

Memoria de Labores 2017 INGUAT

50 años



PRESENTACIÓN

Como director general del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, me complace presentar este documento que contiene el resumen de los principales logros alcanzados durante el ejercicio fiscal 2017, con un enfoque estratégico para consolidar e impulsar el crecimiento del sector turístico y aprovechar los beneficios socioeconómicos, en términos de generación de divisas y derrama económica que este país percibe por las actividades turísticas.

La Memoria de Labores 2017, está basada en los resultados que se alcanzaron de acuerdo al Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, aprobado por Acuerdo Gubernativo No.149-2016 de fecha uno de agosto de 2016, que es el principal instrumento de planificación para el turismo, en el que se fomenta la institucionalidad, permite desarrollar acciones con una visión compartida y constituye la herramienta de gestión para vincular a las entidades públicas y privadas que contribuyen con el fortalecimiento del turismo en Guatemala.



Como institución del Estado, se alinearon los planes de trabajo al Plan de Gobierno 2016-2020 que tiene como objetivo, trabajar las prioridades que posibiliten el desarrollo económico y social integral, donde el turismo está reconocido como uno de los principales generadores de empleo, riqueza y bienestar dentro de un marco de libertad justicia social, equidad y participación ciudadana, para elevar la calidad de vida de la población guatemalteca en su conjunto.

Derivado de lo anterior, el fomento al turismo se encuentra enmarcado en el “**Eje de Desarrollo**” de la Política de Gobierno, como uno de los motores de desarrollo del país, que contribuye a la generación de empleo, protección del medio ambiente, patrimonio y fortalecimiento de la identidad cultural.

Esta administración creó e institucionalizó la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible, como un espacio de diálogo en el que participan entidades públicas y privadas claves, representadas por sus máximas autoridades. En esta mesa se consensuan compromisos del sector público y privado con mecanismos de coordinación, herramientas de implementación, seguimiento y evaluación.

La Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible posee dos importantes líneas de ejecución; la primera es el Comité Ejecutivo, en el que se abordan temáticas vinculadas a desarrollo de producto y sostenibilidad y la segunda es el Comité de Mercadeo, con coordinaciones estratégicas vinculadas con publicidad, promoción y comercialización del destino.

En este contexto, el INGUAT como entidad rectora del turismo en el país, en este año, ha estado a la vanguardia de atender el turismo de acuerdo a las tendencias y desafíos de manera sostenible, competitiva, estratégica, con énfasis en las áreas de mayor potencial turístico; donde las empresas y población participan en la comercialización de los productos y servicios, que en forma integral trabajan para el desarrollo de Guatemala. Durante el 2017 el turismo generó US\$ 1,212.7 millones, en concepto de divisas. De este modo se contribuyó de manera directa en un 3.16% del Producto Interno Bruto y de manera total en un 8.6%; asimismo, generó de forma directa el 2.7% de empleo y de manera total en un 7.6%.

En este año 2017, el INGUAT conmemoró el 50 aniversario de fundación y por la importancia institucional, se editó un *coffee book*, que destaca la historia, logros y hechos significativos; así también, se realizaron actividades culturales para celebrar este magno acontecimiento.

En mi calidad de Director General, agradezco al equipo de trabajo conformado por las Direcciones de Desarrollo del Producto Turístico y Mercadeo, que están vinculados directamente a los ejes del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 y a la Dirección Administrativa Financiera y otras unidades que brindan el apoyo para la realización de los programas y proyectos institucionales.



Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar
Director General

CONTENIDO

Capítulo I: Generalidades del Instituto Guatemalteco de Turismo	5
INGUAT	6
Datos Generales	6
Análisis de mandatos y políticas	7
Políticas públicas	13
Misión institucional	17
Visión institucional	17
Valores	17
Objetivo estratégico general	18
Objetivos estratégicos específicos	18
Capítulo II: Generalidades del Instituto Guatemalteco de Turismo	19
EJE 1. Marco institucional	20
EJE 2. Desarrollo turístico sostenible	22
EJE 3. Consolidación y diversificación de la oferta	25
EJE 4. Sistema de información turística	38
EJE 5. Competitividad turística	44
EJE 6. Mercadeo turístico	54
EJE 7. Programa nacional de seguridad turística	72
EJE 8. Instancias nacionales y regionales	76
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	83
Departamento de Administrativo	83
Departamento de Recursos Humanos	86
Unidad de Fiscalización	90
DEPARTAMENTO JURÍDICO	91
AUDITORÍA INTERNA	93
ESTADO DE RESULTADOS DEL EJERCICIO FISCAL 2017	94
BALANCE GENERAL DEL EJERCICIO FISCAL 2017	95
MEMORIA FOTOGRÁFICA	96
Directorio	150

Capítulo I

Generalidades del INGUAT



INGUAT

El Instituto Guatemalteco de Turismo, es una entidad descentralizada y conforme lo regula el Decreto Número 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica y su reglamento, es el ente rector del turismo en Guatemala, que fomenta la inversión en turismo, mejora la oferta de servicios turísticos mediante la regulación de empresas ligadas directamente a la prestación de servicios turísticos, tales como establecimientos de hospedaje y agencias de viajes; realiza promoción turística a través de campañas de promoción, folletería, viajes de familiarización y prensa, participación en ferias, entre otros; brinda asistencia al turista y contribuye a la capacitación de profesionales en turismo.

Datos Generales

- a) El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- está ubicado en 7ª Avenida 1-17, zona 4, Edificio INGUAT, PBX 22902800, dirección electrónica www.INGUAT.gob.gt y página web www.visitguatemala.com.
- b) Mercado de Artesanías, ubicado en 6a calle 10-95, zona 13, boulevard al Aeropuerto Internacional La Aurora.
- c) Castillo de San Felipe de Lara, ubicado en el Municipio de Río Dulce, Izabal.
- d) Museo de Paleontología y Arqueología Ing. Roberto Woolfolk Saravia Estanzuela, Zacapa.
- e) Oficinas Regionales y Subregionales, se ubican en:
 - Región II – Región Norte, en la ciudad de Cobán, Alta Verapaz
 - Región III – Región Nororiental, en Puerto Barrios, Izabal y en Esquipulas, Chiquimula
 - Región V –Región Central, en la Ciudad de La Antigua Guatemala, con cobertura para Sacatepéquez y subregional con cobertura para los departamentos de Chimaltenango y Escuintla
 - Región VI, Región Suroccidental, en la ciudad de Quetzaltenango, con cobertura para Quetzaltenango y subregionales con cobertura para Totonicapán y San Marcos, Retalhuleu y Suchitepéquez y uno para el departamento de Sololá
 - Región VIII – Región del Petén, en la ciudad de Flores, Petén, para el área central y el área sur del departamento



ANÁLISIS DE MANDATOS

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 del INGUAT, modificado por Acuerdo Gubernativo sin número de fecha 22 de julio de 1980.

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 distingan 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 vistan 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 del INGUAT.
 - d. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
 - e. Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley que Promueve el Turismo Interno.
 - f. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
 - g. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
 - h. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
 - i. Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74, Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional.
 - j. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.
 - k. Acuerdo Gubernativo 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
 - l. Acuerdo Gubernativo Número 313-2005 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.



