS.....	59
J. Productos Estratégicos	60
III. Seguimiento a nivel estratégico	60
 <u>PLAN MULTIANUAL-POM-</u>	61
IV. Metas	62
V. Seguimiento a nivel multianual	63
 <u>PLAN OPERATIVO ANUAL</u>	64
VI. Objetivos operativos	65
VII. Metas de productos y subproductos	66
VIII. Programación anual de productos y subproductos	68

IX. Matriz de Vinculación de Productos y Subproductos con Red de Categorías

Programáticas	68
X. Programación de acciones e insumos	68
XI. Programación de actividades	68
XII. Indicadores	69
XIII. Presupuesto	69
XIV. Infografía	70

PLAN ESTRATÉGICO

I. Situación del Turismo:

El turismo según la Organización Mundial del Turismo (OMT):

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es un fenómeno económico y social que durante décadas ha experimentado un crecimiento continuo y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico.



La expansión general del turismo en los países industrializados y desarrollados ha sido beneficiosa, en términos económicos y de empleo, para muchos sectores relacionados, desde la construcción hasta la agricultura o las telecomunicaciones. El volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimenticios o automóviles. El turismo se han convertido en uno de los principales actores del comercio internacional y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos.



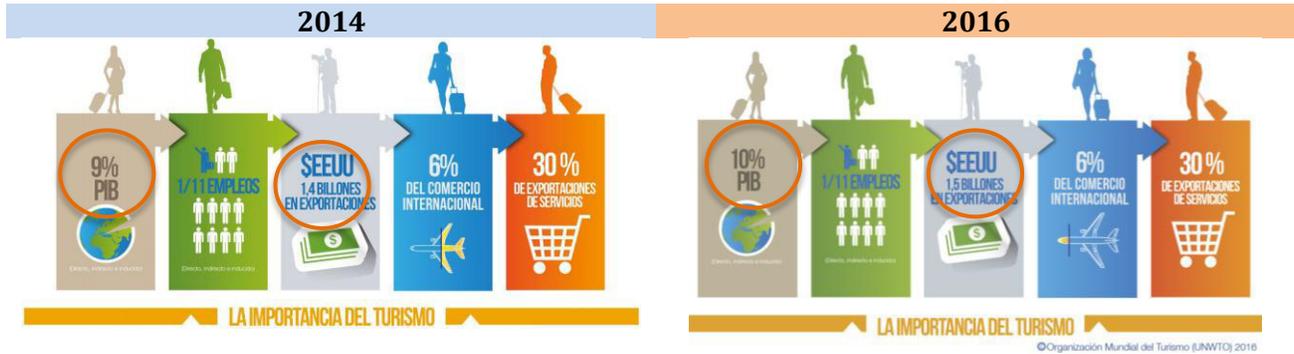
La contribución del turismo a bienestar económico depende de la calidad y de las rentas que el turismo ofrezca. La OMT ayuda a los destinos a posicionarse, de forma sostenible, en unos mercados nacionales e internacionales cada vez más complejos. Como organismo de las Naciones Unidas dedicado al turismo, la OMT insiste en que los países en desarrollo pueden beneficiarse especialmente del turismo sostenible y actúa para

que así sea.

¿Por qué el Turismo?

Crecimiento económico inclusivo y sostenible

- Desde 2009, incremento anual de las llegadas de turistas internacionales del 4% o más
- El 7% del total de las exportaciones mundiales y el 30% de las exportaciones de servicios
- En 2015, el turismo internacional generó 1,5 billones de USD
- El 10% del PIB mundial



Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza

- En el mundo, uno de cada once puestos de trabajo está en el turismo
- Es la mayor categoría de exportaciones en muchos países en desarrollo
- El 57% de las llegadas de turistas internacionales en 2030 en economías emergentes
- Las mujeres empresarias son casi el doble que en otros sectores

Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y lucha contra el cambio climático

- El sector se ha comprometido a reducir su 5% de emisiones de CO2
- Incrementa los fondos para conservación del patrimonio, la vida silvestre y el medio ambiente
- Puede ser una herramienta para proteger y recuperar la biodiversidad
- Para 2030, se prevé que deberá gestionar de manera sostenible 1.800 millones de turistas internacionales

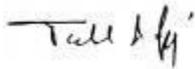
Valores culturales, diversidad y patrimonio

- Revitaliza actividades y costumbres tradicionales
- Empodera a las comunidades y les instila orgullo
- Promueve la diversidad cultural
- Sensibiliza respecto al valor del patrimonio

Entendimiento mutuo, paz y seguridad

- Derriba barreras y tiende puentes entre visitantes y anfitriones
- Ofrece oportunidades de encuentros interculturales que pueden promover la paz
- Es un sector resistente que se recupera con rapidez de las amenazas para la seguridad
- Es una herramienta de diplomacia blanda

2017, una oportunidad para capitalizar el potencial del turismo para construir un mundo mejor, mensaje del Secretario General de la OMT.



Me dirijo a ustedes en el inicio de mi último año como secretario general de la OMT, un puesto que he tenido el privilegio de ostentar durante casi siete años en un Organismo en el que he prestado servicio con orgullo desde hace una década.

En este período he visto cómo el turismo se ha convertido en uno de los sectores socioeconómicos más importantes y con mayor repercusión de nuestro tiempo. He sido testigo de una influencia que ha ido cobrando importancia en la vida de millones de personas en todo el mundo, en la conservación de los valores de la Humanidad y ha servido para promover el entendimiento entre personas de toda clase y condición.

He presenciado que el compromiso de la comunidad internacional se ha redoblado, y que muchos países se han dado cuenta del potencial del sector turístico para convertirse en un pilar del desarrollo. Este compromiso ha quedado reflejado en la inclusión del turismo en los 17 Objetivos universales de Desarrollo Sostenible adoptados por 193 naciones en 2015.

Y, para terminar, tengo el honor y el placer de celebrar el 2017 como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. La decisión de la Asamblea General de las Naciones Unidas de dedicar el 2017 a la contribución del turismo al crecimiento sostenible e inclusivo no ha sido casualidad. No en vano, cada vez se reconoce más el papel de nuestro sector para conseguir que el mundo sea un lugar mejor.

Este año tenemos una oportunidad única para demostrar que el turismo puede ayudarnos a alcanzar el futuro que queremos, y para determinar - juntos - qué lugar queremos que ocupe en la agenda para el desarrollo sostenible hasta 2030 y más allá de este año. Naturalmente, nuestro sector sigue teniendo que hacer frente a innumerables retos.

Dicho lo anterior, si hay algo que siempre recordaré de mi etapa en este sector tan fascinante y enriquecedor, es que el turismo es el sector de la esperanza. No sólo es una de las actividades económicas de mayor resiliencia, sino que consigue unir a personas de entornos, culturas y continentes distintos a diario. Viajar nos hace entender, tolerar y empatizar mejor con los demás, lo que resulta esencial en la era de la globalización, en la que la aldea global solo puede prosperar a través de una convivencia armoniosa.

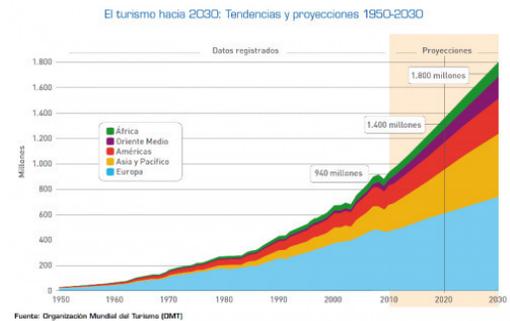
La inmensa esperanza que el turismo supone debe inspirarnos para actuar en pos del bien de la humanidad y del planeta. Juntos podemos hacer posible el cambio que queremos ver. Recordemos que, hagamos lo que hagamos en la vida, nuestro principal objetivo es construir un mundo mejor.

El turismo internacional mantiene un crecimiento sostenido pese a las dificultades



La demanda de turismo internacional siguió siendo fuerte en 2016 pese a las dificultades. Según el último número del Barómetro OMT del Turismo Mundial –enero 2017-, las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 3,9 % hasta situarse en los 1.235 millones, alrededor de 46 millones de turistas más (visitantes que pernoctan) que el año anterior.

Las últimas décadas han registrado una secuencia comparable de crecimiento sólido ininterrumpido del sector turismo desde los años sesenta. 2016 ha sido el séptimo año consecutivo de crecimiento sostenido tras la crisis económica y financiera mundial de 2009. Durante el año pasado, las llegadas de turistas internacionales superaron en 300 millones la cifra récord alcanzada en 2008, antes de la crisis. Los ingresos por turismo internacional han crecido a un ritmo similar en este periodo, según los datos preliminares.



«En los últimos años, nuestro sector ha mostrado una fuerza y una resistencia extraordinarias pese a los innumerables retos a los que se ha enfrentado, en particular los relativos a la seguridad. Los viajes internacionales siguen incrementándose y consolidándose y contribuyen a la creación de empleo y el bienestar de las comunidades en todo el mundo», afirmó el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai.

Por regiones, la de Asia y el Pacífico (+8 %) ha liderado el crecimiento de las llegadas de turistas internacionales en 2016, impulsado por una fuerte demanda tanto de los mercados emisores intrarregionales como interregionales. África (+ 8%) ha experimentado un repunte muy significativo tras dos años menos prósperos. En las Américas (+4 %) se ha mantenido el impulso positivo alcanzado con anterioridad. Europa (+2 %) ha arrojado resultados desiguales, con incrementos de dos dígitos en algunos destinos y caídas en otros. La demanda en Oriente Medio (-4 %) ha registrado incrementos en algunos destinos y desplomes en otros, por lo que también ha resultado irregular.

El secretario general de la OMT, recordando que Naciones Unidas ha declarado 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, sostiene que «debemos trabajar juntos para aprovechar al máximo la contribución del turismo al crecimiento económico, la inclusión social, la conservación del medio ambiente y el patrimonio cultural y el entendimiento mutuo, sobre todo ahora que vivimos tiempos en los que el respeto y la tolerancia escasean».

Los expertos se muestran optimistas con respecto a 2017



La última encuesta del Grupo de Expertos de la OMT muestra una firme confianza en 2017, puesto que una amplia mayoría de los alrededor de 300 encuestados (63 %) dicen esperar resultados «mejores» o «mucho mejores» que en 2016. La puntuación que el Grupo de Expertos ha asignado a 2017 es prácticamente la misma que obtuvo 2016, así que se espera que el crecimiento se mantenga a un ritmo similar.

Basándose en las tendencias actuales, en las previsiones del Grupo de Expertos de la OMT y en las perspectivas económicas globales, la Organización estima que las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo aumenten entre un 3 % y un 4 % en 2017. En Europa se prevé un crecimiento de entre el 2 % y el 3 %; tanto en Asia y el Pacífico como en África, de entre el 5 % y el 6 %; en las Américas de entre el 4 % y el 5 % y en Oriente Medio de entre el 2 % y el 5 %, debido a la mayor inestabilidad de la región.

Resultados regionales en 2016

Los resultados en **Europa** han sido bastante desiguales, dado que ha habido una serie de destinos que se han visto afectados por cuestiones de seguridad. En 2016, las llegadas internacionales se situaron en los 620 millones, es decir, 12 millones más (+2 %) que en 2015. Europa del Norte (+6 %) y Europa Central (+4 %) registraron resultados sólidos, mientras que en Europa Meridional y Mediterránea las llegadas solo aumentaron un 1 % y en Europa Occidental la cifra se ha mantenido.

Asia y el Pacífico (+8 %) se ha situado a la cabeza del crecimiento de las regiones, tanto en términos relativos como absolutos, dado que en 2016 se han registrado 24 millones más de llegadas de turistas internacionales, que han alcanzado los 303 millones en total. Las cuatro subregiones también han experimentado un aumento de las llegadas, que en Oceanía ha sido del 10 %, en Asia Meridional, del 9 % y tanto en Asia del Nordeste como en Asia del Sudeste, del 8 %.



Las llegadas de turistas internacionales en **las Américas** (+4 %) se han incrementado en 8 millones hasta situarse en los 201, con lo que los buenos resultados de los últimos dos años se han consolidado. El crecimiento en América del Sur y Central (en ambas, del +6 %) fue algo mayor, mientras que en el Caribe y América del Norte se registró un aumento del 4 %.

TOP SPENDING CATEGORIES FOR TRAVELERS



torno a un 4 %, con resultados desiguales en los distintos destinos de la región. Los resultados de África y Oriente Medio deben analizarse con precaución, puesto que se basan en los limitados datos disponibles para estas regiones.

Nota: Todos los resultados que figuran en este documento están basados en datos preliminares que han facilitado los distintos destinos mundiales y en las estimaciones que la OMT ha hecho de los datos faltantes. La OMT seguirá recopilando información para presentar un informe más exhaustivo por países en el Barómetro OMT del Turismo Mundial del mes de abril.

Los datos disponibles sobre **África** apuntan a una subida del 8 % en 2016, que suma 4 millones y sitúa las llegadas internacionales en 58 millones tras dos difíciles años. África Subsahariana (+11 %) ha encabezado el crecimiento, mientras que el Norte de África (+3 %) ha empezado a recuperarse.

Oriente Medio ha recibido 54 millones de turistas internacionales en 2016. Las llegadas han disminuido en

Los países que más gastan en turismo



© Organización Mundial del Turismo (OMT/UNWTO) 2015



con ocasión del Año Internacional.

«Cada día, más de tres millones de turistas cruzan las fronteras internacionales. Cada año, casi 1.200 millones de personas viajan al extranjero. El turismo se ha convertido en un pilar de las economías, un pasaporte para la prosperidad, y una fuerza transformadora que puede mejorar la vida de millones de personas. El mundo puede, y debe, aprovechar el potencial del turismo mientras nos esforzamos por hacer realidad la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible», dijo el secretario general de las Naciones Unidas, Antonio Guterres, en el mensaje que difundió

«El Año Internacional es una oportunidad única para mostrar que el turismo puede ayudarnos a alcanzar el futuro que queremos, así como para determinar, entre todos, el papel exacto que tendrá el turismo en la agenda de desarrollo sostenible de aquí a 2030 y después; una oportunidad única para asegurarnos de que el turismo sea un pilar para lograr los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)», afirmó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, en la inauguración.

«Con el lanzamiento de este Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, insistimos una vez más en que todos los países afrontamos unos retos comunes que son de orden mundial y que no pueden resolverse más que mejorando las relaciones y estrechando la colaboración. Con esta iniciativa, hemos dejado claro que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son el eje del desarrollo futuro, y que nos guiarán para crear activos duraderos y evitar acumular pasivos», declaró el primer ministro de Georgia, Giorgi Kvirikashvili.