- m. Acuerdo Gubernativo 98-2012 de fecha 23 de mayo 2012, Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
 - n. Acuerdo Ministerial Número 24-2010, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
 - o. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo –OMT-.
 - p. Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 que aprobó el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
 - q. Acuerdo de Dirección No. 162-2015-D de fecha 28 de abril de 2015 Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
 - r. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016 Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo.
 - s. Acuerdo Gubernativo 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos y sus reformas.
 - t. Acuerdo Gubernativo 192-2016 Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad.
 - u. Acuerdo Ministerial 445-2016 (Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu.
 - v. Acuerdo A-110-2013 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 18 de noviembre de 2013.
 - w. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 2017.
2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
- a. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
 - b. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica del INGUAT.
 - c. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - d. Decreto 22-2014 del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales.
 - e. Acuerdo Gubernativo 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - f. Acuerdo Gubernativo 260-2016, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo.
3. Leyes Tributarias:
- Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
 - Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
 - Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas.



- Decreto 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la transparencia fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.
 - 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)
- 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 por medio de la autoridad de Turismo de Panamá.
 - Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile.
 - Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible.



POLÍTICAS PÚBLICAS

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 2015-2025

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.

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. A partir de la aprobación de PMTS como política pública, esta Institución ha gestionado alianzas estratégicas con el sector público y privado turístico, con el propósito de movilizar las cadenas de valor entre los diferentes actores y fortalecer la parte interinstitucional de las entidades para que orienten sus esfuerzos hacia la consecución de programas y proyectos que beneficien al turismo en Guatemala.

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



La visión del PMTS “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”.

POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO 2016-2020

Establece cinco ejes de desarrollo hacia los cuales, se orientará la gestión pública, con las líneas de acción, contenidos en los Lineamientos Generales de Política 2017-2019. Se definen 12 prioridades en los cinco ejes, 20 lineamientos, 101 acciones estratégicas, 29 metas generales y dos resultados de impacto de país para disminuir la pobreza general y pobreza extrema en Guatemala.

La planificación de Gobierno establece prioridades que posibiliten el desarrollo del país, 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. El fomento al turismo se encuentra enmarcado en el **“Eje de Desarrollo”**, el cual reconoce 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 cultural.

La Política General de Gobierno en el eje de desarrollo del fomento al turismo, ha asignado un Resultado Estratégico de País -REP- “Para el 2019, Guatemala mantiene el valor de 3.5, obtenido en la edición 2017, del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial”, para alcanzar este objetivo el señor presidente de la República, Jimmy Morales, en oficio sin número de fecha 7 de abril del 2016, designó en el Director General Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar, la coordinación para alcanzar esta meta de país.

AGENDA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2012-2021

Esta institución incluye acciones dentro de su planificación y programación operativa que contribuye de manera directa e indirecta con los siguientes ejes:

1. Sociedad sana, educada, capacitada e incluyente
2. Modernización y fortalecimiento institucional
3. Sostenibilidad social y ambiental
4. Descentralización y desarrollo local
5. Fortalecimiento de infraestructura productiva y tecnológica
6. Fortalecimiento del aparato productivo.



Dentro de esta agenda, busca que Guatemala se posicione como destino turístico, no solo por sus ventajas competitivas, sino porque es un generador de empleo directo e indirecto que contribuye con el desarrollo económico del país. En la Agenda de Competitividad y Agenda Urbana se incluye el desarrollo de centros urbanos en el interior del país, los cuales coinciden con los principales centros de distribución turísticos identificados en el PMT.

POLÍTICA ECONOMICA 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 PRONACOM y del Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo. Esta política coincide con el PMT 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. También resalta temas fundamentales para la competitividad turística como son la interconexión de carreteras, pasos fronterizos eficientes y conectividad aérea, fomento de las Mipymes y su acceso al crédito, capacitación y educación para el trabajo, el emprendimiento e innovación. El turismo en esta Política constituye una prioridad dentro de los sectores económicos.

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

Dentro de las acciones a desarrollar está el “Desarrollo de una industria turística, que integre el corredor cultural Maya Achí, para proponer una fuente de desarrollo sostenible a estas comunidades”. El INGUAT contrató en el 2016, una consultoría especializada, con el objetivo de determinar por medio de un estudio diagnóstico el potencial turístico de área de influencia de la construcción de esta hidroeléctrica, así como, diseñar una propuesta para el desarrollo de destinos y productos turísticos especializados viables para dicha región.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-

Guatemala adoptó oficialmente los ODS ante las Naciones Unidas en el año 2015, con la Declaración de Transformar Nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, que está enfocada a las personas, planeta y a la prosperidad y como objetivo está combatir a la pobreza.

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” y los 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 ha podido obtener esta medición y se toma como referencia para medir este indicador el Estudio de Impacto Económico de Viajes y Turismo Guatemala del *World Travel & Tourism Council –WTTC-* que se realiza anualmente.

Al respecto de los ODS y por la naturaleza de las funciones que desarrolló el INGUAT, es evidente que dentro de estos objetivos a parte del 8 se identifica con el 5 “igualdad de género”, 12 “producción y consumo responsable”, 14 “vida submarina” y 16 “paz, justicia e instituciones sólidas”.



MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos la autoridad superior en materia de turismo en Guatemala, que rige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible de la industria turística, en el marco de la legislación y planificación sectorial y de su coordinación entre los sectores público, privado y sociedad civil.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Para el 2025, el INGUAT se ha consolidado como el líder que coordina eficazmente, el desarrollo y promoción turística del país, con las instituciones públicas y privadas, en el marco del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.

VALORES



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.



Capítulo II

Resultados



EJE 1

MARCO INSTITUCIONAL

Objetivo estratégico: modernizar las estructuras institucionales del sector turístico a nivel público y privado para liderar coordinada y eficazmente el desarrollo turístico del país.

Programa de modernización y fortalecimiento institucional del sector turístico

Coordinación de las Mesas Departamentales de Turismo de Sacatepéquez y de Alta Verapaz, esta última también se creó, dando seguimiento a sus objetivos, funciones y resultados esperados.

Se instauraron las Mesas Departamentales de Turismo de Quetzaltenango y de Petén para fortalecer la organización local turística del departamento.

Del 26 al 28 de octubre se realizó el III Encuentro Nacional de Comités de Autogestión Turística -CAT-, en Quetzaltenango, con la participación de 151 empresarios y/o representantes de los CAT de los departamentos de Chimaltenango, Sacatepéquez, Santa Rosa, Escuintla, Quetzaltenango, San Marcos, Totonicapán, Retalhuleu, Sololá, Huehuetenango, Alta y Baja Verapaz, Chiquimula, Izabal y Petén. La asistencia se clasificó así: 45% mujeres y 55% hombres, representantes de las diversas etnias del país, entre ellos, 72% mestizos, 23% mayas, 3% garífuna y 2% otros; quienes participaron en actividades de intercambio comercial como rueda de negocios de turismo interno y *tours* de familiarización de servicios turísticos de la ciudad de Quetzaltenango. Además se realizaron actividades de formación: presentación del PMTS 2015-2025, intercambio de experiencias con proyectos exitosos de turismo comunitario y charla sobre “Implementación de Prácticas de Turismo Sostenible en la Mipyme Turística Guatemalteca” y taller de identificación de potencialidades y necesidades para el planteamiento de propuestas a las autoridades del INGUAT.