«La Agenda 2030 considera el turismo sostenible como un vector de desarrollo, creación de empleo y promoción de la cultura y los productos locales. El turismo forma parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y contribuye de manera decisiva prácticamente a la totalidad de los 17 Objetivos gracias a su impacto en la lucha contra la pobreza, la promoción del trabajo decente, la igualdad de género, la mejora de los medios de vida de los jóvenes o la lucha contra el cambio climático», dijo el ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España, Alfonso María Dastis.

En la ceremonia, intervinieron también Nassir Abdulaziz Al-Nasser, Alto Representante de

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Equidad social

- Fortalecer la calidad del empleo local apoyado por el turismo.
- Preservar el bienestar y la calidad de vida de la comunidad local evitando cualquier forma de degradación o explotación.
- Fomentar la participación pública en la planificación y toma de decisiones sobre el destino.
- Respetar la identidad, el patrimonio y los valores socioculturales.

Eficiencia económica

- Garantizar la viabilidad y competitividad de los destinos y empresas turísticas.
- Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora.
- Apoyar a los emprendedores locales.
- Satisfacer la demanda turística mediante precios justos.

Conservación ambiental

- Conservar y utilizar racionalmente los recursos naturales.
- Proteger y preservar el medio ambiente y ecosistemas biológicos vulnerables.
- Mejorar la calidad de los paisajes y minimizar la contaminación del agua, el aire y la generación de desechos.
- Controlar, minimizar y mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero.

las Naciones Unidas para la Alianza de Civilizaciones; Francesco Bandarin, subdirector general de cultura de la UNESCO, y Elzbieta Bienkowska, comisaria de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes de la Comisión Europea.

La OMT anunció además el nombramiento de los embajadores del Año Internacional: Ellen Johnson Sirleaf, presidenta de Liberia; el rey Simeón II de Bulgaria; Huayong Ge, presidente de UnionPay; Dr. Talal Abu Ghazaleh, presidente de Talal Abu-Ghazaleh Organization; y Michael Frenzel, presidente de la Asociación Federal del Sector Turístico de Alemania.

El evento sirvió también para lanzar la campaña del Año Internacional, «Viaje. Disfrute. Respete», dirigida a promover el turismo sostenible entre los viajeros, en colaboración con CNN y RTVE.

La OMT acoge con satisfacción la política de Belarús de permitir la estancia por 5 días sin visado a los ciudadanos de 80 países



La OMT ha expresado su completo apoyo a la decisión del Gobierno de Belarús de lanzar una política que se aplicará a los viajeros de 80 países y que eximirá de visado para estancias de hasta 5 días. La medida tiene por objeto promover unos viajes fluidos y atraer a más visitantes, especialmente a los que viajan por negocios.

El Gobierno de Belarús ha decidido recientemente impulsar la flexibilización del régimen de visados como una forma de estimular el desarrollo del turismo. La decisión permite entrar sin visado en el aeropuerto nacional de Minsk y permanecer en el país hasta cinco días a ciudadanos de 80 Estados. Entre estos, se cuentan 39 países de Europa (incluidos todos los de la Unión Europea), Brasil, Indonesia, los Estados Unidos de América y Japón.

«La agilización de los visados es una de las estrategias más eficaces para impulsar el desarrollo turístico en una región o un país, así que estamos convencidos de que el sector va a experimentar un viraje positivo en Belarús», manifestó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai.

La promoción de los viajes fluidos es una de las prioridades de la OMT, habida cuenta de la demostrada capacidad de la agilización de los visados para estimular el crecimiento económico y la creación de empleo a través del turismo.



Belarús puso en marcha sus políticas para simplificar la tramitación de visados en abril de 2016.

Declaración de la OMT sobre las restricciones de viajar a EE.UU.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas en el ámbito del turismo, expresa su profunda preocupación y su firme condena de la prohibición, recientemente anunciada, de viajar a los Estados Unidos de América para los ciudadanos de siete países (Irak, Siria, Irán, Sudán, Libia, Somalia y Yemen).



La prohibición, por razón de nacionalidad, es contraria al principio de la libertad de viajar y a la facilitación de los viajes impulsada por la comunidad turística internacional, y mermará los inmensos beneficios que el sector turístico aporta en términos de crecimiento económico y creación de empleo en muchos países, incluidos los Estados Unidos.



«Los retos globales exigen soluciones globales y los desafíos en materia de seguridad que afrontamos hoy no deberían movernos a levantar nuevos muros; al contrario, el aislamiento y las medidas discriminatorias, en lugar de aumentar la seguridad, harán crecer las tensiones y las amenazas», manifestó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai.

«Además de los efectos directos, la imagen de un país que impone restricciones a los viajes de una forma tal hostil se dejará sentir sin duda entre los visitantes de todo el mundo y podría hacer caer la demanda de los viajes a Estados Unidos», agregó Taleb Rifai.

El Grupo de Trabajo de la OMT avanza en la Convención sobre la Protección de los Turistas



El crecimiento continuado del sector turístico y las tendencias y retos actuales, como los relativos a la seguridad y a la expansión de nuevos modelos de negocio, requieren una adaptación del marco jurídico mundial. En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (OMT) trabaja desde 2011 en la elaboración de una Convención Internacional para proteger a los turistas

y asegurar la confianza en el sector turístico. La iniciativa se encuentra ya en su fase final.

El Grupo de Trabajo de la OMT sobre la Convención Internacional sobre la Protección de los Turistas y los Derechos y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos celebró su novena reunión los días 26 y 27 de enero de 2017. El encuentro se centró avanzar en el proyecto e incorporar los comentarios de los Estados Miembros y de los miembros del Grupo de Trabajo, en el marco de la consulta pública llevada a cabo entre agosto y noviembre de 2016.

La protección de los turistas en situaciones de emergencia, la mejora de la cooperación entre los Estados y el intercambio de información son cuestiones de la máxima importancia para la Organización, como lo es la protección general de los turistas como consumidores. Se trata de esferas importantes de la Convención que, en último término, mejorarán la confianza en los prestadores de servicios turísticos. Como había manifestado anteriormente el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, «nos encontramos en una encrucijada fundamental: el turismo crece año tras año y los gobiernos y el sector privado necesitan herramientas para construir un marco que garantice la protección de los turistas entre otros aspectos».



La última reunión del Grupo de Trabajo tendrá lugar los días 28 y 29 de marzo de 2017 en la sede de la OMT en Madrid y estará dedicada a finalizar el texto del proyecto de Convención, para su presentación a la vigésima segunda reunión de la Asamblea General de la OMT en Chengdu (China) en septiembre de 2017.

El Grupo de Trabajo sobre la Convención Internacional sobre la Protección de los Turistas y los Derechos y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos se constituyó en virtud de una decisión del Consejo Ejecutivo de la OMT en 2011. El Grupo de Trabajo, presidido por Zoltan Somogyi (Director Ejecutivo de Programa y Coordinación de la OMT), integra a representantes de los Estados Miembros de la OMT, organizaciones internacionales y el sector privado.

Innovación, tecnología y sostenibilidad: pilares de los destinos inteligentes

En los últimos tres días (15-17 de febrero), más de 100 ponentes, venidos de 20 países, se han reunido en Murcia (España) para presentar soluciones y experiencias sobre «Destinos Inteligentes». Este primer Congreso de la OMT sobre Destinos Inteligentes ha sido organizado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), en cooperación con el Ministerio de Industria, Turismo y Agenda Digital de



España y la Región de Murcia.

Los «Destinos Inteligentes» son fundamentales para el desarrollo sostenible y no solo aportan un impulso al sector turístico, sino a las sociedades en general. El uso de soluciones tecnológicas contribuye de manera efectiva a que las decisiones puedan tomarse sobre una base empírica y ayuda a priorizar las medidas y anticipar futuros escenarios, algo esencial para una gestión responsable del turismo y su impacto.

En las presentaciones paralelas que tuvieron lugar durante esos tres días se habló de los sistemas de inteligencia turística que permiten realizar mediciones de manera regular y puntual, de la promoción inteligente de los lugares turísticos y de la accesibilidad digital.



También se abordaron en el Congreso cuestiones diversas, como la mejora de la accesibilidad de los destinos gracias a nuevas soluciones; las oportunidades y los retos que se derivan de los datos georreferenciados, los big data y las plataformas de datos abiertos; y la protección ambiental mediante herramientas inteligentes. Además, se plantearon temas como el cambio del comportamiento de los viajeros y el incremento de las experiencias personalizadas de los clientes, los

nuevos modelos de negocio y el papel de los emprendedores, los procesos participativos mejorados gracias a soluciones inteligentes, la relación entre los viajeros y las comunidades locales y el intercambio de las aplicaciones existentes.

«El “turismo inteligente” no es una tendencia, sino el futuro del desarrollo turístico», afirmó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, al inaugurar el Congreso. «El Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, 2017, es el marco perfecto para llevar a cabo un evento como este, puesto que aborda los principales retos y oportunidades del sector turístico en los próximos años», agregó.

«España no solo ha aceptado el concepto de “turismo inteligente”, sino que ha lanzado además proyectos e iniciativas tales como la transformación de la isla de El Hierro y otras ciudades como Palma en “destinos turísticos inteligentes”, o el desarrollo de un trabajo normativo sobre este tema», manifestó la secretaria de estado de Turismo de España, Matilde Asián.

«Los destinos tienen que asumir el nuevo marco mundial: un contexto complejo en el que el comportamiento de los turistas y las nuevas tecnologías están cambiando las estructuras económicas y las políticas correspondientes; estamos en un nuevo escenario en constante evolución», dijo el presidente de la Región de Murcia, Pedro Antonio Sánchez.

Futura norma internacional de turismo accesible para todos

Impulsada por Fundación ONCE, la Asociación Española de Normalización, UNE y la Organización Mundial del Turismo (OMT), tiene lugar en Madrid los días 13 y 14 de febrero la primera reunión de trabajo para la elaboración de una Norma Internacional de Turismo accesible para todos acaba de celebrarse en Madrid.



El Comité técnico TC 228 encargado de turismo y servicios relacionados en el marco de ISO (Organización Internacional de Normalización), desarrollará un estándar internacional global y transversal que incluya, en primer lugar, un inventario sistemático de los estándares, los criterios técnicos, las recomendaciones y los requisitos ya existentes en el ámbito de turismo accesible. Además, se sugerirán recomendaciones y requisitos para aquellos segmentos de la cadena de valor y actividades relacionadas, cuya estandarización internacional en materia de accesibilidad sigue pendiente.

La futura Norma se denominará ISO 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones. En cuanto al alcance, la nueva norma ofrecerá directrices claras para la planificación del turismo y la gestión de destinos, ya que proporcionará recomendaciones y requisitos sobre los aspectos clave.

Para Jesús Hernández, director de Accesibilidad Universal e Innovación de Fundación ONCE, la nueva norma supondrá “una palanca para que promover el diseño para todos en un sector económico tan importante como el turístico a nivel mundial. El ocio y el disfrute de la cultura y el turismo son un derecho de las personas con discapacidad, que en muchos casos no pueden disfrutar de él. Lo que supone una discriminación. Además, desde el punto de vista económico la actividad turística pensada para todas las personas supone una fuente de creación de riqueza”.

Por su parte, Márcio Favilla, Director Ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) destaca que la accesibilidad universal es un derecho y una oportunidad de negocio para destinos y empresas. “El turismo accesible es la respuesta al derecho universal de todos a viajar y descubrir el mundo. A la vez es una oportunidad para el sector turístico de captar un mercado global que incluye millones de personas con discapacidad, los ciudadanos senior, las familias con niños pequeños y otras muchas personas que se encuentran con numerosas barreras, tanto físicas como culturales, cuando viajan.”

De igual manera, Javier García, Director de Normalización de la Asociación Española de Normalización, UNE, afirma que “las normas técnicas son documentos al alcance de todos, que contienen el consenso de todas las partes relacionadas sobre las buenas prácticas mundialmente aceptadas, ayudando a las organizaciones a establecer sus criterios de actuación. Actualmente, el

catálogo español recoge 75 normas y proyectos de norma que establecen los requisitos de accesibilidad en numerosos ámbitos, lo que beneficia tanto a las personas con discapacidad y a sus familiares como a la sociedad en general”. UNE es la entidad responsable del desarrollo de las normas técnicas en España y representante nacional ante los organismos internacionales y europeos de normalización.

Hasta el momento el grupo de trabajo establecido en el marco del ISO TC228, cuenta con representantes de Panamá, Austria, Reino Unido, Chipre, Luxemburgo, Portugal, Argentina, Malta, Canadá, Irlanda y España, además de representantes de las Asociaciones ENAT (Red Europea de Turismo Accesible), HOTREC (Asociación Europea de hoteles, restaurantes y cafeterías), ECTAA (Asociación Europea de Tour Operadores y Agencias de Viajes), SBS (Asociación europea que representa a las Pymes en materia de normalización), y ANEC (Asociación Europea de Consumidores)

El nuevo estándar, que está previsto sea aprobado en 2018 después de alcanzar un consenso a nivel del ISO, y se publique a lo largo de 2019, se aplicará a los distintos grupos de interés del sector turístico, tanto públicos como privados y a diferentes niveles.

La OMT impulsa la transformación del Código Ético en una convención internacional

La Organización Mundial del Turismo (OMT) está trabajando para convertir su Código Ético Mundial para el Turismo en una convención internacional, con el fin de reforzar el compromiso de todas las partes con sus principios. El proceso está siendo liderado por un Grupo de Trabajo intergubernamental, integrado por representantes de 36 Estados Miembros de la OMT.

El Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, adoptado en 1999, es crucial para el sector turístico pero es, no obstante, un instrumento voluntario. La futura Convención sobre Ética del Turismo, en cambio, constituiría un instrumento vinculante para los países firmantes.



«Para la OMT, tener esta primera convención internacional, basada en su más importante documento de incidencia política, sería muy significativo, especialmente en un momento en el que el crecimiento ininterrumpido de las llegadas de turistas internacionales ha alcanzado en 2016 una cifra récord de 1.200 millones, que duplica la alcanzada en 1999, el año en que se adoptó el Código Ético Mundial», señaló el secretario general, Taleb Rifai.

El Grupo de Trabajo sobre la Convención de la OMT sobre Ética del Turismo discutió el texto del proyecto de convención durante dos intensas sesiones de trabajo en su segunda reunión, celebrada los días 30 y 31 de enero de 2017. El borrador del documento se presentará en la 105ª reunión del Consejo Ejecutivo, que se celebrará los días 11 y 12 de mayo de 2017 en Madrid

prosperidad y la paz y que el turismo debe estar en primera línea de frente en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

«En un mundo que parece cada vez más falto de tolerancia y generosidad, deberíamos cuidar el turismo como un pilar inestimable de la paz entre las comunidades y las naciones», agregó.