Se apoyó en la reestructuración y fortalecimiento de los siguientes CAT: departamental Tecpán, Chimaltenango; Puerto San José e Iztapa Escuintla.

Se instauraron los Comités de Autogestión Turística de San Antonio Palopó y San Marcos La Laguna, Sololá; Chichicastenango, Quiché; Totonicapán y San Marcos, para promover la participación desde los espacios comunitarios y municipales e



integrarlos a los planes departamentales de las mesas.

Con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios, se trasladaron las oficinas de la Subregional II e información turística a nuevas instalaciones.

Con el propósito de fomentar en las empresas de hospedaje la cultura tributaria de trasladar al INGUAT el 10% sobre hospedaje, se llevaron a cabo dos capacitaciones, durante los meses de junio y septiembre 2017, en la sede central de esta institución y en La Antigua Guatemala. En ambos talleres se contó con la participación de 130 personas.

El 6 de julio, el INGUAT coordinó un evento con la exposición de Frank Rainieri, empresario, fundador y presidente del grupo Punta Cana de República Dominicana, quien compartió su conocimiento de la industria turística como modelo de referencia a representantes del sector turístico organizado, empresarios, sector público, entre otros. (Fotografía No. 1)



EJE 2

DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

Objetivo estratégico: 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.

Programa de sostenibilidad turística

Se imprimieron los siguientes documentos técnicos para el fomento y desarrollo sostenible de la actividad de turismo de naturaleza y segmentos eco turísticos:

- Cinco manuales de buenas prácticas de turismo sostenible en áreas protegidas
- Trifoliar de Aves Emblemáticas de Guatemala (actualización taxonómica y reimpresión)

Se dotaron 20 estaciones de reciclaje para destinos turísticos que son áreas protegidas del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-, así también se brindó capacitación sobre el manejo adecuado de desechos sólidos.

En apoyo al Plan Maestro del Parque Regional Municipal Actún Kan, en coordinación con fundación PROPETÉN, se desarrollaron talleres para concluir el plan, con el desarrollo de estrategias y líneas de acción para su fortalecimiento y consolidación.

En seguimiento a las acciones relacionadas con la Política Pública de Reparación a las Comunidades afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, se brindó el siguiente apoyo:

- Participación activa de voluntariados en las comunidades, para recuperar posibles sitios de potencial turístico
- Entrega de equipo especializado a tres comunidades con potencialidad turístico de aventura, con la aprobación de los líderes comunitarios y COCAHICH
- Señalización en el área



Programa de sostenibilidad ambiental

Con el objetivo de hacer un país más bello y colorido, se llevó a cabo el proyecto “Arte y turismo, un país con más color”, a través de murales elaborados por artistas nacionales e internacionales. Esto ha permitido renovar espacios al incorporar imágenes que se identifican con el destino, así como la inserción de jóvenes que practican diferentes técnicas y la equidad de género.

En el 2017, se elaboraron 203 murales en 9 destinos siendo éstos: (Fotografías No.2, No.3 y No.4)

- Livingston (fase II)
- Puerto Barrios (fase I y II)
- Río Dulce en los lugares aledaños al Castillo de San Felipe
- Alta Verapaz
- Baja Verapaz
- San Juan Comalapa
- Flores, Petén
- Entrada principal del Museo de Paleontología y Arqueología Ing. Roberto Woolfolk Saravia en Estanzuela Zacapa
- Santiago Sacatepéquez, en el marco de las actividades programadas para el 1 de noviembre, para la celebración del Festival de Barriletes Gigantes

En este proyecto destacó la participación de hombres y mujeres de diferentes etnias, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1

Participación en la elaboración de murales

Destino	Sexo		Etnia	
	Hombre	Mujer	Indígena	No Indígena
Puerto Barrios	17	10	7	20
Livingston	9	4	5	8
Baja Verapaz	20	22	9	33
Alta Verapaz	20	18	11	27
Petén	20	18	3	35
San Juan Comalapa	20	5	25	
Estanzuela	16	12	6	22
Río Dulce	25	12	6	31
Santiago Sacatepéquez	9	2	4	7
Totales	156	103	76	183

Fuente: Sección de Estudios y Proyectos del EL INGUAT

La información corresponde a la auto-denominación que las personas realizaron, como pertenecientes a los pueblos indígenas.



El INGUAT desarrolló el Plan de Limpieza en destinos turísticos durante la Semana Santa 2017, en coordinación con los Comités de Autogestión Turística del interior de la República, municipalidades y voluntarios; por parte de esta institución se facilitó insumos para ejecutar la limpieza a nivel local.

La institución forma parte de la Mesa Nacional para la Prevención y Protección de Niños, Niñas y Adolescentes contra la Explotación Sexual en las Actividades Relacionadas con Viajes y Turismo -MENACESNNA-, en este año se capacitó a 34 agentes de la policía y se impartió un taller de “Formador de formadores” a los agentes de la Dirección de Seguridad Turística -DISETUR- y personal del Departamento de Asistencia Turística de esta institución.



EJE 3

CONSOLIDACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA

Objetivo estratégico: 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.

En los destinos turísticos principales de Guatemala, priorizados en el PMTS, se realizaron acciones que buscan desarrollar, diversificar, mejorar la oferta turística del país, entre otros, así como orientar a las municipalidades para presentar proyectos y estudios necesarios para la planificación sostenible de los destinos y atractivos turísticos. A continuación se identifican las inversiones en los atractivos con potencial de visitación internacional, regional y nacional:

Sacatepéquez

La Antigua Guatemala:

- Mantenimiento y restauración de la fachada oriente del edificio de la antigua universidad, Museo de Arte Colonial de La Antigua Guatemala
- Mantenimiento y reparación del arco de Santa Catalina (Fotografía No. 5)

San Lucas Sacatepéquez

- Construcción del centro turístico contiguo a senderos de Cerro Alux, San Lucas Sacatepéquez, proyecto a finalizarse en el año 2018

Se elaboró el mapa del casco urbano de La Antigua Guatemala en idioma inglés-español.

El 28 de octubre 2017, se celebró el XXXVIII Aniversario de la Declaratoria de la ciudad de La Antigua Guatemala como Patrimonio Mundial de la Humanidad, otorgado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -UNESCO-, en esta celebración el INGUAT tuvo un aporte importante.

Guatemala, Ciudad

- Diseños y planificación de:
 - Reparación, mantenimiento y cambio de imagen de la Delegación de Información Turística del INGUAT, ubicada dentro del Aeropuerto Internacional La Aurora, zona 13, de la ciudad de Guatemala.