«Todos debemos asegurarnos de que si nuestro sector crece, lo haga contribuyendo al bienestar de nuestro mundo y no a ponerlo en peligro. El turismo debe asumir su responsabilidad de contribuir a todos y cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuyo alcance es universal», concluyó.

Innovación y tecnología, claves para aumentar la competitividad y la sostenibilidad del turismo en Europa

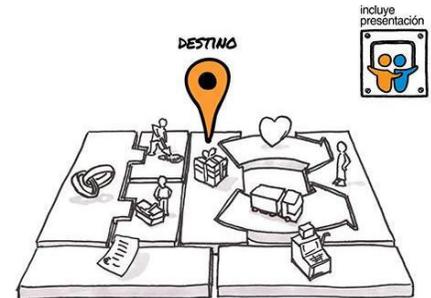
Europa es la región más visitada del Planeta. Sin embargo, el turismo europeo está cambiando rápidamente de la mano de la digitalización de la economía. El nuevo viajero requiere nuevas experiencias, nuevos productos y mayor conectividad, factores que determinan la

competitividad de los destinos turísticos. Para responder a estos desafíos es preciso definir un terreno común para el futuro del turismo basado en la competencia, los objetivos de sostenibilidad en la seguridad de la información y en el uso de big data. Para debatir esta temática así como para compartir experiencias, la Organización Mundial del Turismo (OMT), Amadeus IT Group y el Parlamento Europeo celebrarán el próximo 24 de marzo un encuentro en la Representación del Parlamento Europeo en España.

conferencia

**TECNOLOGÍA E
INNOVACIÓN EN
TURISMO**

**NUEVAS OPORTUNIDADES Y
NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**



Conseguir un turismo más accesible, inclusivo y sostenible es uno de los objetivos de las políticas sectoriales en el continente europeo, pero también uno de los retos para seguir siendo competitivo y continuar teniendo en Europa al destino más visitado del mundo. La sesión de trabajo organizada por la OMT, Amadeus IT Group y el Parlamento Europeo tiene como objetivo analizar las actuales y futuras vías de trabajo que ayuden a las empresas de viajes y turismo a afrontar los desafíos de este nuevo paradigma a través de la innovación.

“2016 ha sido el séptimo año consecutivo de crecimiento del Turismo y esperamos que esta tendencia continúe en el futuro. Esto significa que tendremos que trabajar para que el sector sea más sostenible, más accesible y más inclusivo y para ello la tecnología y la innovación son las herramientas clave más útiles”, explica el secretario general de la OMT Taleb Rifai.

“El Parlamento Europeo trabaja intensamente para desarrollar soluciones innovadoras, pero también competitivas que sitúan al viajero en una Europa más integrada y conectada”, explica Claudia Tapardel, europarlamentaria y co-directora del directora del Intergrupo sobre Desarrollo del Sector Turístico y del Patrimonio Cultural en Europa.

“Desde Amadeus IT Group, estamos orgullosos de trabajar con el Parlamento Europeo y la OMT con el fin de abrir espacios de debate que ayuden al sector a responder a los desafíos que el nuevo entorno digital trae al sector turístico. Ponemos al servicio de esta excelente iniciativa nuestro conocimiento de la tecnología y la experiencia de trabajo con las empresas del sector turístico en 195 países”, señala Juan Jesús García, responsable de Relaciones Institucionales para Europa en Amadeus IT Group.

El encuentro tiene lugar en el marco del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, una campaña global liderada por la OMT. La Organización ha celebrado recientemente la Primera Conferencia Internacional sobre Destinos Inteligentes que aborda la necesidad de avanzar hacia entornos más accesibles pero que respeten el patrimonio natural y cultural, como valor principal del sector turístico.

Las nuevas tecnologías, clave en el liderazgo turístico de Europa

Expertos en turismo así como representantes políticos y del sector privado se han dado cita en Madrid para debatir los retos y oportunidades que brindan las nuevas tecnologías para continuar avanzando en áreas como la competitividad y la sostenibilidad del sector en Europa. El encuentro, organizado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), Amadeus IT Group y el Parlamento Europeo ha tenido lugar en la Representación del Parlamento Europeo en España.



El encuentro celebrado esta mañana ha estado integrado por dos sesiones. La primera se ha centrado en el concepto de ‘movilidad inteligente’, abordando los retos de la conectividad en el continente europeo y el potencial de las nuevas tecnologías. La segunda mesa redonda ha analizado estrategias para empoderar a pequeñas y medianas empresas para que puedan capitalizar las oportunidades que brinda el mercado digital, sobre todo en lo relativo a las relaciones con el viajero.

“Las nuevas tecnologías constituyen un componente esencial para el sector del turismo, no sólo en lo que se refiere a intercambio de información y de conocimiento, sino también al desarrollo de aplicaciones y de metodologías que aseguren el avance de prácticas más sostenibles del sector en

áreas como el cambio climático o la preservación del patrimonio tangible e intangible”, mencionó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, en la apertura del encuentro.

Oportunidades en Social Media para el Sector Turístico



“Para el transporte y el turismo en el continente europeo, el futuro ya está aquí. La digitalización ha revolucionado todo, desde la elección del destino, hasta las opciones de movilidad o los métodos de pago. El viajero moderno es un usuario tecnológico, más exigente que nunca y que espera que todo esté a su disposición con sólo un click. En el avance hacia sociedades que valoran la conectividad y las necesidades individuales del consumidor, la Unión Europea debe crear las condiciones adecuadas para un mercado único digital que sea operativo y funcional, así como enfatizar el valor de la innovación”, explica Claudia Tapardel, europarlamentaria y co-directora del Intergrupo sobre Desarrollo del Sector Turístico y del Patrimonio Cultural en Europa.

La digitalización del sector de viajes y turismo constituye uno de los principales desafíos a los que se enfrenta el sector para seguir siendo competitivo en Europa. Es nuestra responsabilidad como líder en el desarrollo de la tecnología para viajes y turismo promover espacios de debate y colaboración en los que las empresas y las instituciones trabajan juntos en torno a la innovación, como es el caso de esta conferencia. La innovación en el ámbito de la movilidad inteligente multimodal y el apoyo a las pymes en la adopción digital constituyen dos ejes estratégicos esenciales para nosotros”, señala Juan Jesús García responsable de Relaciones Institucionales para Europa en Amadeus IT Group.

Entre los participantes en los debates estuvieron el ministro de Turismo de Rumanía, Mircea Dobre, el ministro de Turismo de Malta, Edward Zammit Lewis, Iuliana Gabriela Aluas, jefa de unidad adjunta de la Comisión Europea dedicada a Turismo e Industrias Emergentes y Creativas, junto con otros miembros del Parlamento Europeo, la Junta de Turismo de Viena y representantes de la Comisión Europea de Viajes, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y del sector privado como Blablacar.

La vinculación entre nuevas tecnologías e innovación del sector turístico es uno de las áreas de trabajo prioritarias de la Organización Mundial del Turismo, que recientemente ha celebrado la Primera Conferencia sobre Destinos Inteligentes.

La temática cobra especial relevancia debido a la celebración en 2017 del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, una campaña global liderada por la OMT.

El interés creciente de Europa hacia el turismo

Europa es primer destino turístico mundial con 580 millones de turistas internacionales en 2016. Según datos prospectivos de la OMT, en 2030 se llegará a 1.800 millones de desplazamientos de turistas internacionales en el mundo, una cifra que en Europa supondrá unos 750 millones, más del 40% del total.

En el seno de la Unión Europea, el sector turístico engloba a 1,8 millones de empresas, en su mayoría pequeñas y medianas. El turismo contribuye al producto interior bruto y al empleo a razón de un 5% y un 5,2%, respectivamente, de la población activa (lo que supone unos 9,7 millones de personas). Si se considera la vinculación de otros sectores económicos, esta contribución es aún más elevada (más del 10% del PIB y al menos un 12% del empleo total, es decir, unos 13 millones de trabajadores).

La presencia del sector en las instituciones europeas ha ido creciendo de manera progresiva desde el Consejo Europeo celebrado en junio de 1999, que abordaba el tema 'Turismo y Empleo'. Pasos importantes serían realizados más adelante con la comunicación 'Un marco de Cooperación para el futuro del Turismo Europeo' (2001) y en la Resolución del Consejo sobre el futuro del Turismo, que alentaba la cooperación entre actores públicos y privados del sector turístico europeo.

El Foro Europeo de Turismo, que comenzó en 2002, trató en su decimocuarta edición celebrada en Luxemburgo en 2015 la temática de la digitalización del turismo. Otras iniciativas son el proyecto EDEN, centrado en la promoción de destinos turísticos emergentes que han implementado principios sostenibles y el Programa para la Competitividad y las Pequeñas y Medianas Empresas, COSME.

Del Consejo Mundial de Viajes y Turismo -WTTC-

El World Travel & Tourism Council -WTTC- es el foro de *dirigentes empresariales* en el sector de viajes y turismo. Con la presencia de los directores ejecutivos de un centenar de empresas líderes en el mundo del sector de Viajes y Turismo en calidad de miembros, el WTTC cuenta con un mandato y una visión general únicos de todos los asuntos relacionados con el sector.

El WTTC defiende la colaboración entre los sectores público y privado para adecuar las necesidades de la economía, las autoridades locales y regionales, y las comunidades locales con las del negocio basándose en:

- El reconocimiento por parte de los gobiernos del sector de Viajes y Turismo como una prioridad.
- El equilibrio comercial entre la economía, las personas, la cultura y el medioambiente.
- Un objetivo común de crecimiento y prosperidad a largo plazo.

Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés), en 2015 el turismo representó:

- 9.8% del Producto Interno Bruto -PIB- mundial, que equivale a 7,2 billones de dólares.
- 284 millones de puestos de trabajo, es decir 1 de cada 11 puestos en el mundo.
- El sector creció un 3,1%, es el sexto año consecutivo de crecimiento positivo
- El WTTC prevé que la contribución del sector al PIB crezca en 3,3% para 2016.
- Los viajes y turismo superarán a la economía global a lo largo de la próxima década, con un esperado 4% anual en promedio.



Del Foro Económico Mundial y el Índice de Competitividad Turística 2015

El Foro Económico Mundial, también llamado Foro de Davos, es una fundación sin ánimo de lucro, con sede en Ginebra. De forma anual, reúne a los principales líderes internacionales del ámbito empresarial y político, junto con periodistas e intelectuales, para analizar los principales problemas a los que se enfrenta el mundo.

Cada dos años publica el índice de Competitividad Turística, que es un informe que analiza la competitividad y el posicionamiento estratégico de 141 destinos turísticos, a lo largo de todo el mundo. El informe mide el conjunto de factores y políticas que permite el desarrollo sostenible del sector de viajes y turismo (T&T), así como su contribución al desarrollo y la competitividad de un país.

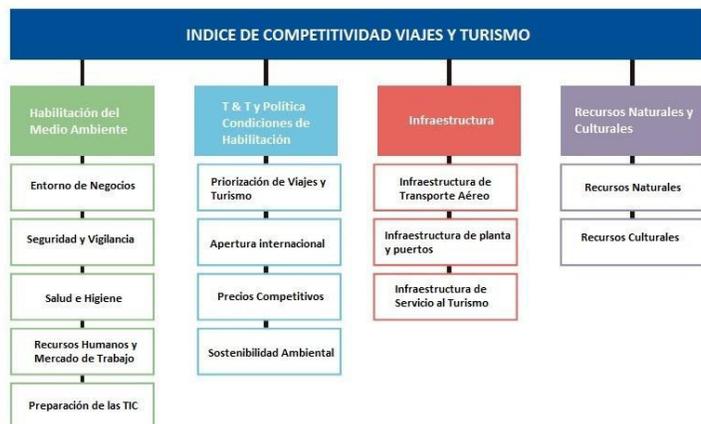
El informe se encuentra estructurado en:

- 4 subíndices.
- 14 pilares.
- 90 indicadores.

Distribuidos de la siguiente manera:

Analiza aspectos como:

- El entorno institucional y el clima de negocios



- La seguridad, los transportes y la salud
- Los mercados laborales y de recursos humanos
- La sociedad de la información
- La apertura al exterior y los servicios disponibles a los turistas
- La competitividad en precios
- Los recursos culturales y naturales disponibles en el destino
- Y las políticas de sostenibilidad y de preservación de los recursos locales

ÍNDICE GLOBAL DE COMPETITIVIDAD DE VIAJES Y TURISMO 2015: TOP 10

RANK 2015	PAÍS	AVANCE/RETROCESO	CALIF.*
1	España	(+3)	5.31
2	Francia	(+5)	5.24
3	Alemania	(-1)	5.22
4	Estados Unidos	(+2)	5.12
5	Reino Unido	0	5.12
6	Suiza	(-5)	4.99
7	Australia	(+4)	4.98
8	Italia	(+18)	4.98
9	Japón	(+5)	4.94
10	Canadá	(-2)	4.92
28	Brasil	(+23)	4.37
30	México	(+14)	4.36

* CALIFICACIÓN EN ESCALA DE 0 A 7. CÁLCULO: EL ECONOMISTA FUENTE: WEF

El índice se desarrolla con base en una combinación de datos estadísticos de carácter público, informes de instituciones y organismos internacionales, opiniones de expertos en el sector y encuestas internacionales.

El informe también ofrece un análisis sobre las principales ventajas y desventajas competitivas de cada región y país. El ranking está encabezado por España.

De acuerdo con la última publicación del **Índice de Competitividad en Viajes y Turismo**

que elabora de forma bienal el Foro Económico Mundial (World Economic Forum), **Guatemala** pasó de la posición 97 en 2013 a la posición 80 en 2015.

Dentro de los principales avances por componentes dentro del Índice, resalta la *apertura internacional, la competitividad en precios de la industria turística que muestra una buena relación calidad precio, la formación del recurso humano, la atención al cliente, el clima de negocios, facilitación turística, tecnología en comunicación e información, número de áreas protegidas y especies reconocidas, número de manifestaciones culturales intangibles*, entre otros.

Competitividad turística

En materia turística, estos son los países más competitivos de acuerdo con el Índice de Competitividad en Viajes y Turismo 2015 del Foro Económico Mundial.

RK GLOBAL	PAÍS
34	Panamá
42	Costa Rica
80	Guatemala
81	República Dominicana
90	Honduras
91	El Salvador
92	Nicaragua

Es importante tomar en cuenta que Guatemala ha sido declarada como un país megadiverso, por lo que se continuará fortaleciendo dicho posicionamiento para mejorar en las próximas mediciones. Dentro del Índice se mencionan algunos retos para el país, los cuales suponen el trabajo en conjunto entre los principales actores del sector público y privado.

La posición 2015 de los países de América del Norte y El Caribe.

Country/Economy	TTCI INDEX		Enabling Environment Pillars, values				
	Regional rank	Global rank	Business Environment	Safety and Security	Health and Hygiene	Human Resources and Labour Market	ICT Readiness
NORTH AMERICA AND CARIBBEAN							
United States	1	4	5.28	5.32	5.70	5.28	5.76
Canada	2	10	5.34	6.05	5.60	5.33	5.38
Mexico	4	30	4.09	4.10	5.25	4.45	3.82
Panama	5	34	4.88	5.03	5.09	4.23	4.30
Costa Rica	6	42	4.64	5.58	5.00	4.79	4.16
Barbados	7	46	4.62	5.75	6.02	4.88	4.97
Puerto Rico	9	55	4.85	4.82	5.77	4.44	3.76
Trinidad and Tobago	13	69	4.53	4.10	5.14	4.39	4.52
Jamaica	15	76	4.44	3.85	4.66	4.61	3.73
Guatemala	16	80	4.23	3.57	4.69	4.39	3.82
Dominican republic	17	81	4.19	4.30	4.89	4.21	3.46
Honduras	18	90	4.09	3.64	4.52	4.25	3.10
El Salvador	19	91	4.22	3.62	4.86	4.26	3.69
Nicaragua	20	92	3.53	5.14	4.32	4.07	3.21
Haiti	26	133	3.02	4.75	3.74	3.76	1.84
North America and Caribbean average			4.40	4.64	5.02	4.49	3.97
North America and Caribbean standard deviation			0.61	0.82	0.60	0.43	0.96

Panorama General del Sector Turismo en Guatemala

En la última década, el turismo ha sido para Guatemala uno de los principales generadores de divisas y ha superado a los principales productos de exportación. Según los registros del INGUAT, que datan del año 1965, en términos generales el turismo ha evolucionado de forma positiva.

Actualización de series históricas de llegadas de visitantes internacionales 2009-2014

En Guatemala, el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- es el ente rector del turismo y en base a los lineamientos de la Organización Mundial de Turismo -OMT- "Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo 2008 (RIET 2008)" se encuentra en un proceso de mejora de las estadísticas, que incluye la utilización de un adecuado marco metodológico para entregar oportunamente resultados de las distintas operaciones estadísticas que se desarrollan.

Derivado de lo anterior, el 18 de diciembre del año 2015 el INGUAT publica la actualización de series históricas de ingreso de visitantes internacionales 2009-2014; dicha actualización tiene como objetivo desarrollar un proceso de medición estadística con bases sólidas, sistemático, sostenible, que se conserve en el tiempo, para establecer un procedimiento integrado y coordinado

de información confiable, oportuna y transparente que constituye el Sistema de Estadísticas de Turismo -SET-.

Las cifras generadas por medio de este trabajo serán utilizadas para establecer la línea base de medición para la consolidación en un mediano plazo de la Cuenta Satélite de Turismo de Guatemala.

Los datos estadísticos de turismo han sido conocidos y analizados por parte de la Oficina Coordinadora Sectorial de Estadísticas de Turismo -OCSET-, la cual se define como una mesa técnica interinstitucional coordinada por el Instituto Nacional de Estadísticas de Guatemala -INE-, donde productores y usuarios se reúnen para la organización, integración y estandarización de las estadísticas relacionadas con el turismo. Dicha oficina fue creada en el año 2012 y está integrada por: Banco de Guatemala -BANGUAT-; Dirección General de Migración -DGM-; Cámara de Turismo -CAMTUR-; Asociación de Investigación y Estudios Sociales -ASIES-; Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM-; Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-; Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-; Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-; Universidades, entre otros.

Es oportuno mencionar que para llevar a cabo esta actualización y por consiguiente mejoramiento metodológico en la medición de los movimientos turísticos se contó con el acompañamiento de un consultor experto en el tema de estadísticas de turismo de la región latinoamericana designado por la Organización Mundial de Turismo -OMT-.

Llegadas internacionales 2016 a Guatemala

Los datos preliminares correspondientes al año 2016 muestran la tendencia positiva en las llegadas de visitantes no residentes –turismo receptor- tal como lo muestra la siguiente gráfica.

La serie actualizada registra a los años 2014 y 2015 como los de mejor desempeño, pues presentan variaciones positivas de 14.7 y 7.3% respectivamente.



Fuente: Banco de Guatemala / INGUAT, 2016

Ingreso de Divisas por Turismo

Derivado del cambio metodológico, los datos de ingresos por turismo aún están en proceso de revisión, por tal razón se incluyen los datos calculados con el método anterior.

Actividad	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 ¹	2016 ²
Turismo*	1,012.7	1,199.3	1,275.6	1,298.0	1,378.0	1,350.2	1,418.9	1,163.5	1,231.9	1,087.6	1603.2
Azúcar	298.6	358.1	378.1	507.7	726.7	648.8	803.0	941.9	951.7	850.6	651.2
Café	464.1	577.3	646.2	582.3	713.9	1,174.2	958.1	714.5	668.2	663.0	599.6
Banano	216.8	300.2	317.1	414.8	353.3	475.3	499.8	594.7	651.8	715.1	529.4
Cardamomo	83.4	137.1	208.0	304.1	308.1	296.9	250.3	215.6	239.8	243.0	162.5

Fuente: Banco de Guatemala / INGUAT, 2016

¹ Datos preliminares del Banco de Guatemala –BANGUAT–

² Datos preliminares debido a que se espera la aprobación del consultor de la OMT para la aplicación de la nueva metodología de cálculo de divisas.

A. Análisis de mandatos y políticas

El INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala, enmarca sus actuaciones en el Decreto número 1701 del Congreso de la República de fecha 8 de septiembre de 1967, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, que contiene el Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT, modificado por Acuerdo Gubernativo sin número de fecha 22 de julio de 1980.

Anexo #1: Vinculación Institucional, en este anexo se puede observar la vinculación del INGUAT en la política general de gobierno, en el K'atun y en los ODS.

Anexo #2: Análisis de Mandatos, en esta matriz se analizan mandatos y normativas relacionadas con la institución.

Anexo #3: Análisis de Políticas, se analizan seis políticas vinculadas con la institución.

Funciones:

El Instituto Guatemalteco de Turismo como institución descentralizada y legalmente establecida, de acuerdo con el *Artículo 4º*, queda obligado a desarrollar las siguientes funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo:

- a. Determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas;
- b. Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico;
- c. Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional a la vez que les depare la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes;
- d. Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;
- e. Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;

- f. Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la arquitectura de dichas construcciones estén en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser entregadas para su explotación a personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;
- g. Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
- h. Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;
- i. Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes;
- j. Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
- k. Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
- l. Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
- m. Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
- n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
- o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
- p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
- q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;

- r. Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;
- s. Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;
- t. Empezar periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;
- u. Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;
- v. Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;
- w. Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias; y,
- x. Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo.

Artículo 5º. Son también funciones específicas del INGUAT, para promover el turismo receptivo:

- a. Fomentar y estimular la inversión de capital guatemalteco o extranjero en hoteles y centros de recreación dedicados al turismo, proporcionando las informaciones que se le soliciten en todo lo relativo a impuestos, tasas, incentivos y demás datos que pueden fundamentar los estudios previos de inversión;
- b. Hacer por cuenta propia, en periódicos, revistas, radio, televisión y otros medios que se considere igualmente adecuados y eficaces, del extranjero, frecuentes campañas de promoción turística, que divulguen nuestras bellezas naturales, riquezas arqueológicas, centros de deporte y recreación social, de descanso y esparcimiento con el objeto de atraer a Guatemala la corriente turística de otros países;
- c. Prestar toda su colaboración y usar su influencia para que las compañías de transporte internacional, agencias de viajes, cadenas de hoteles y empresas de cualquier otra índole, relacionadas con el turismo, por su cuenta hagan campañas de promoción a favor de Guatemala, en el extranjero;
- d. Proporcionar a los consulados de Guatemala, toda clase de propaganda e información para que puedan incrementar el turismo a nuestro país y resolver las consultas que se les dirijan;
- e. Imprimir libros, folletos y carteles sobre Guatemala, producir películas documentales, fotografías y todo el material necesario de cualquier naturaleza que sea, que pueda usarse en la promoción turística;
- f. Establecer contacto con universidades, centros de enseñanza media, cámaras de comercio e industria y otras entidades o instituciones del extranjero que se interesen en nuestro país, para promover viajes de negocios, estudio o recreación;

- g. Integrar con la colaboración de las embajadas y consulados de nuestro país, y otras entidades que se considere conveniente, las asociaciones de Amigos de Guatemala, que colaboren con el INGUAT en la divulgación de nuestra propaganda turística;
- h. Organizar y llevar a cabo cursillos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración y policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i. Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que vistán los trajes típicos de las distintas regiones del país y actúen en bares, restaurantes y lugares públicos, ofreciéndoles el diseño del traje y la ayuda que sea compatible con los propósitos de incremento turístico y las posibilidades del INGUAT;
- j. Ofrecer en lugares adecuados, representaciones de danza y bailes folklóricos con la mayor periodicidad posible, para lo cual el INGUAT debe preocuparse por integrar los conjuntos que sean necesarios;
- k. Organizar, colaborar y participar en los eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo;
- l. Celebrar acuerdos con entidades similares: México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y,
- m. Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.

MARCO LEGAL:

- 1. Legislación que da marco legal a la actuación del INGUAT:
 - a. Constitución Política de la República de Guatemala.
 - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
 - c. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
 - d. Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 que aprobó el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
 - e. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas. Decreto 46-2016
 - f. Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley que Promueve el Turismo Interno.
 - g. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
 - h. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
 - i. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.

- j. Decreto 25-74 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Fomento de Turismo Nacional.
 - k. Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74, Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional.
 - l. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.
 - m. Acuerdo Gubernativo 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
 - n. Acuerdo Gubernativo Número 313-2005 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
 - o. Acuerdo Gubernativo 98-2012 de fecha 23 de mayo 2012, aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
 - p. Acuerdo Ministerial Número 24-2010, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
 - q. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo –OMT-.
 - r. Acuerdo de Dirección No. 162-2015-D de fecha 28 de abril de 2015 Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
 - s. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016 Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo.
 - t. Acuerdo Gubernativo 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos y sus reformas.
 - u. Acuerdo Gubernativo 192-2016 Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad.
 - v. Acuerdo Ministerial 445-2016 (Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu.
 - w. Acuerdo A-110-2013 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 18 de noviembre de 2013
 - x. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 2017.
 - y. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 1997.
2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
- a. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
 - c. Decreto 22-2014 del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales, aprobación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2015 y aprobación del financiamiento para el ejercicio fiscal 2014.

- d. Acuerdo Gubernativo 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - e. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
 - f. Acuerdo Gubernativo 260-2016, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo
3. Leyes Tributarias:
- a. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
 - b. Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
 - c. Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas.
 - d. Decreto 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.
 - e. Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando.
4. Otras leyes o normas jurídicas relacionadas con el ámbito de su competencia (Ministerio de Relaciones Exteriores)
- a. Convenio de Cooperación Turística entre el Gobierno de la República de Guatemala, a través del Instituto Guatemalteco de Turismo y el Gobierno de la República de Panamá a través de la autoridad de Turismo de Panamá.
 - b. Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile.
 - c. Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible

POLÍTICA NACIONAL PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DE GUATEMALA 2012-2022

El Instituto Guatemalteco de Turismo establece las líneas de acción en los ejes estratégicos que establece la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, aprobada por Acuerdo Gubernativo No. 098-2012 de fecha 24 de mayo de 2012.

1. Marco institucional
2. Desarrollo turístico sostenible
3. Consolidación y diversificación de la oferta turística
4. Sistema de información turística
5. Competitividad del sector turístico

6. Mercadeo turístico
7. Seguridad turística
8. Instancias nacionales y regionales

PLAN MAESTRO DE TURISMO SOSTENIBLE DE GUATEMALA -PMTS- 2015-2025

La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 -PNDTs-, define al turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal. El INGUAT, formuló el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 del 1 de agosto de 2016.

Con la implementación del PMTS, las instituciones que tengan atribuciones y funciones relacionadas con este sector, deben darle efectivo cumplimiento a través de integrar las acciones que correspondan en sus planes, programas y presupuestos.

En este marco, el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, como entidad rectora del turismo en Guatemala, a partir del año 2015 ha socializado el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, como un instrumento de planificación que visualiza el desarrollo del sector a 10 años, asimismo, ha realizado gestiones con el sector público y privado turístico, con el propósito que los proyectos se ejecuten bajo la coordinación de los actores responsables; además de buscar el apoyo de la cooperación internacional y de esta forma desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible.

Con la implementación del Plan, los sectores tanto públicos como privados turísticos han asumido el compromiso de coordinación, diseño, implementación y seguimiento de la planificación de los programas y subprogramas que identifican los proyectos turísticos, con el propósito de movilizar las cadenas de valor entre los diferentes actores.

La visión del PMTS tiene como propósito desarrollar la actividad turística en el país, de forma sostenible, con una visión compartida del sector público y privado que oriente el desarrollo sostenible del turismo para los próximos diez años y se ha definido como: “En el año 2025, Guatemala está posicionada como el Corazón del Mundo Maya, es uno de los tres principales destinos culturales de América, y el turismo es la más importante actividad económica del sector de servicios en el país”.

POLITICA GENERAL DE GOBIERNO 2016-2020

La Política General de Gobierno establece las prioridades y directrices que orientan la gestión pública y establece los medios para el seguimiento y evaluación de los objetivos propuestos para el período de Gobierno 2016-2020. Es el instrumento que orienta la planificación, la programación y la reasignación de recursos, en dos grandes temas de acción para el presente periodo de gobierno: la democracia participativa y la gestión territorial.

En este contexto, enmarca esta Política General en los ejes, prioridades, resultados, metas y lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032.

La planificación de Gobierno busca trabajar con prioridades que posibiliten el desarrollo económico y social, una de ellas es el turismo, por lo que se han tomado medidas en torno al sector buscando su *priorización* al más alto nivel, para que el mismo sea reconocido como uno de los principales generadores de bienestar económico y social. Derivado de lo anterior el fomento al turismo se encuentra enmarcado en el **“Eje de Desarrollo”**, el cual busca reconocer al turismo como uno de los motores de desarrollo del país, que contribuya en la generación de empleo, protección del medio ambiente, patrimonio cultural y fortalecimiento de la identidad cultura.