- Mejoramientos de cubiertas de La Palangana, El Chay CII-3 y malla perimetral del Parque Arqueológico Kaminaljuyu.
- Construcción de facilidades turísticas en el Parque Arqueológico Kaminaljuyu.
- Mapas:
 - Vial turístico de Guatemala: mapa a nivel nacional con los principales sitios de interés turístico de todo el país, diagrama de kilometrajes, tiempos promedio y elevación de cadena volcánica. (Fotografía No. 6)
 - Casco urbano de la ciudad capital en idioma inglés-español, se tomó en consideración, la ruta turística que realizan los *tour* operadores.
 - Polifoliar del departamento de Guatemala: contiene el casco urbano con localización geográfica de sitios de interés turístico, descripciones de los sitios con su respectiva fotografía en idioma español. Se contó con el apoyo de CAMTUR y la municipalidad de Guatemala.
- Guía de entretenimiento de la ciudad de Guatemala, con información de cines, teatros, museos, centros comerciales, restaurantes categorizados por tipos de comida, clubs, entre otros.

Petén

Este destino se caracteriza por contar con parques arqueológicos y tomando en cuenta su importancia, el INGUAT elaboró e imprimió la Guía Mundo Maya Guatemala, que contiene descripciones, actividades que se realizan en los parques arqueológicos, facilidades, servicios, recomendaciones, horario, fotografías e información de contacto, se contó con la colaboración del Ministerio de Cultura y Deportes. Asimismo, se elaboró el mapa del casco urbano de ciudad de Flores en idioma inglés-español.

Parque Nacional Tikal

Se elaboraron los diseños y planificación de:

- Nuevo edificio para el museo Silvanus Morley
- Mercado de artesanías
- Mejoramiento del sistema de aguas negras del área arqueológica

En el mes de junio se entregó al Ministerio de Cultura: andamios y equipo de seguridad para los trabajos de restauración de los Templo I, III y Acrópolis Norte. (Fotografía No.7)

Parque Arqueológico Yaxha-Nakum-Naranjo:

- Se realizó el diseño y planificación del proyecto de mejoramiento del área de parqueo de vehículos del Parque Arqueológico Yaxha.
- En el mes de noviembre se hizo entrega de andamios y equipo de seguridad para los trabajos de restauración de diferentes estructuras ubicadas en el Parque Nacional Yaxha-Nakum-Naranjo.



Sololá

Para este destino se brindó lo siguiente:

- Diseño y planificación del proyecto de construcción de facilidades turísticas playa pública de Santiago Atitlán, Sololá.
- Mapa del Lago de Atitlán y de Panajachel, en idioma inglés-español.

Se concluyó el proyecto “Construcción de muelle turístico, Santiago Atitlán, Sololá”, de acuerdo al Convenio de aporte económico No. 04-2016, entre el INGUAT y la Municipalidad de Santiago La Laguna. (Fotografía No. 8)

Se suscribió el Convenio de aporte económico No. 05-2017, entre el INGUAT y la Municipalidad de Panajachel, para la ejecución del proyecto “Parque turístico, playa pública Panajachel, Sololá”, a ejecutarse en los años 2017 y 2018. La fase correspondiente al año 2017 quedó satisfactoriamente concluida. (Fotografía No. 9)

Quetzaltenango y Quiché

Se elaboró el mapa del casco urbano, en inglés y español de:

- Quetzaltenango
- Chichicastenango

Izabal

Parque Arqueológico Quirigua (Patrimonio Mundial de la Humanidad)

En este año se inició los trabajos de cambio de cubierta para las estelas y zoomorfos. De acuerdo a la programación se finalizarán en mayo de 2018.

Castillo de San Felipe Lara

Se realizaron trabajos de intervención en el área de puerta de ingreso y pasillo principal, en sótano de baluarte de San José, área de despensa y área de la puerta antigua.

En estos ambientes se ejecutaron trabajos de intervención y/o sustitución de vigas; asimismo, la reposición de tabloncillo y baldosa faltante en área de terraza española, sustitución de puertas y ventanas en mal estado.

Costa sur

Se suscribió el convenio de aporte económico No. 05-2017, entre el INGUAT y la Municipalidad de Taxisco, Santa Rosa, para la ejecución del proyecto “Mejoramiento calle paseo turístico aldea Monterrico”, Taxisco, Santa Rosa, que consiste en la construcción de bordillos y adoquinamiento de banquetas, pasos peatonales,



nivelación de calles, instalación de bancas, basureros, postes con lámparas solares y señales de tránsito; los trabajos se finalizarán en el año 2018.

Se elaboró el mapa del casco urbano de Retalhuleu en idioma inglés-español.

Se brindó acompañamiento en la realización del Plan de Desarrollo Turístico Departamental de Retalhuleu - Guatemala, impulsado por la mesa local y el Programa Nacional de Competitividad de Guatemala -PRONACOM-.

Las Verapaces

Se apoyó con la conferencia de prensa de lanzamiento de la “XXXIX Exposición Internacional de Orquídeas”, realizada en Cobán, Alta Verapaz, del 29 noviembre al 3 de diciembre, el evento contó con la asistencia de más de 1,500 personas, los coordinadores del evento entregaron un reconocimiento al INGUAT por su apoyo. Asimismo, se elaboró el mapa del casco urbano de esta ciudad, en idioma inglés-español.

Otros destinos

- Se contrató trabajos de reparación y mantenimiento en el Museo Sitio Arqueológico de Iximche, ubicado en el Parque Arqueológico Iximche, Chimaltenango; se programa finalizarlos en marzo de 2018.
- Se hizo entrega de equipo especializado a la Municipalidad de Acatenango, para uso en las visitas al volcán de Acatenango.
- Se diseñaron mapas polifoliares de los departamentos de Chimaltenango (ruta gastronómica), Huehuetenango, El Progreso y Suchitepéquez, que contienen casco urbano con localización geográfica de sitios de interés turístico, descripciones de los sitios con su respectiva fotografía, en idioma español. Para ello, se contó con el apoyo de los CAT, Delegados Regionales y Subregionales. (Fotografía No.10)
- Se elaboró:
 - Guía de Espeleoturismo de la República de Guatemala, con este documento se dará a conocer las diferentes cuevas del país abiertas al turismo. (Fotografía No.11)
 - Directorio de turismo comunitario de la República de Guatemala, se realizó con base al diagnóstico del turismo comunitario en Guatemala “Hacia un desarrollo turístico comunitario sostenible”.
 - Directorio de Museos de la República de Guatemala, para dar a conocer a los visitantes nacionales y extranjeros, a través de las exposiciones, el patrimonio cultural del país.
 - Proyecto "Puesta en valor del carnaval en Mazatenango, Suchitepéquez" en promoción del turismo interno.



- Seis cápsulas turísticas de los atractivos Vive Xela y dos cápsulas turísticas de Totonicapán con el apoyo de estudiantes de la carrera de Licenciatura en Producción Audiovisual y Artes Cinematográficas de la Universidad Mesoamericana en Quetzaltenango, para la promoción en redes sociales y eventos turísticos.
- Se crearon rutas turísticas y mapas temáticos de Vive Xela; actualización de datos de geo posicionamiento de las empresas turísticas y servicios complementarios al turismo en la ciudad de Quetzaltenango, con el apoyo de estudiante de la carrera de Ingeniería en Administración de Tierras del Centro Universitario de Occidente.