La meta de Fomento al Turismo a partir del 2018 quedó “Para el 2019, Guatemala mantiene el valor de 3.5 obtenido en la edición 2017, del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial”. Es importante destacar, que el instrumento de medición a utilizar es el mismo, solamente se busca hacer un mayor énfasis en el valor de evaluación obtenido por Guatemala, en lugar de utilizar la posición en el ranking como referencia de la meta, ya que el país mantuvo dicho valor en las ediciones 2015 y 2017, no obstante, decreció en seis posiciones para el mismo período de referencia.

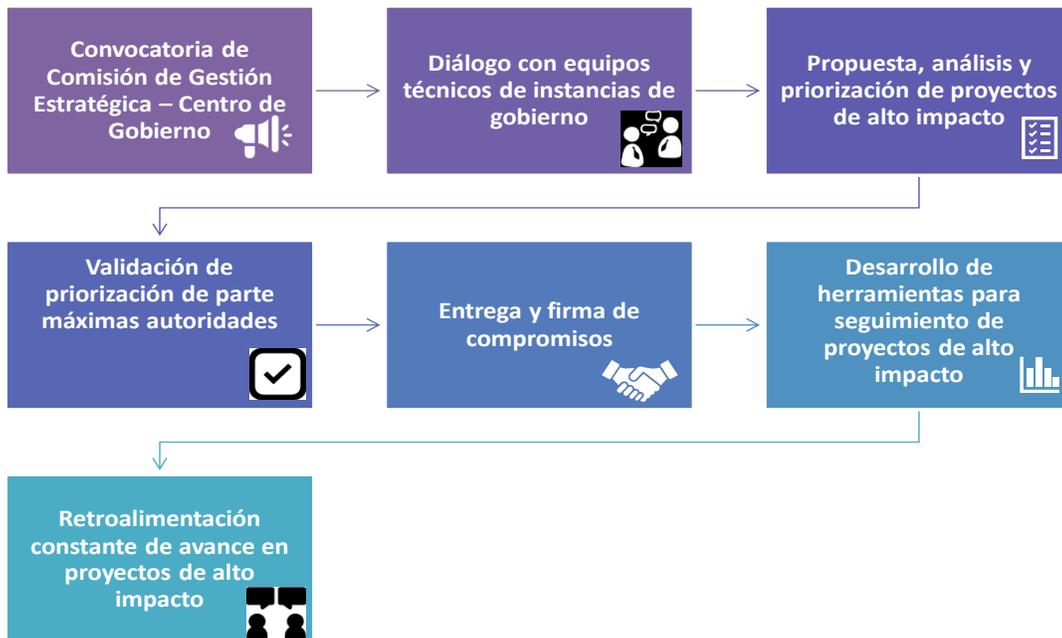
Por designación del Señor Presidente de la República, Jimmy Morales, la coordinación para alcanzar esta meta de país, está a cargo del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.

Derivado que el INGUAT se constituyó como el Coordinador de alcanzar la meta, se integró un Comité Ejecutivo donde participa instituciones del sector público y privado turístico.

Es importante indicar que esta meta de Fomento al Turismo, se sustenta con otras políticas que se definen en este documento y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, principalmente porque dentro del contenido del PMTS se han incluido una serie de subprogramas y proyectos que tienen que ser atendidos por instancias públicas y privadas, que en su conjunto vinculan acciones que benefician los destinos con potencial turístico, con el consiguiente beneficio que se alcanza con la derrama económica, producto de estas actividades y la inclusión en la parte social por el trabajo directo e indirecto que se genera en los diferentes destinos y comunidades. Una de las medias

más importantes es la conformación de un Comité de Gestión de Proyectos coordinado por la máxima autoridad de cada institución, integrado por la Unidad de Administración Financiera, Planificación, Comunicación Social y los funcionarios designados por el Despacho Superior, para el seguimiento de los proyectos de alto impacto, con el objetivo de asegurar la articulación con las Prioridades Presidenciales y la Política General de Gobierno, así como coordinar la implementación, ejecución y seguimiento de dichos proyectos a lo interno de cada cartera, a manera de ser la instancia interlocutora con la Comisión de Gestión Estratégica y el equipo del Centro de Gobierno.

Esquema para definir proyectos de alto impacto:



Proyectos de alto impacto del INGUAT 2018-2019

1. Mejora en la conectividad aérea.
2. Sistema de gestión de calidad y sostenibilidad turística “Sello Q” y “Sello Q Verde”.
3. Mejora en facilidades para el acceso vía lacustre en destinos turísticos priorizados.
4. Mejora en la infraestructura de parques, sitios arqueológicos y áreas protegidas en coordinación con los entes rectores según temática.
5. Mejora en las instalaciones para la prestación de servicios, en puntos fronterizos relevantes para el turismo.
6. Estrategia para la puesta en valor de la gastronomía guatemalteca.
7. Coordinación interinstitucional para la implementación del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015 -2025.
8. Mejoramiento de la imagen urbana: Arte y Turismo, un País con más Color.

9. Construcción de un indicador para la medición de la competitividad y sostenibilidad turística a nivel nacional.
10. Programa IMPULSA: apoyo a iniciativas de emprendimiento que fomentan el turismo sostenible.
11. Consolidación inicial de la Cuenta Satélite de Turismo de Guatemala -CSTG-.
12. Creación de marca país.

POLÍTICA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2018-2032

Esta Política de país, tiene como objetivo alinear las necesidades sociales con la productividad, aumentar la calificación del capital humano y generar mayores oportunidades de desarrollo económico y social para los guatemaltecos; contiene tres lineamientos estratégicos, la integración de 11 clúster, 11 prioridades en materia de competitividad y 9 territorios, dichos lineamientos buscan mejorar la competitividad para incrementar la productividad nacional, y así generar crecimiento económico inclusivo, acelerado y sostenible.

Como meta de la política está que en el 2032, se han creado las condiciones de competitividad necesarias para incrementar la productividad y así generar crecimiento económico inclusivo, acelerado y sostenible con una tasa superior al 6% anual (en promedio) de crecimiento del Producto Interno Bruto.

Esta política está enfocada en el turismo cultural, de negocios y convenciones, y de intereses especial (naturaleza, salud y bienestar, aviturismo y escuelas de español)

El turismo está incluido dentro de la cadena de valor de servicios, de tal forma que esta Institución incluye acciones dentro de su planificación y programación operativa que contribuye de manera directa e indirecta con los objetivos de esta Política.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO K'ATÚN NUESTRA GUATEMALA 2032

En el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, está vinculado al turismo, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural. En el siguiente cuadro se identifican las acciones priorizadas que el INGUAT ha establecido para los ejercicios 2018- 2020:

Metas	Resultados	Lineamientos del plan	Acciones Priorizadas	Responsable	2018	2019	2020	Nivel y/o Lugar de intervención (Competencia)				
								Institucional	Nacional	Regional	Departamento	Municipio
EJE 1 GUATEMALA URBANA Y RURAL												
PRIORIDAD	Desarrollo rural integral											
1. En el año 2032 la población rural goza de los beneficios del desarrollo humano sostenible.	1.1. La población del área rural (mujeres, niñas y niños, personas de la tercera edad, jóvenes, población con discapacidad) se desarrolla con equidad y se reconocen sus derechos.	o) Promover y fortalecer la cultura y prácticas ancestrales que propician el desarrollo rural sostenible.	Apoyo logístico y económico a diferentes festivales, eventos y actividades culturales, para el rescate del patrimonio cultural del país.	INGUAT, Departamento de Planeamiento, Sección de Patrimonio Cultural	34 eventos	40 eventos	40 eventos		X	X	X	X
2. Para el año 2032, las áreas rurales generadoras de bienes y servicios son manejadas de manera sostenible.	2.1. La población del área rural se beneficia por los bienes y servicios ambientales que proveen, de manera sostenible, los recursos naturales.	a) Ampliar los servicios ambientales de las áreas rurales, con participación de la organización social local.	Desarrollo, fomento y promoción del ecoturismo y segmentos afines al turismo sostenible con base en la naturaleza.	Entidad responsable INGUAT. Entidades de apoyo Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP; Instituto Nacional de Bosques INAB; Centro de Estudios Conservacionistas CECON / USAC; Autoridades Manejo Sostenible de Cuencas; Municipalidades que administran Parques Regionales Municipales.	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación, financiamiento para la construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento de construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento de construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza	X		X	X	X

EJE 3 RIQUEZA PARA TODAS Y TODOS											
PRIORIDAD	Aceleración del crecimiento económico con transformación productiva										
<p>1. En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%:</p> <p>a) Rango entre 3.4 y 4.4% en el quinquenio 2015-2020.</p> <p>b) Rango entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025.</p> <p>c) No menor del 5.4% en los siguientes años, hasta llegar a 2032.</p>	<p>1.1. El crecimiento económico se ha acelerado sobre la base de la diversificación y transformación productiva</p>	<p>• El turismo: considerar que este sector realiza una contribución importante a la economía del país, expresada en la generación de empleo, la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural, contribuyendo también al fortalecimiento de la identidad nacional.</p> <p>» El fortalecimiento del sector y de la institución rectora.</p> <p>» La promoción y el mercadeo: - Incremento del presupuesto promocional. - Desarrollo de campañas especiales enfocadas en los mercados cercanos y el mercado doméstico.</p> <p>» Mejora y desarrollo de infraestructura general y de servicios básicos.</p> <p>» Formación de profesionales del turismo, considerando sus diferentes variantes.</p> <p>» Desarrollo de programas de asistencia técnica.</p> <p>» Diversificación de la actividad turística: - Promoción del turismo rural comunitario. - Turismo sostenible. - Implementación de programas de innovación turística que propicien el desarrollo de nuevos productos y destinos turísticos.</p> <p>» Creación de juntas (público-privadas) para monitorear el desarrollo del sector y sus mercados generadores.</p> <p>» Impulso a las asociaciones y la competencia cooperativa.</p>	<p>Aumentar en el 2017, un 1.3% el ingreso de divisas por turismo, como un eje de desarrollo económico del país.</p>	<p>INGUAT Sector público y privado turístico</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
		<p>Participación en ferias turísticas</p>	<p>Participación en ferias turísticas</p>		<p>Participación en ferias turísticas</p>	<p>X</p>	<p>X</p>				<p>X</p>
		<p>Misiones comerciales (caravanas) Viajes de prensa y filmación Boletines estadísticos de turismo</p>	<p>Misiones comerciales (caravanas) Viajes de prensa y filmación Boletines estadísticos de turismo</p>		<p>Misiones comerciales (caravanas) Viajes de prensa y filmación Boletines estadísticos de turismo</p>						

<p>1. En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%: a) Rango entre 3.4 y 4.4% en el quinquenio 2015-2020. b) Rango entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025. c) No menor del 5.4% en los siguientes años, hasta llegar a 2032.</p>	<p>1.1. El crecimiento económico se ha acelerado sobre la base de la diversificación y transformación productiva</p>	<p>» Fomentar el apoyo regional e interregional.- Desarrollo y promoción de itinerarios multiturismo. - Realización de eventos y festividades transfronterizas.» Implementación de mecanismos de coordinación y cooperación entre los distintos actores del sector. - Difusión amplia de los servicios de apoyo al sector turístico.» Otorgamiento de facilidades crediticias a los distintos actores del sector turístico para la renovación y modernización de la infraestructura, así como para el fomento de la inversión turística.» Articular las políticas del sector con las de promoción productiva.» Implementación de un observatorio del sector turístico.» Protección y conservación del patrimonio nacional y cultural del país. » Implementación de mecanismos de protección y seguridad turística.</p>	<p>Aumentar en el 2017, un 1.3% el ingreso de divisas por turismo, como un eje de desarrollo económico del país. Socializar y promocionar en el 2017 el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, como marco de referencia para la planificación de Guatemala como destino turístico.</p>	<p>INGUAT Sector público y privado turístico</p>	<p>Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con distintivo de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p>	<p>Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p>	<p>Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
--	--	--	--	--	--	---	---	----------	----------	----------	----------	----------

POLÍTICA ECONÓMICA 2016-2021

Propone las líneas de acción generales en las que el Gobierno enfocará los desafíos que delinean una serie de propuestas nacionales, sectoriales e institucionales y que deben quedar adecuadamente incorporadas en lo que el país debe atender. En esta Política, el INGUAT forma parte del Consejo Nacional de Promoción de las Exportaciones, Inversiones y Turismo y del Gabinete Económico del Programa Nacional de Competitividad de Guatemala -PRONACOM- y del Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo. Esta política coincide con el PMTS en promover la sostenibilidad económica, social y ambiental, así como la inclusión pluricultural, multiétnica con equidad de género; y dinamizar la economía local que contribuya a la reducción de la pobreza. La focalización territorial, es decir que se promueve el turismo en aquellos destinos con potencial turístico.

Esta Institución orienta sus esfuerzos para alcanzar los objetivos de la Política Económica 2016-2021, de crear suficientes y adecuadas oportunidades de desarrollo humano para toda la población por medio de un modelo de crecimiento económico incluyente y sostenible, que está dirigido a jóvenes, emprendedores, micro, pequeña y medianas empresas, cooperativas, grupos productores en las que el Gobierno enfocará los desafíos que delinean una serie de propuestas nacionales, sectoriales e institucionales y que deben quedar adecuadamente incorporadas en lo que el país debe atender.

Las funciones que por ley le corresponde asumir a esta Institución, hará posible contribuir a la disminución de la pobreza en Guatemala, a través de la promoción y la certificación de calidad en los servicios turísticos, que contribuya a mejorar la competitividad del país como destino turístico y como una oportunidad para la inversión.

POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL Y POBLACIÓN –PDSP-

Esta Institución, se vincula con la PDSP, a través de diferentes instancias dirigidas por las direcciones y/o unidades ejecutoras que definen estrategias, programas y proyectos, que participan directamente en la implementación de las acciones que permita generar de forma directa e indirecta empleo/autoempleo entre los diversos sectores que orientan su actividad económica hacia el turismo.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo -OMT- la industria sin chimeneas puede estimular el crecimiento económico, crear empleo digno y oportunidades empresariales, así como ayudar a las personas que viven de ella a salir de la pobreza y mejorar su nivel de vida.

El INGUAT dirige las acciones para promocionar a Guatemala como un destino turístico, con facilidades para recibir a los visitantes, aumentar las competencias de los servidores de

servicios, a través de la capacitación y asistencia técnica para que las empresas turísticas obtengan el distintivo Sello Q.