Programa fomento a la inversión turística

Cuaresma y Semana Santa 2017: con la finalidad involucrar a visitantes nacionales y extranjeros en una de las manifestaciones culturales del país, se llevaron a cabo seis talleres de elaboración de alfombras, durante los días de la Cuaresma y Semana Santa, en La Antigua Guatemala y en la ciudad de Guatemala. (Fotografía No.12)

Apoyo a festivales y otras actividades culturales 2017:

- Celebración del martes de carnaval: el INGUAT gestionó la participación de los integrantes de la Orquesta de Percusión Garífuna, integrada por 75 jóvenes y niños, para dos presentaciones, en el Paseo La Sexta, zona 1 y en el Paseo Cayalá, zona 16. Esta actividad tuvo como objetivo, apoyar a los niños y jóvenes de la comunidad Garífuna de Guatemala. La invitación incluyó pago por gastos de transporte, alimentación y hospedaje. (Fotografía No.13)
- VIII Equinoccio de Primavera de Uaxactun: se les apoyó con servicios de alimentación para los invitados especiales, organizadores del evento, artistas invitados que realizan las presentaciones como parte de la animación turística del evento. Actividad organizada por la Asociación de Turismo de la comunidad de Uaxcatun, El objetivo fue agregar valor a la celebración y promocionar al destino de turismo comunitario de este lugar.
- Como parte del convenio firmado entre *World Wildlife Fund -WWF-* y el INGUAT, para el desarrollo del turismo comunitario de la cuenca de Río Dulce y el casco urbano de Livingston Izabal de los grupos étnicos Q'echi y garífunas, se entregó un juego de trajes de morería de la danza del venado a los miembros de la comunidad de Ak Tenamit para sus presentaciones, tanto en la escuela como en el restaurante La Buga Mama, en Livingston, Izabal.
- Compra de juegos pirotécnicos para la celebración de la feria titular y/o patronal en honor:



- Al patriarca San José, municipalidad de San José Chacayá, departamento de Sololá.
- A la Santa Cruz, municipalidad de Santa Cruz Barillas, departamento de Huehuetenango.
- A Santa Catalina de Alejandría del municipio de Santa Catarina Palopó, gestión realizada por el alcalde municipal.
- Apoyo a los siguientes festivales gastronómicos:
 - Retalhuleu: actividad organizada por la mesa de turismo y el Comité de Autogestión Turística de Retalhuleu, con el alquiler de toldos, mesas, sillas, luz y sonido, con la finalidad de contribuir al rescate de la gastronomía local.
 - Sacatepéquez: evento organizado por el Comité de Autogestión Turística, con la logística, impresión de manta vinílica para anunciar los platos y precios, alquiler de toldos, sillas, mesas, coordinación de conferencia de prensa, pago de alimentación para las participantes en el taller de capacitación de manipulación de alimentos, compra de trofeos para los ganadores del concurso. Es importante destacar que este festival, fue dirigido a cocineras tradicionales con recetas ancestrales de las aldeas que están alrededor de La Antigua Guatemala y municipios del departamento.
 - Chimaltenango: organizado por el Comité de Autogestión Turística de Chimaltenango, con alquiler de toldos, mesas y sillas e impresión de siete matas vinílicas promocionales, en este evento se exhibió la gastronomía local del departamento.
 - Petén: organizado por la Mesa de Turismo Departamental y un chef de la región, con la participación del delegado departamental de turismo, pago de la decoración del salón, alquiler de mobiliario y equipo (toldos, mesas, sillas, luz y sonido) y logística. Participaron cocineros de toda la región de Petén.
- Festival Izabal Gastronómica: actividad organizada por los chef de la región y el Comité de Autogestión Turística de Río Dulce, se apoyó con la cena del grupo de chef invitados como jueces e invitados especiales en la inauguración del evento, con la finalidad de contribuir al rescate de la gastronomía local.
- Feria Alimentaria y Festival Gastronómico: coordinado por un comité organizador, integrado por la Gremial de Restaurantes, Universidad Rafael Landívar, INTECAP, INGUAT y Cámara de Industria, además del apoyo logístico, se brindó decoración del recinto ferial, trofeos y medallas, servicios de alquiler de luz y sonido, para ambos eventos. Lo interesante de esta actividad es que en los últimos años, se ha invitado a chefs profesionales que están trabajando el tema de gastronomía local de las regiones turísticas del país, además de la gastronomía se invitan artesanos y algunos artistas musicales.
- Corpus Christi en Patzún, Chimaltenango, se apoyó con la coordinación, promoción y grabación de la actividad, con el fin de impulsar esta tradición como patrimonio intangible.



- Festival Folklórico Nacional Rabin Ajaw No. 49: evento donde se elige a la reina indígena nacional Rabin Ajaw o Hija del Rey, para esta celebración se apoyó a la Municipalidad de Cobán, con hospedaje, alimentación y transporte para las candidatas a Rabín Ajaw año 2017.
- Festival de Barriletes Gigantes de Santiago Sacatepéquez No. 118: el 1 y 2 de noviembre, como parte de la tradición la Asociación de Barrileteros del municipio, se realizó la exhibición de los barriletes gigantes y el vuelo de barriletes pequeños, durante toda la mañana y primeras horas de la tarde, los varones adultos, jóvenes y niños acudieron al cementerio, sosteniendo barriletes de variados colores y formas trabajados en papel de china y gruesas varas de castilla. Para lo cual, el INGUAT colaboró con la compra de papel de china, alambre de amarre y lazos para la fabricación de los barriletes de 18 y 20 metros. Hay que destacar que en la fabricación de estas obras de arte, heredadas de generación en generación, la gran mayoría son jóvenes de la localidad.
- 3er. Festival Internacional de Folklore “La Danza del Venado”, realizado en La Antigua Guatemala, el INGUAT brindó alimentación para un grupo de artistas bailarines.
- 5to. Festival del Nispero: actividad realizada en la Aldea de San Juan del Obispo, en La Antigua Guatemala, tiene como objetivo dar a conocer la variedad de productos que se pueden elaborar con esta fruta propia del lugar; este evento fue avalado por el Comité de Autogestión de Sacatepéquez y se proporcionó alquiler de luz y sonido.
- Festival del Centro Histórico de la ciudad de Guatemala: el objetivo de este evento es contribuir al rescate del centro histórico de la ciudad, organizado por la municipalidad de Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Ministerio de Cultura y Deportes y el INGUAT. En el año 2017 se celebró el festival No. 20, el cual se desarrolló durante 10 días, con más de 150 actividades culturales en todas sus manifestaciones; además de la logística, se apoyó con alquiler de la tarima, sillas, toldos y camerinos, entre ellos el escenario principal en la Plaza de la Constitución y el alquiler del transporte turístico para los *tours* del centro. (Fotografía No.14)
- Feria Patronal de San Francisco Panajachel en honor al patrono del municipio San Francisco de Asís: se apoyó a las cinco cofradías del municipio con la compra de juegos pirotécnicos para sus eventos. Esta actividad fue avalada por el alcalde municipal.
- Apoyo a las 14 cofradías de la Alcaldía Indígena del municipio de Santo Tomás Chichicastenango: con la compra de cinco mil bombas (juegos pirotécnicos), para las actividades religiosas del año, distribuidas entre las 14 cofradías y la contratación de un grupo de marimba que amenizó la feria titular, en honor al Patrono Santo Tomás.
- Trajes Regionales de Guatemala: a solicitud del Ministerio de Relaciones Exteriores, el INGUAT entregó una donación de 20 trajes regionales de diferentes municipios del país, para su distribución entre las embajadas de



Guatemala acreditadas en el extranjero, con el objetivo de ser utilizados en actividades culturales, como parte de la promoción del país.