Esta institución interviene como ente rector del turismo, en la promoción, regulación de servicios de empresas turísticas e inversiones relacionadas; en tanto que el sector privado, genera oportunidades de inversión, empleo y negocios; la sociedad civil organizada y la academia, implementan acciones de apoyo a la actividad turística.

Los esfuerzos de estos actores requieren de una coordinación y alineación por medio de acuerdos políticos y planes de acción, de tal manera que, la suma de todos, alcance efectivos y eficientes resultados.

POLÍTICA NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DE LAS MUJERES Y PLAN DE EQUIDAD DE OPORTUNIDADES (PNPDIM Y PEO) 2008-2023

Para el INGUAT es importante promover la equidad de género en las diferentes etnias del país, principalmente porque de manera directa e indirecta contribuyen con la inserción laboral en las actividades turísticas (prestación de servicios, venta de artesanías, entre otros). Para ello, esta Institución dentro de su plan de trabajo, desarrolla un programa de capacitación sobre diferentes temas, como: cultura turística general, seguridad turística, calidad en el servicio al turista, biodiversidad de Guatemala y turismo con gestión comunitaria, con el propósito que las comunidades que tienen un acercamiento con los visitantes nacionales e internacionales brinden un mejor servicio y además se beneficien de esta actividad.

Esta Institución apoya al sector artesanal con capacitación para la innovación de sus productos y coordina con otras instituciones públicas y privadas, con el propósito que los productos elaborados por mujeres y hombres sean más competitivos a nivel nacional e internacional.

Estas acciones a cargo del INGUAT, responden a los compromisos asumidos en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres y Plan de Equidad de Oportunidades (PNPDIM y PEO) 2008-2023, con el eje 1 de Desarrollo Económico y Productivo con Equidad.

Por otro lado y como parte del desarrollo integral de los trabajadores del INGUAT, a través de la Sección de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos, se imparten cursos,

talleres, seminarios, entre otros, que promueve la especialización y nuevas competencias para mujeres y hombres.

En este sentido, se considera que el INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala ha propiciado la participación de mujeres de las diferentes etnias, generando desarrollo económico y bienestar familiar dentro de los programas y actividades del sector turístico.

POLÍTICA PÚBLICA DE REPARACIÓN A LAS COMUNIDADES AFECTADAS POR LA CONSTRUCCIÓN DE LA HIDROELÉCTRICA CHIXOY, CUYOS DERECHOS HUMANOS FUERON VULNERADOS. ACUERDO GUBERNATIVO NÚMERO 378 – 2014

Con relación a la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, aprobada por Acuerdo Gubernativo Numero 378-2014, el Instituto Guatemalteco de Turismo, en el año 2016, realizó una consultoría especializada de potencialidad turística del área de Chixoy, en el cual evalúa según criterios turísticos cuales de las comunidades que integran la política, tienen potencialidad turística que pueda desarrollarse; esto para determinar un Plan de Acción de Desarrollo Turístico. El documento terminado fue socializado con COPREDEH y COCAHICH y en junio 2017 se obtuvo la autorización final de COCAHICH para el Plan Piloto de desarrollo turístico, con base a este documento, por lo que en el 2017 se hizo entrega de equipo especializado de aventura, se dio apoyo con turismo de voluntariado en la recuperación de lugares turísticos, además de señalización turística.

Para el período 2018-2020 se dará continuidad al Plan, por lo que se tiene previsto realizar capacitaciones especializadas de turismo de aventura y otros en las comunidades; después del resultado de las primeras capacitaciones se definirá la necesidad de un refuerzo o de capacitaciones complementarias.

En el cuadro siguiente, se identifican las comunidades, curso de capacitación, así como la cantidad de horas.

Comunidad			Chirramos	Chicruz	Río Negro	Naranjo	Pacux
Cantidad de participantes			30	25	30	50	30
Curso	Nombre del curso que imparte el INTECAP	Cantidad de horas					
Anfitriones turísticos	Anfitrión de turismo	40					
Buenas prácticas de manipulación de alimentos	Buenas prácticas de manufactura	20					
Gastronomía guatemalteca especialmente Maya Achí	Gastronomía guatemalteca	40					
Innovación de artesanías y diseños	Elaboración de artesanías	40					
Inglés	Inglés básico	40					
Administración de pequeña y mediana empresa	Principios de administración de empresas	40					
Turismo de aventura	Turismo de aventura	28					
Rapel y cuerdas	Rapel y cuerdas	20					
Carrera guía comunitario de turistas	Guía comunitario de turistas	150					

Del 2018 al 2020 se estarán colocando según listado ofrecido por COCAHICH y levantamiento de información del INGUAT, más señalización turística, en los lugares importantes de direccionamiento turístico y se continuara apoyando con turismo de voluntariado en la recuperación de lugares turísticos dentro de las comunidades, así mismo como fue solicitado por COCAHICH se evaluara el posible apoyo en remozamiento del Museo de memoria Histórica dependiendo del esclarecimiento necesario de la jurisdicción de tierras para efectuar las operaciones de contratación y compras conforme a la ley del estado.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- son parte de la agenda de desarrollo sostenible. Sus 17 objetivos y 169 metas buscan la solución de problemas económicos, sociales y ambientales que afectan al mundo, principalmente con la pobreza.

Guatemala adoptó oficialmente la declaración “Transformar nuestro mundo: la Agenda está enfocada en el planeta, y las personas, el planeta y la prosperidad.

 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



El Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural (CONADUR) como ente encargado de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo a nivel nacional para su incorporación, estableció que la Agenda ODS fuese objeto de priorización y análisis, adecuando las metas a las prioridades de

desarrollo contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo K'atun.

Dentro de la clasificación de estos objetivos, el turismo está vinculado directamente con el Objetivo 8 de los ODS identifica: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

En este objetivo, la meta 8.9 cita: “Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”.

Indicadores: 8.9.1 “Proporción directa del turismo en el PIB como proporción del PIB total y en la tasa de crecimiento”. 8.9.2 “Número de empleos en el sector turístico como proporción del número total de puestos de trabajo y la tasa de crecimiento del empleo, desglosado por sexo”. Sin embargo, por no contar aún con la Cuenta Satélite de Turismo, no se puede obtener esta medición, por lo que se toma como referencia para medir este indicador, en su caso se aplica el Estudio de Impacto Económico de Viajes y Turismo Guatemala del World Travel & Tourism Council -WTTC- que se realiza anualmente.

TRATADOS INTERNACIONALES

ORGANIZACIÓN MUNDO MAYA -OMM-: Guatemala forma parte de la Organización Mundo Maya, la cual fue constituida en 1992, a través de un convenio suscrito en la ciudad de La Antigua Guatemala, el 14 de agosto de 1992, entre los representantes de los Gobiernos de Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México. El Instituto Guatemalteco de Turismo es el representante de Guatemala en esta organización.

La OMM tiene por finalidad coordinar, asistir y estimular el desarrollo turístico, cultural y ambiental de la región en que se desarrolló la civilización Maya, reconociendo la importancia de conservar y mantener la herencia cultural común y los recursos naturales de la región para las generaciones actuales y venideras, Este Organismo está integrado por los siguientes países: Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México.

Está conformada por: Comisión Regional, máxima autoridad de la Organización, integrada por las autoridades de turismo de más alta jerarquía de los países. Consejo Directivo, integrado por un representante del sector oficial, nombrado por los Organismos de Turismo de cada uno de los países y por representante del sector privado de cada país.

Anualmente celebra su asamblea, así como seminarios y cooperación técnica, asimismo, ha acompañado el proceso de establecimiento de la Cuenta Satélite de Turismo de Guatemala.

CONSEJO CENTROAMERICANO DE TURISMO -CCT-: Guatemala es parte del Consejo Centroamericano de Turismo, creado por Resolución VI de la Primera Conferencia Extraordinaria de Ministros de Relaciones Exteriores de Centroamérica, celebrada en San Salvador, El Salvador, los días 29 de marzo al 2 de abril de 1965, integrado por los ministros y directores de turismo nacionales, en el caso de Guatemala es el INGUAT su representante.

El CCT es un órgano subsidiario del Sistema de Integración Centroamericana -SICA- y tiene una Oficina permanente que se denomina Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-, coincidiendo con la Dirección de Turismo del SICA-DITUR, la cual es un apoyo gerencial y técnico para la implementación de los acuerdos del Consejo y la consecución de los programas de integración y desarrollo sostenible del turismo en Centroamérica.

- Se da seguimiento a la estrategia de integración turística regional, según Plan de Desarrollo PEDTS 2014-2018.
 - Comité Ejecutivo del Consejo Centroamericano de Turismo -CE-CCT-. Para dar seguimiento a las iniciativas regionales de los 4 pilares del PEDTS 2014-2018 y sus proyectos.
 - Comité de Mercadeo de Turismo de Centroamérica del Consejo Centroamericano de Turismo -COMECATUR-. Dar seguimiento a las iniciativas regionales del pilar de promoción y mercadeo del PEDTS 2014-2018.

ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE -AEC-: Guatemala es parte de la Asociación de Estados del Caribe. El Convenio Constitutivo de la AEC se firmó el 24 de julio de 1994 en Cartagena de Indias, Colombia, con el propósito de promover la consulta, la cooperación y la acción concertada entre todos los países del Caribe, la cual está integrada por 25 estados miembros y 7 miembros asociados.

Su principal órgano es el Consejo de Ministros, y cuenta con cinco comités especiales, dentro de estos el de turismo sostenible y en cuya instancia ha participado el Instituto Guatemalteco de Turismo.

- Se participa en iniciativas regionales como en el Comité de Destinos Sostenibles, el Comité de Competencias Laborales en turismo, entre otros.

Organización Internacional de Turismo Social -OITS-. Guatemala es miembro activo desde 2015, para dar seguimiento a la estrategia de Turismo para Todos con enfoque de inclusión.

Comité Trinacional Interinstitucional de Turismo Sostenible de la Región Trifinio - CITURS- del Programa de Ordenamiento Territorial y Desarrollo del Turismo Sostenible - PROTUR- del Plan Trifinio. Se trabaja en el ordenamiento turístico

II. Marco Estratégico Institucional

El INGUAT por medio del Acuerdo de Dirección General No. 235-2017-DG de fecha 19 de junio de 2017, aprobó el Plan Estratégico Institucional por el período 2017-2024, Anexo #4, está dirigido alcanzar los objetivos estratégicos, alineado con el Plan de Gobierno 2016-2020, la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 y el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, para posicionar a Guatemala como un destino de primer orden y que la actividad turística contribuya al desarrollo del país.

El turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial, y ante los desafíos para consolidar e impulsar el crecimiento de este sector en el país, es necesario que el Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector del turismo, desarrolle sus capacidades para desempeñar con efectividad las funciones que por mandato legal le corresponde, de tal forma que se procedió a realizar un análisis sobre la estructura, procesos, recursos de financiamiento, entre otros.

Asimismo, este Plan contiene el análisis al FODA institucional, que fue realizado, mediante varios ejercicios participativos, que permitieron efectuar un análisis interno de la institución y de las tendencias del entorno, como base para definir las estrategias que permitan al INGUAT implementar acciones a corto y mediano plazo, para maximizar sus oportunidades y fortalezas y minimizar las amenazas y las debilidades a las que actualmente se enfrenta.

Esta institución ha definido importantes estrategias para la consecución de los objetivos institucionales que contribuya al cumplimiento de la Política General de Gobierno 2016-2020, que incluye al turismo como uno de los motores de desarrollo del país que contribuye en la generación de empleo y erradicación de la pobreza.

Como parte fundamental del marco estratégico institucional se presenta, la misión, visión, valores institucionales, objetivos estratégicos y operativos, prioridades institucionales y las estrategias para el logro de los resultados institucionales y la contribución a los resultados.

A. Análisis de la problemática

El INGUAT en forma conjunta con las Direcciones y el Despacho Superior y equipo técnico, realizó un análisis de la problemática del sector turístico, a través de la herramienta del árbol de problemas.

Dentro de este ejercicio, se estableció que el problema central es la Baja Competitividad Turística de Guatemala, la cual se origina por las siguientes causas directas:

- Débil articulación del sector turístico
- Percepción desfavorable de la imagen del país
- Deficiente fomento y desarrollo empresarial del sector turístico
- Poca consolidación y desarrollo de destinos turísticos.

Por otro lado, se establecieron las causas indirectas, de las cuales dos son transversales que impactan en las causas directas, identificadas como:

- Insuficiente presupuesto del INGUAT para el desarrollo del destino, evasión en el pago del impuesto del 10% sobre hospedaje y la distribución de los impuestos de salida por turismo, no se aplican en el sector turístico.
- Legislación turística desactualizada.

Anexo #5: Análisis de Población.

Anexo #6: Árbol de Problemas.

B. Construcción o adopción de un modelo conceptual (modelos)

MODELO INSTITUCIONAL, GESTIÓN POR RESULTADOS -GPR-

La Política General de Gobierno 2016-2020, enmarca los ejes, prioridades, resultados, metas y lineamientos contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032. Dentro de los ejes de prioridades presidenciales está el "Desarrollo que involucra el Fomento del Turismo", que reconoce al turismo como uno de los motores de desarrollo del país y una serie de acciones a través de alianzas público-privadas, para consolidar y promover la diversificación de la oferta turística del país, facilidades turísticas, la promoción, protección del patrimonio cultural, acompañamiento en la gestión de proyectos relacionados con la Biósfera Maya, entre otros.

La Política también define acciones estratégicas para alcanzar la meta de Gobierno que fuera modificada por el INGUAT y avalada por la Segeplán, que se define así: "Para el 2019, Guatemala mantiene el valor de 3.5, obtenido en la edición 2017, del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial"

El INGUAT cuenta con el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS-, aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 149-2016, del 1 de agosto de 2016, en respuesta a la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, que tiene como propósito desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, al promover el ordenamiento del territorio nacional en función de su potencial, la diversificación y puesta en valor de la oferta turística, posicionar a Guatemala como el Corazón de Mundo Maya, con una visión compartida del sector público y privado, que oriente el desarrollo sostenible del turismo para los próximos diez años.

El PMTS se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, lo cual constituye un logro importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural.

Derivado de la planificación estratégica, esta Dirección consideró importante desarrollar la metodología de planificación Gestión por Resultados -GpR-, en función de su mandato institucional, identificando la problemática y el desarrollo de los modelos: conceptual, explicativo y sus caminos causales críticos, prescriptivo con su cadena de resultados y modelo lógico, para lo cual se tomó como base el PMTS que se ha constituido en la herramienta de trabajo de esta entidad. Para la construcción del mismo, se integró un

equipo técnico profesional que aplicó la metodología establecida en la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el Sector Público de Guatemala.