- Feria Trinacional de Esquipulas: organizada por un comité y avalada por el Comité de Autogestión Turística de Esquipulas, en este evento participaron artistas, artesanos y cocineros de los tres países, Honduras, El Salvador y Guatemala, con la finalidad de hacer un intercambio del producto turístico. El INGUAT apoyó con logística por medio del delegado de la región y pago de alimentación a los artistas invitados para amenizar la actividad.
- Feria EXPO MIPYME de Chiquimula: además de apoyo logístico a través del delegado del INGUAT, se colaboró con alimentación para los artistas invitados para amenizar la feria.
- Celebración del Día Nacional del Garífuna: para esta actividad el INGUAT apoyó a la Orquesta de Percusión Garífuna, con un juego de trajes de danzas garífunas para los 75 integrantes de la orquesta, reparación de 10 tambores, alquiler de tarima, luz y sonido y alimentación.
- Festival Folklórico de la Región Chortí No. XXXIII: se pagó el hospedaje y alimentación para las candidatas de diferentes lugares de la región Chortí, que participaron en la elección de señorita Katú Jukcchij, electas en el marco del festival, en el municipio de Jocotán, departamento de Chiquimula.
- Celebración de los 50 años de los Juegos Florales Iberoamericanos “Rosendo Santa Cruz”, en la cabecera departamental de Cobán: el INGUAT brindó la cena para los invitados especiales que fueron premiados por su destacada participación en este evento.
- Libro de la ciudad de Guatemala: con la finalidad de contar con una guía de la capital de Guatemala y poder promocionar la ciudad, se contrató al cronista de la ciudad Miguel Álvarez y fotógrafos, para elaborar el libro “Descubre la Cosmopolita ciudad de Guatemala”, sus páginas invitan a recorrer las calles, plazas y paseos, penetrar a la intimidad de sus emblemáticos edificios y percibir un señorío que se ha impregnado al paso de los años, rejuveneciéndola, gracias al rescate de su memoria tangible e intangible. Se imprimieron 2,000 ejemplares y el lanzamiento se realizó en el marco de un recorrido dirigido por el licenciado Miguel Álvarez, invitados especiales del cuerpo diplomático y consular acreditado en el país. El circuito inició en el Mercado de Artesanías en la zona 13 y se visitó el Mapa en Relieve de Guatemala, Ermita de Nuestra Señora del Carmen y concluyó en el templo de La Merced en el Centro Histórico. (Fotografía No. 15)

II Encuentro Iberoamericano de Turismo Rural

Se llevó a cabo el 21 y 22 de junio en Tecpán, Chimaltenango. Lo realizó el INGUAT en apoyo a la Asociación de Turismo Rural, como una oportunidad para dar a conocer a Guatemala como un destino turístico a nivel mundial. Este segmento revela la identidad de los pueblos y el acercamiento de los visitantes con la cultura, tradiciones, costumbres, gastronomía y la gente.



Se contó con la participación de más de 18 panelistas expertos en diferentes áreas de turismo rural sostenible y más de 13 países de Iberoamérica. También se desarrolló la I Feria de Proveedores de Turismo Rural. Los temas impartidos en el encuentro se enmarcaron en la conmemoración del Año Internacional de Turismo Sostenible, declarado así por Naciones Unidas.

Conmemoración de la tradicional “quema del diablo” con responsabilidad ambiental

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-, el Ministerio de Cultura y Deportes -MICUDE- y el INGUAT, conscientes de la importancia de la conservación de las tradiciones que forman parte del patrimonio cultural del país, así como de la necesidad de trabajar porque los guatemaltecos vivan en entornos más sanos y seguros, ofrecieron de manera conjunta la conferencia interinstitucional denominada “Conmemoración de la quema del diablo con responsabilidad ambiental”.

En la conferencia se recomendó el uso de piñatas para la celebración de esta tradición; además se invitó a reciclar papel, vidrio y plástico; y exhortaron a no quemar los siguientes materiales: PVC, plástico, *duroport*, mantas vinílicas, aerosoles, vidrio, aceites y lubricantes, solventes, punturas, papeles de baño, colchones, llantas o cualquier otro desecho.

Plan de Desarrollo Turístico de Monterrico 2017-2020 “Región Turística Pacífico, Mágico y Diverso”: se elaboró este plan con el objetivo de aprovechar los recursos naturales *con los que* cuenta este destino en beneficio de la comunidad local y de forma sostenible. La Dirección General entregó este documento el 4 de diciembre 2017 y puede ser descargado en la página <http://www.INGUAT.gob.gt/media/pdtmonterrico.pdf>. (Fotografía No.16)

Proyecto Puerta al Mundo Maya: se brindó apoyo a las comunidades de Sepalau, Candelaria Camposanto, Muchilha y Bombil Pek, (Fotografía No. 17 y No. 18) a través de:

- Diagnóstico de necesidades.
- Capacitaciones a los guías comunitarios en los temas de: primeros auxilios en lugares remotos de las comunidades, calidad, turismo de aventura en Guatemala, manejo y almacenaje de equipo, serpientes del área y utilización de antiofídico (antídoto).
- Entrega de equipo especializado para las comunidades.

Carmelita-Mirador:

- Se elaboraron planes de trabajo, con la participación de líderes comunitarios de los atractivos turísticos: Candelaria - Mirador, Maya Trek (Cruce dos aguadas),



Uaxactun, Bloque de Melchor, en conjunto con las organizaciones Asociación Balam y Asociación de Comunidades Forestales de Petén -ACOFOP-.

- Capacitaciones a los guías comunitarios de la comunidad de Carmelita en los temas de: primeros auxilios en lugares remotos de las comunidades, calidad, turismo de aventura en Guatemala, manejo y almacenaje de equipo, serpientes del área y utilización de antiofídico (antídoto).
- Entrega de equipo especializado para las comunidades.

Evaluación, investigación y desarrollo de rutas y circuitos turísticos innovadores para ser integrados en la oferta turística de país:

- Se realizaron 18 reuniones con la mesas técnicas de turismo de aventura, voluntariado y salud y bienestar (*wellness*).
- Circuito de turismo salud y bienestar (*wellness*): se propició el acercamiento entre empresarios de turismo de bienestar y expertos en mercadeo (*networking* - redes) y una estrategia de marca (*branding*) para asesorar sobre la optimización de sus redes sociales y presencia en internet. (Fotografía No.19)

Expertos de Estados Unidos y Costa Rica realizaron inspecciones a los centros de bienestar Santa Teresita *Spa*, San Gregorio *Spa*, *Spa* Mundo Natural, Finca *Xejuyú* y *Thai* Finca *Xejuyú*, para verificar las condiciones de dichos centros y establecer si cuentan con los estándares necesarios.