Anexo #7: Modelo Institucional

MODELO DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

El Índice de Competitividad Turística es el estudio comparativo y de medición entre países más importante acerca de los factores, políticas y procedimientos, que inciden en la competitividad y el desarrollo de la industria turística en un país.

Este Índice, elaborado por el Foro Económico Mundial -WEF- con sede en Suiza, es publicado bienalmente. De acuerdo con la última publicación del Índice en el 2015 Guatemala pasó de la posición 97 en 2013 a la posición 80.

A nivel comparativo, Guatemala obtuvo un mayor dinamismo que países como México, Perú, Colombia y El Salvador, que experimentaron una mejora de entre 13 y 16 posiciones a nivel general. Este dinamismo es a la vez mayor que el de otros destinos como Panamá, Costa Rica y Chile, que lograron mejoras de entre tres a cinco posiciones.

Dentro de los principales avances por componentes dentro del Índice, resalta la apertura internacional, la competitividad en precios de la industria turística que muestra una buena relación, calidad de precio, formación del recurso humano, atención al cliente, clima de negocios, facilitación turística, tecnología en comunicación e información, número de áreas protegidas y especies reconocidas, número de manifestaciones culturales intangibles, entre otros.

Es importante tomar en cuenta que Guatemala ha sido declarada como un país megadiverso, por lo que se continuará fortaleciendo dicho posicionamiento para mejorar en las próximas mediciones.

En cuanto a la priorización del turismo en Guatemala, es importante destacar que en marzo del 2015 se lanzó el **Plan Maestro de Desarrollo Turístico 2015-2025**, mediante el cual se busca elevar la competitividad turística del país, con planificación y mercadeo estratégico, mediante el ordenamiento del territorio en función turística. Con la implementación del Plan Maestro se proyecta continuar con la mejora de la competitividad turística de Guatemala.

La Política General de Gobierno 2016-2020 y Lineamientos Generales de Política 2017-2019, establece como meta: “Para el 2019, se ha incrementado la posición del país en el

Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones”. En oficio sin número de fecha 7 de abril del 2016, el Señor Presidente de la República, Jimmy Morales designa al Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector de la temática y responsable de alcanzar la meta de Gobierno. Sin embargo, por parte de la Segeplán en Oficio SPP/214.2017/smt de fecha 2 de junio 2017 solicitó a esta Institución considerar los ajustes cualitativos y cuantitativos a la meta priorizada de Fomento al Turismo en dicha política. En seguimiento a esta solicitud, esta Institución en Oficio DG-044-2018 del 23 de enero de 2018, propone un cambio en la meta: **“Para el 2019, Guatemala mantiene el valor de 3.5, obtenido en la edición 2017, del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial”**, al respecto la Segeplán se pronuncia favorablemente.

De conformidad con la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el sector público de Guatemala, se construyó el modelo conceptual, explicativo y prescriptivo, en forma conjunta con el Ministerio de Economía, PRONACOM, INTECAP y Segeplán. Así mismo, se trabajó con instituciones públicas y privadas para desarrollar el árbol de problemas, lo que permitió determinar los resultados inmediatos e intermedios para alcanzar el y resultado final, como se explica en detalle en el Anexo # 8.

Con las acciones realizadas por el INGUAT, se espera que las instituciones públicas como el INTECAP, MINECO, PRONACOM, CONAP, MRE, MARN, Mingob, Maga, Mineduc y Micude, vinculadas con alcanzar la meta de gobierno, incluyan dentro de sus respectivas redes de producción los productos y/o subproductos que contribuyan al resultado estratégico de Gobierno.

Es importante indicar que el Gobierno tiene poca incidencia en la construcción del Índice de Competitividad Turística del World Economic Forum -WEF-, el cual se basa en fuentes secundarias y encuestas de opinión. El INGUAT propiciará la construcción de sus propios indicadores de avance de la Política de Turismo Sostenible y el PMTS, basados en metodologías y datos plausibles.

El logro de la mejora del nivel de competitividad turística del país, supone la buena voluntad política de los actores involucrados y de la adecuada ejecución estratégica que tanto en materia de infraestructura, como en la construcción de capacidades contribuya a mejorar la generación de servicios directamente relacionados con el turismo y de aquellos indirectos que pueden impactarle positivamente. Además, las condiciones de competitividad turística precisa de mejoras sustanciales en las condiciones de seguridad del país y a la vez, de la percepción que de ésta se tenga en el exterior.

C. Análisis de actores

Como el logro de resultados no depende exclusivamente de lo que pueda hacer el INGUAT, fue necesario efectuar el análisis de los intereses y la capacidad de influencia de otros actores que aportan información, y sobre todo las funciones que tienen a su cargo que beneficie a la población a través de sus productos y subproductos.

A través de este análisis de actores, se logra determinar potenciales aliados y oponentes dentro del proceso, además de evaluar la viabilidad política de determinadas estrategias de intervención que fomenten las adhesiones.

Este proceso de análisis permitió identificar a los actores del sector público y privado, así como organizaciones no gubernamentales de interés, que desarrollan sus actividades en el marco de fortalecer el turismo en el país, así como determinar sus intereses y quienes ejercen una mayor influencia por su poder o liderazgo.

Esta identificación de grupos de interés es importante e imprescindible para poder aprovechar sus competencias e incidencia en la conformación de productos y subproductos que ha identificado el INGUAT y que conlleva trabajar con ellos en un marco de corresponsabilidad, principalmente con la puesta en valor del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025. Con respecto a la Meta de País, se identificaron a 10 instituciones que están vinculadas con alcanzarla.

En el Anexo #9: Análisis de Actores, se identifican 54 actores que están relacionados de forma directa e indirecta con el que hacer de esta Institución, así también se agregan instituciones que tienen su función de fiscalización.

D. Análisis FODA

El turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial y ante los desafíos para consolidar e impulsar el crecimiento de este sector en el país, es necesario que el Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector del turismo, desarrolle sus capacidades para desempeñar con efectividad las funciones que por mandato legal le corresponden, de tal forma que se procedió a realizar un análisis sobre la estructura, procesos, recursos de financiamiento, entre otros.

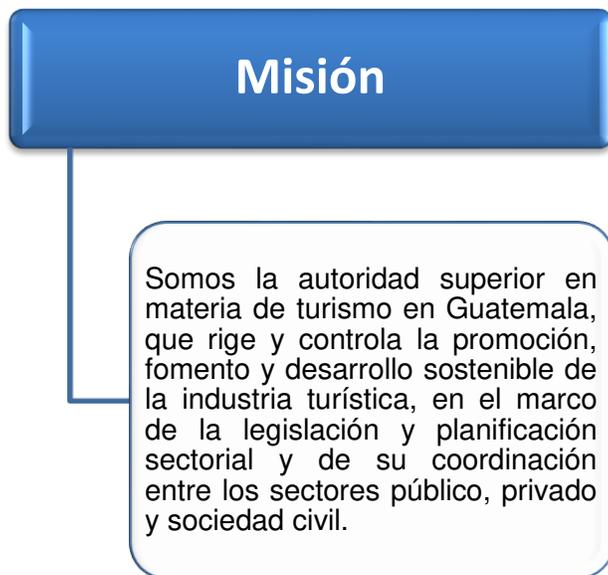
Para el efecto, se trabajó el FODA institucional, mediante varios ejercicios participativos, que permitieron efectuar un análisis interno de la institución y de las tendencias del entorno, como base para definir las estrategias que permitan al INGUAT implementar acciones a

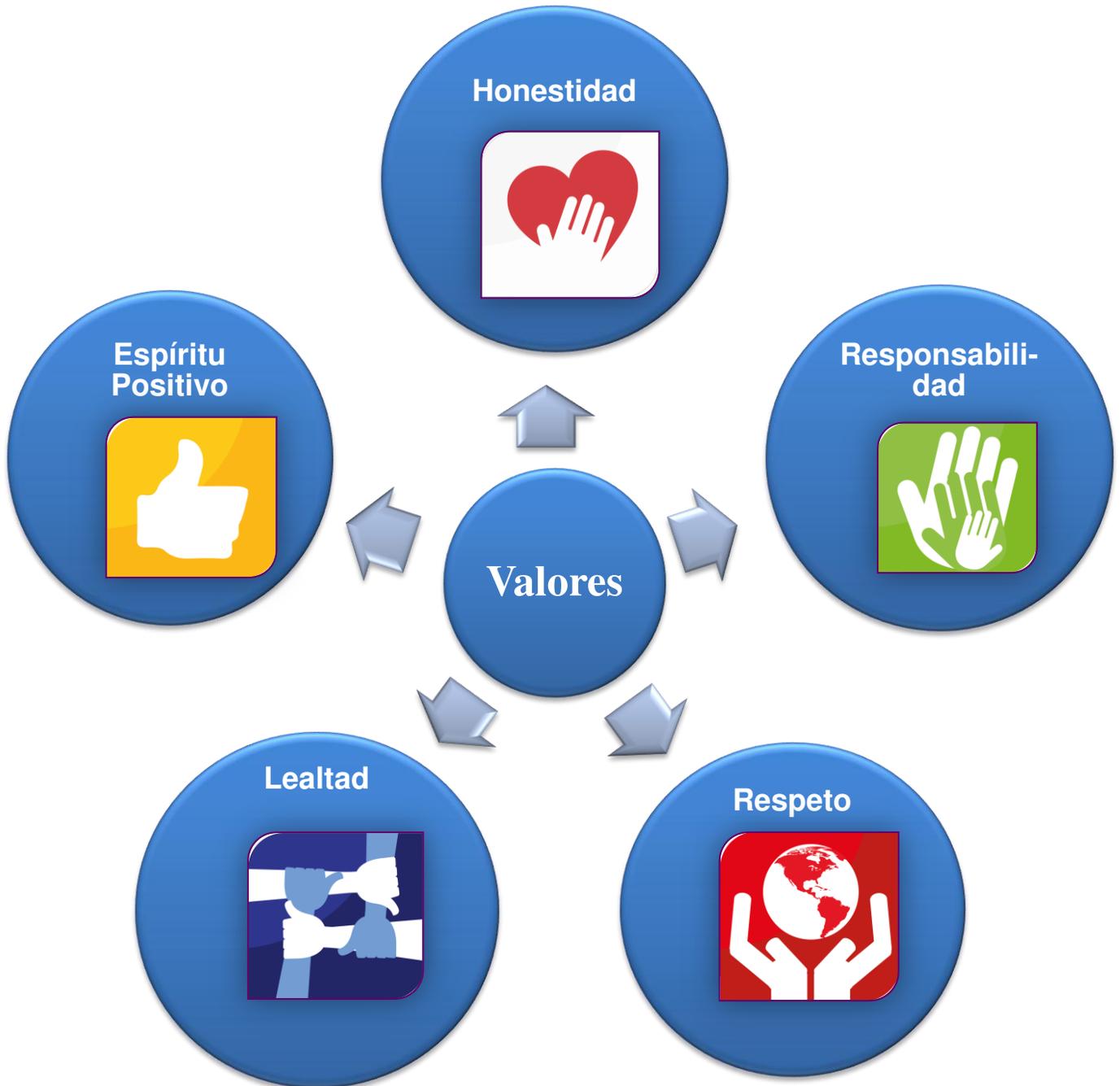
corto y mediano plazo, para maximizar sus oportunidades y fortalezas y minimizar las amenazas y debilidades, a las que actualmente se enfrenta. Esto generó formular las estrategias a corto y mediano plazo que permita atender la planificación institucional.

Ver Anexo #10, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con sus estrategias

E. Visión, Misión, Valores

La misión y la visión fueron aprobadas por Acuerdo de Dirección No. D-228-2012 del 9 de julio 2012, y las mismas responden al Plan Estratégico Institucional del Período 2013-2017, el cual se validó a nivel ejecutivo y técnico.





En el Anexo #11, se puede observar la formulación de la misión y visión, así como la aplicación de los valores institucionales.

F. Resultados Estratégicos e Institucionales

1. Resultado Estratégico:
 - Para el año 2019, Guatemala mantiene el valor de 3.5, obtenido en la edición 2017, del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial
2. Resultados institucionales:

Matriz de resultado a nivel institucional final

Resultado institucional final	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2025, los 10 principales destinos turísticos se han fomentado, desarrollado y promovido de manera integral	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales, y otros.	Petén, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Sacatepéquez, Ciudad de Guatemala, Santa Rosa, Escuintla, Retalhuleu, Quetzaltenango, Chiquimula, Sololá y Quiché.

En el Anexo #12 se encuentra la formulación del resultado institucional, de acuerdo a lo trabajado en el modelo institucional.

Matriz de resultados intermedios y/o inmediatos a nivel institucional

Resultados inmediatos	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2022, se han integrado 7 de las 10 tablas de la Cuenta Satélite de Turismo	Potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, sector privado turístico	República de Guatemala.
Para el 2022, el ingreso de divisas ha incrementado en 3.4%, como producto de la inversión en acciones de mercadeo (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam&press, ferias, caravanas, folletería y delegaciones)	Visitantes potenciales provenientes de los mercados claves, y de oportunidad	Principales destinos turísticos del país.

Para el 2022, 6% de las empresas turísticas registradas en el INGUAT, tienen distintivo Sello Q de Calidad.	Empresas del sector turístico	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2022, se han puesto en valor 5 destinos turísticos priorizados, en beneficio de las comunidades locales y visitantes	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales y otros.	Petén, Sololá, Santa Rosa-Escuintla, Izabal Ciudad de Guatemala,

Resultados intermedios	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2019 se han integrado 4 de las 10 tablas de la Cuenta Satélite de Turismo	Potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, sector privado turístico	República de Guatemala.
Para el 2019, el ingreso de divisas ha incrementado en 3.5%, como producto de la inversión en acciones de mercadeo (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam&press, ferias, caravanas, folletería y delegaciones)	Visitantes potenciales provenientes de los mercados claves, estratégicos y de oportunidad	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2019, 55% de las empresas con asistencia técnica del programa Sello Q de calidad, avanzan a la fase de informe inicial	Empresas del sector turístico	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2019, se han puesto en valor 2 destinos turísticos priorizados, en beneficio de las comunidades locales y visitantes	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales y otros.	Petén y Sololá

G. Estrategias

Estrategia de Diferenciación

Destacar las fortalezas y características únicas y sobresalientes de los distintos productos turísticos que ofrece el país. Consolidar la oferta y la demanda turística actual, con el propósito de atraer nuevos visitantes.