Se realizó *fam press* con *La Dolce Vita Wellness*, Revista Andar de Viaje, *Do Terra* y *Treebird Branding*, líderes de opinión y medios de comunicación internacionales, para dar a conocer el segmento de turismo bienestar.

Se realizó inventario y mapeo de los centros de bienestar destacados de las regiones más importantes de Guatemala, así como levantamiento de banco de fotografías para promover el segmento.

Se brindó apoyo a centros de turismo de bienestar comunitario de la comunidad de Aguas Calientes, Izabal, en el marco del proyecto de WWF, con la entrega de toallas y sillas de masajes; además, se capacitó a la comunidad y organizaciones civiles del área, sobre la importancia del turismo de bienestar.

Como parte de las actividades promocionales del segmento se ingresó información de los centros de turismo de bienestar en el portal de Geovisit y se elaboró un folleto informativo de turismo de bienestar con el propósito de informar y educar al visitante.



Programa de ordenamiento del espacio turístico nacional

Inscripción de empresas y actividades turísticas: en el Cuadro No. 2 se puede observar el número de inscripciones de empresas turísticas durante el 2017, además, los porcentajes de inscripciones de empresas turísticas por mes. Durante el mes de abril (4.86%) hubo un descenso en las inscripciones; luego se incrementa en mayo (10.31%) como resultado de las actividades de Semana Santa; durante el mes de agosto (9.57%) y septiembre (9.57%) hay un incremento como resultado de las fiestas agostinas y vacaciones; y, en el mes de noviembre se dio un incremento (11.78%) por vacaciones nacionales.

Cuadro No. 2

Número de inscripciones de empresas y actividades turísticas en el año 2017

Mes	No. de inscripciones	Porcentaje
Enero	45	6.63%
Febrero	55	8.10%
Marzo	61	8.98%
Abril	33	4.86%
Mayo	70	10.31%
Junio	52	7.66%
Julio	59	8.69%
Agosto	65	9.57%
Septiembre	65	9.57%
Octubre	50	7.36%
Noviembre	80	11.78%
Diciembre	44	6.48%
TOTAL	679	100.00%

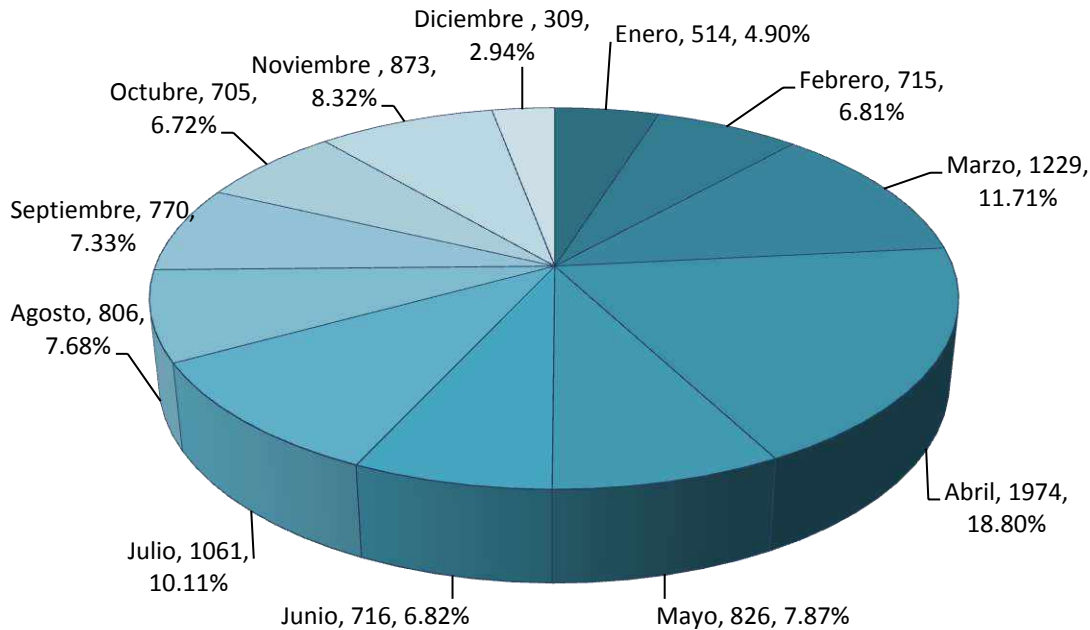
Fuente: Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, INGUAT

En la Gráfica No.1 se observa el número de verificaciones realizadas en los meses del año 2017 y su porcentaje de participación del total de las verificaciones, éstas contribuyen a detectar empresas individuales o jurídicas no registradas, que fueron sancionadas por infringir la Ley Orgánica del INGUAT y su Reglamento. Durante la Semana Santa se incrementaron las verificaciones, esto se ve reflejado en el mes de abril con una participación del 18.80%.



Gráfica No.1
Número de verificaciones

Verificaciones año 2017



Fuente: Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, 2017.

Estas verificaciones tienen como objetivo asesorar a los empresarios turísticos, para mejorar aspectos administrativos, calidad en el servicio y seguridad, correcto manejo del libro de registro de huéspedes, autorizado por el INGUAT. Se colocaron tarjetones en la recepción de los establecimientos de hospedaje con la tarifa autorizada, para evitar alteraciones; y se dio seguimiento personalizado a las quejas de visitantes por mala prestación de servicios.

- Guías de turistas: con el apoyo de la DISETUR, se verificó en el Parque Nacional Tikal (Flores, Petén) y La Antigua Guatemala (Sacatepéquez), que las personas que se dedicaron a esta actividad estuvieran debidamente inscritas y portaran su carné vigente. También se entregaron chalecos con logo de la institución para una mejor presentación.
- Transporte turístico: se realizaron operativos en Flores, Petén, conjuntamente con la Dirección General de Tránsito -DGT-, para verificar los registros de vehículos utilizados para transporte turístico, como resultado de este operativo la DGT sancionó a varios empresarios.



- La DGT, Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV- y personal del INGUAT conformaron la mesa técnica para homologar los requerimientos y crear el capítulo exclusivo para transporte de turistas en el Reglamento para la prestación del servicio público de transporte extraurbano de pasajeros por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial; así también, se suscribió un convenio entre el INGUAT y la DGT para disponer de mejores controles y proporcionar seguridad a los visitantes nacionales y extranjeros.



EJE 4

SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Objetivo estratégico: sistematizar los mecanismos de investigación, medición, coordinación y divulgación de información estratégica del sector turístico.

Programa sistema de información turística

El Departamento de Investigación de Mercados, llevó a cabo las actividades, acciones y operaciones estadísticas y de inteligencia de mercados que han permitido proporcionar a las autoridades, sector turístico y público en general datos que muestran el comportamiento del sector en el país.

En este contexto, se llevaron a cabo las operaciones estadísticas siguientes:

Conteos de movimientos turísticos en fronteras terrestres

De forma continua se llevó a cabo el conteo de los visitantes que llegaron al país por las ocho principales fronteras terrestres, Valle Nuevo, San Cristóbal, Pedro de Alvarado, Nueva Anguiatú, El Florido, Melchor de Mencos, El Carmen y La Mesilla por las se recibieron el 93% de las llegadas internacionales de la vía terrestre, que corresponden al 59% de todas las llegadas a Guatemala. El conteo permitió la caracterización de la data proporcionada al INGUAT por la Dirección General de Migración.