Estrategia de Comunicación

Desarrollar acciones que busquen fortalecer el posicionamiento de Guatemala a nivel nacional e internacional, dirigidas a los mercados prioritarios y potenciales, a través de la marca turística “Guatemala Corazón del Mundo Maya”.

Estrategia de Desarrollo Institucional

Establecer las políticas más adecuadas para la optimización de los recursos financieros y transparencia del gasto público, orientadas hacia una gestión por resultados.

H. Objetivos Estratégicos

Objetivo Estratégico General:

Consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo económico y social de Guatemala en el marco de la sostenibilidad, de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna.

Objetivos Estratégicos Específicos

Impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.

Promover los destinos turísticos de Guatemala en mercados prioritarios y potenciales, con una imagen favorable del país y brindando una experiencia de calidad a los visitantes.

Optimizar los recursos financieros y transparencia del gasto público, orientadas hacia una gestión por resultados.

I. Objetivos estratégicos según eje del PMTS

El PMTS, fue estructurado por ejes y cada uno contiene objetivos que se pretenden alcanzar durante el período de vigencia del mismo y asimismo, las acciones que se deben atender a través de sus programas y subprogramas. A continuación se identifican:

- **Eje 1, Marco Institucional:** modernizar las estructuras institucionales del sector turístico a nivel público y privado para liderar coordinada y eficazmente el desarrollo turístico del país.
- **Eje 2, Desarrollo Turístico Sostenible:** fomentar el desarrollo sostenible de la actividad turística, a través de la aplicación de buenas prácticas socio-culturales, ambientales y económico-empresariales, en base a los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

- **Eje 3, Consolidación y Diversificación de la Oferta Turística:** impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo.
- **Eje 4, Sistema de Información Turística:** sistematizar los mecanismos de investigación, medición, coordinación y divulgación de información estratégica para el sector turístico.
- **Eje 5, Competitividad Turística:** mejorar la experiencia del viajero a través del impulso de la competitividad e innovación de los destinos, atractivos y empresas, con servicios turísticos de calidad y capital humano capacitado; con el respaldo de un marco normativo eficaz.
- **Eje 6, Mercadeo Turístico:** posicionar los destinos, segmentos y productos turísticos bajo la marca Guatemala Corazón del Mundo Maya a nivel nacional e internacional; que contribuya a la mejora de la imagen del país.
- **Eje 7, Programa Nacional de Seguridad Turística:** fortalecer los mecanismos de prevención y asistencia al turista nacional y extranjero en rutas y destinos turísticos.
- **Eje 8, Instancias Nacionales y Regionales:** potenciar las alianzas nacionales e internacionales para coadyuvar al logro de estrategias de desarrollo turístico del país.

J. Productos Estratégicos:

- Asistencia Técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales.
- Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos.
- Personas jurídicas e individuales con distintivo de calidad turística.
- Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.
- Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio.

III. Seguimiento a nivel estratégico

En el Anexo #13 se describe el indicador del resultado estratégico institucional, que incluye la descripción, fórmula de cálculo, tendencia, línea base, entre otros datos.

PLAN MULTIANUAL-POM-

El turismo es considerado como uno de los factores más importantes para el crecimiento económico inclusivo, ya que el sector realiza una contribución importante en la economía del país, expresada en la generación de empleo y la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural. El turismo también apoya el fortalecimiento de la identidad nacional. Es tal la importancia del sector turístico que su fomento forma parte de las prioridades de esta Institución, por el potencial que se genera como uno de los motores de desarrollo del país.

El Plan Operativo Multianual -POM- como orientador multianual a tres años, contiene la planificación y programación de las actividades del INGUAT, para lo cual se tomó en cuenta el Plan Estratégico Institucional 2017-2024 que identifica las acciones del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, como una herramienta que proyecta ejecutar importantes proyectos con el fin de elevar la competitividad turística del país, por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, su diversificación y promoción.

El Plan Operativo Multianual -POM- contiene dos elementos básicos: validación del marco estratégico institucional con los ejes de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 que se operativizan en el PMTS y la Política General de Gobierno 2016-2020 de elevar la competitividad turística del país: “el INGUAT cuenta con el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS-, aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 149-2016, del 1 de agosto de 2016, en respuesta a la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, que tiene como propósito desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, al promover el ordenamiento del territorio nacional en función de su potencial, la diversificación y puesta en valor de la oferta turística, posicionar a Guatemala como el Corazón de Mundo Maya, con una visión compartida del sector público y privado, que oriente el desarrollo sostenible del turismo para los próximos diez años.

El PMTS se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K’atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, lo cual constituye un logro importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural.

Derivado de la planificación estratégica, esta Dirección consideró importante desarrollar la metodología de planificación Gestión por Resultados -GpR-, en función de su mandato institucional, identificando la problemática y el desarrollo de los modelos: conceptual, explicativo y sus caminos causales críticos, prescriptivo con su cadena de resultados y

modelo lógico, para lo cual se tomó como base el PMTS que se ha constituido en la herramienta de trabajo de esta entidad. Para la construcción del mismo, se integró un equipo técnico profesional que aplicó la metodología establecida en la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el Sector Público de Guatemala.

IV. Metas

A. Metas multianuales de productos estratégicos

PRODUCTOS						
Descripción	Unidad de Medida	Meta				
		2018	2019	2020	2021	2022
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	10,500	12,012	12,492	12,992	13,511
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Personas	7,300	8,100	8,925	9,750	10,750
Personas jurídicas con distintivo de calidad turística	Empresas	50	70	70	70	80
Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señal de tránsito	529	455	455	455	455
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	34	34	34	34	34

En el Anexo #14, se describen las metas físicas y financieras de los productos y subproductos de los años 2018 al 2022, asimismo se realiza una vinculación del resultado de país con la meta de los ODS y los resultados institucionales.

V. Seguimiento a nivel multianual

El seguimiento a nivel multianual se realizará a través de indicadores, los cuales se pueden ver en el Anexo #15.

PLAN OPERATIVO ANUAL

La misión, visión, valores, ejes estratégicos, objetivos estratégicos y operativos antes referidos, representan las grandes líneas de acción del Plan Estratégico 2017-2024 que el INGUAT ha priorizado para alcanzar los programas y proyectos institucionales durante la ejecución del Plan Operativo Anual del Ejercicio Fiscal 2017. Dentro de estas acciones, también se enfocan los compromisos adquiridos con la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible 2012-2022 a través del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.

Otro factor importante para el INGUAT, lo constituye la Política General de Gobierno 2016-2020 que establece metas a alcanzar en el 2019, para elevar la competitividad turística: “Para el año 2019, se ha incrementado la posición de país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones”. El INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala y responsable ante la Presidencia de la República, ha desarrollado el Modelo Lógico en forma conjunta con el MINECO, INTECAP e INGUAT, con el acompañamiento técnico de la Segeplán y el consenso de las instituciones públicas que de forma directa e indirecta incluirán dentro de la red de producción los recursos financieros para hacer posible el cumplimiento de la meta de gobierno.

La programación multianual 2017-2019, está contenida en las matrices de planificación que se anexan al presente documento y que describen con mayor detalle las metas, acciones y costos asociados al resultado institucional, productos y subproductos. Para la ejecución de esta planificación el INGUAT cuenta con un Presupuesto General de Ingresos y Egresos de Q.351,635,869.00, a cargo de los Programas 01 “Actividades Centrales” donde se encuentran todas las unidades de apoyo, 11 “Servicios de Turismo”, 12 “Apoyo al Incremento de la Competitividad” y 99 “Partidas No Asignables a Programas”.

Este Plan Operativo Anual -POA- ha sido formulado con base a los lineamientos de planificación estratégica y los principios de una gestión por resultados, identificando la cartera de productos y subproductos que esta Institución tiene previsto ofrecer a la población, en aras de mejorar las condiciones del ciudadano que trae el desarrollo económico que tiene el turismo para este país.

Es importante indicar que de acuerdo a la metodología de Segeplán en este documento se identifican las matrices de planificación, pero también se documentan las matrices de monitorización, que el INGUAT ha implementado para que de forma mensual se traslade a las unidades que integran los programas contenidos en la Red Programática. Estas son cursadas en forma mensual a la Unidad de Información Pública.

VI. Objetivos operativos

Programa 01

- Utilizar adecuadamente los sistemas contables y aplicar las normas, políticas y procedimientos de control interno para la correcta ejecución del gasto público y transparencia dentro de la Institución.
- Dar seguimiento a la implementación de la cultura de servicio para que los clientes internos y externos realicen sus gestiones con atención eficiente.

Programa 11

- Contar con información oportuna sobre oferta y demanda turística para la toma de decisiones mercadológicas.
- Gestionar asistencia al visitante nacional e internacional en la planificación y realización de su visita al país.

Programa 12

- Registrar, verificar y brindar asistencia técnica a empresas y actividades turísticas.
- Desarrollar e implementar el Plan de Capacitación Turística Nacional.
- Contribuir a elevar los estándares de calidad en los servicios turísticos del país.
- Facilitar el desplazamiento de los visitantes hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país.
- Contribuir con la conservación, protección y puesta en valor del patrimonio cultural y natural del país.

Programa 13

- Realizar campañas de promoción y publicidad y viajes de familiarización y prensa a nivel nacional e internacional para posicionar a Guatemala como destino turístico.
- Dinamizar la promoción y comercialización de Guatemala como destino turístico, mediante la participación en eventos especializados de turismo a nivel internacional.

VII. Metas de productos y subproductos

PRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Personas jurídicas e individuales con información estadística y promocional turística	Documento (boletines estadísticos y material promocional)	232	11
Servicios de asistencia en seguridad a visitantes nacionales e internacionales	Eventos	2,163	11
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	10,500	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Persona	7,300	12
Personas jurídicas e individuales con distintivo de calidad turística	Entidad (empresas)	50	12
Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales internacionales	Señales de tránsito	529	12
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	34	12
Promoción de destinos turísticos de Guatemala	Evento (campañas nacionales e internacionales y viajes de Fam & Press)	146	13
Actividades de comercialización turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (ferias y caravanas)	67	13

SUBPRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Información estadística turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Documento (boletines estadísticos)	147	11
Información promocional turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Documento (material promocional)	85	11
Visitantes nacionales e internacionales atendidos con información turística.	Personas	88,500	11
Gestión de seguridad en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Evento	1,833	11
Asistencia en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales	Evento	330	11
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	10,500	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos	Personas	7,000	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en calidad turística.	Personas	300	12
Personas jurídicas e individuales con asistencia técnica en calidad turística	Empresas	70	12
Informe de verificación en calidad turística a personas jurídicas e individuales	Documento	90	12
Señalización vial turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.	Señal de tránsito (señales)	340	12
	Señal de tránsito (vallas)	4	12
Señalización interpretativa turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señal de tránsito	185	12
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	34	12
Promoción turística por medios de difusión a nivel nacional en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (Campañas nacionales)	8	13
Promoción turística por medios de difusión a nivel internacional en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (campañas internacionales)	8	13
Visitantes nacionales e internacionales beneficiados con viajes de familiarización y prensa	Evento (Viajes de Fam & Press)	130	13

Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en ferias turísticas	Evento (ferias)	40	13
Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en caravanas y misiones comerciales	Evento (caravanas)	27	13

La meta física y financiera cuatrimestral de los productos y subproductos proyectados para el año 2018 y su vinculación a los resultados de país e institucionales, puede observarse en el Anexo #16.

VIII. Programación mensual de productos, subproductos y acciones

Se programó de forma mensual la meta física y financiera para cada uno de los productos con sus subproductos y acciones. Además se obtuvo un total, tanto en meta física como en la financiera por producto y subproducto, lo cual puede observarse en el Anexo #17.

IX. Matriz de Vinculación de Productos y Subproductos con Red de Categorías Programáticas

Ver Anexo #18

X. Programación de insumos

La programación de insumos se trabajó por cada una de las acciones contenidas en los subproductos y productos, con el costo total y cuatrimestral de cada uno, ver Anexo #19.

XI. Programación de actividades

En el Anexo #20, el INGUAT a través de sus unidades administrativas, programó las actividades a realizar en el año 2018.

XII. Indicadores

En el modelo institucional se encuentran los indicadores del resultado final, intermedios e inmediatos. Asimismo en el Anexo# 13, se encuentra el indicador del resultado final y en el Anexo #15, están los indicadores de los productos.

XIII. Presupuesto

La programación de egresos se hace con base a la estimación de ingresos que elabora el departamento financiero.

PROGRAMA	PRESUPUESTO				
	2018	2019	2020	2021	2022
01 "Actividades Centrales"	Q89,436,921.00	Q85,294,023.00	Q88,887,655.00	Q88,887,655.00	Q88,887,655.00
011 "Servicios de Turismo"	Q16,061,350.00	Q16,058,350.00	Q16,058,350.00	Q16,058,350.00	Q16,058,350.00
012 "Incremento de la Competitividad Turística"	Q53,471,945.00	Q30,824,076.00	Q30,804,376.00	Q30,804,376.00	Q30,804,376.00
013 "Promoción del Potencial Turístico de Guatemala"	Q217,751,740.00	Q133,085,683.00	Q143,164,807.00	Q156,977,688.00	Q172,356,989.00
099 "Partidas no Asignables a Programas"	Q6,915,101.00	Q13,920,101.00	Q14,920,101.00	Q14,920,101.00	Q14,920,101.00
TOTAL	Q383,637,057.00	Q279,182,233.0	Q293,835,289.0	Q307,648,170.0	Q323,027,471.00

Fuente: Departamento Financiero del INGUAT

XIV. Infografía

- Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
- <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-01-05/2017-una-oportunidad-para-capitalizar-el-potencial-del-turismo-para-constru>.
- <http://www2.unwto.org/es/press-release/2017-01-17/el-turismo-internacional-mantiene-un-crecimiento-sostenido-pese-las-dificul>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-01-24/arranca-el-ano-internacional-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo-2017>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-10/la-omt-acoge-con-satisfaccion-la-politica-de-belarus-de-permitir-la-estanci>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-01/declaracion-de-la-omt-sobre-las-restricciones-de-viajar-eeuu>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-22/el-grupo-de-trabajo-de-la-omt-avanza-en-la-convencion-sobre-la-proteccion-d>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-03-07/innovacion-tecnologia-y-sostenibilidad-pilares-de-los-destinos-inteligentes>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-21/futura-norma-internacional-de-turismo-accesible-para-todos>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-03-17/la-omt-impulsa-la-transformacion-del-codigo-etico-en-una-convencion-interna>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-03-15/el-turismo-nos-abre-la-mente-y-el-corazon-afirma-el-secretario-general-de->