Encuesta del gasto turístico

Las divisas que ingresaron al país por turismo se obtienen relacionando los resultados de estas dos operaciones estadísticas y que ha demostrado que la denominada “industria sin chimeneas” es la principal actividad económica en la generación de divisas al país.

Paralelo a la operación de conteos se realizó la encuesta del gasto turístico que permite obtener el perfil del visitante internacional, estadía y gasto promedio, entre otros. Esta encuesta se realizó en las mismas fronteras que el conteo, en el Aeropuerto Internacional La Aurora y a los cruceristas que atracan en Puerto Quetzal y Santo Tomás de Castilla.



Mediciones específicas

Como una estrategia de mejoramiento de indicadores se llevaron a cabo mediciones en temporadas especiales, tales como: Día de Esquipulas, Semana Santa, vacaciones de medio año, día de La Independencia, Fiestas Agostinas (El Salvador), Fiestas Morazánicas (Honduras), Día de la Revolución, Día de los Santos, Fin de Año, cuyos datos representaron cifras enriquecidas para el sector turístico, a fin de que enfocaran de manera óptima sus estrategias promocionales.

Semana Santa

Del 8 al 16 de abril, se desplazaron en tierras guatemaltecas 115,295 visitantes no residentes, es decir 20,273 visitantes más, equivalente a un 21% de incremento en comparación al mismo período del 2016, cuando se recibieron 95,022 visitas de extranjeros.

Los principales países de procedencia de los visitantes extranjeros durante la Semana Santa fueron:

Cuadro No. 3

Llegadas de visitantes no residentes 2017

País	Llegadas	Share
El Salvador	79,857	69%
Estados Unidos	11,159	10%
Honduras	6,878	6%
México	6,606	6%
Belice	2,326	2%
Europa	2,479	2%
América del Sur	1,850	2%
Resto de Centroamérica	1,840	2%
Canadá	1,240	1%
Resto del mundo	1,059	1%
Total	115,295	100%

Fuente: Investigación de Mercados, INGUAT.

Asimismo, se realizó una medición de turismo interno la cual reflejó que alrededor de 2 millones 518,784 de visitantes residentes y no residentes visitaron diferentes atractivos del país, distribuidos de la siguiente manera:



Cuadro No. 4

Lugares más visitados durante la Semana Santa 2017

País	Llegadas	Share
La Antigua Guatemala	696,289	28%
Retalhuleu	450,229	18%
Puertos del Pacífico	334,845	13%
Quetzaltenango	275,181	11%
Izabal	175,715	7%
Panajachel	157,603	6%
Verapaces	135,281	5%
Chichicastenango	112,727	4%
Petén	92,532	4%
Esquipulas	88,382	4%
Total	2,518,784	100%

Fuente: Investigación de Mercados, INGUAT

De ese total, se estima que 2.4 millones fueron visitantes residentes en Guatemala (turismo nacional).

Fiestas Agostinas (El Salvador)

Guatemala recibió la visita de 63 mil 715 salvadoreños del 29 de julio al 5 de agosto, un 23% más con respecto al mismo periodo en 2016; esto significa la llegada de 12 mil 122 turistas más. El ingreso de divisas equivale a US\$ 16.25 millones, alrededor de los 118 millones de quetzales.

La estadía promedio de los salvadoreños fue de 3 días con un gasto diario aproximado de los US\$85 dólares. Los principales destinos visitados por los salvadoreños fueron: ciudad de Guatemala, La Antigua Guatemala, Esquipulas, Retalhuleu, Petén, Panajachel y las Verapaces, entre otros.

El resultado positivo de la llegada de los salvadoreños al país, contó con actividades previas de promoción entre las cuales se hicieron activaciones, campañas digitales y tradicionales. Así mismo, caravanas de promoción turística con el apoyo de la Embajada de Guatemala en El Salvador, que convocó a mayoristas, minoristas y agencias de viajes.

Turismo interno

Del 6 de noviembre al 30 de noviembre de 2017 se llevó a cabo el trabajo de campo para recopilar información sobre los movimientos de los residentes dentro del país,



para los cual se tomó una muestra de 4,110 encuestas en 274 sectores cartográficos, para dimensionar este tipo de turismo a nivel nacional, área urbana, tanto en participación de los residentes como en el gasto que realizaron por ocio.

Inteligencia de Mercados

Enmarcado en el PMTS, la unidad de inteligencia de mercados generó 74 documentos elaborados mediante la combinación de información de fuentes primarias y secundarias, entre los que se pueden mencionar: fichas técnicas de las ferias en las cuales participó Guatemala, perfiles de mercados clave, estratégicos y de oportunidad, informes de resultados de la participación en las ferias turísticas; así como sobre temas específicos requeridos por las autoridades.

Boletines

Con información procedente de las operaciones y actividades de este departamento, se publicaron en la página institucional los boletines que contienen los datos estadísticos correspondientes al año 2017 y su comparativo con el año anterior.

En dichos boletines se puede observar la variación mensual en el ingreso de visitantes no residentes del año 2017, donde Guatemala alcanzó un total de 2,113,270 llegadas de visitantes.

Durante el 2017 el turismo generó US\$ 1,212.7 millones, en concepto de divisas. De este modo el turismo contribuyó de manera directa en un 3.16% del Producto Interno Bruto y de manera total en un 8.6%, generó directamente el 2.7% de empleo y de manera total en un 7.6%.

Oficina Coordinadora Sectorial de Estadísticas de Turismo -OCSET-

Se reactivó esta mesa técnica por lo que se llevaron a cabo cinco reuniones de esta oficina, en las que se trataron temas técnicos relacionados con los datos que se están produciendo y que se utilizarán para la construcción de la Cuenta Satélite de Turismo.

Otros temas

Se actualizó el directorio de las fiestas patronales y días de mercado, este documento contiene los nuevos municipios, fecha de la celebración y actividades principales realizadas durante la fiesta patronal o titular, al final del documento, se hace referencia a los días de mercado más relevantes a nivel nacional.



Para fortalecer el Sistema de Información Geográfica Turística -SIGTUR- se ingresaron al Geoportal 863 datos, entre ellos: sitios de interés turístico, empresas turísticas, rutas turísticas, entre otros, dicha información se visualiza vía red externa, por medio de un servidor de mapas dinámicos, para que los operadores de turismo o visitantes puedan consultar e informarse previo a realizar su viaje a este país.

En seguimiento al convenio suscrito entre el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI- y el INGUAT, se entregó el Manual Técnico de Accesibilidad Turística Universal a las diferentes entidades del gobierno y sectores claves, así como a establecimientos en forma electrónica.

Por medio de la red social *facebook* de la Oficina Regional de La Antigua Guatemala y Subregional de Información Turística de Alta Verapaz, publicaron las actividades culturales y atractivos turísticos de cada región.

En el Centro de Información y Documentación Turística -CEDITUR- se registraron 2,480 visitas, a través del catálogo electrónico y 26,561 consultas por medio de la base de datos referencial.

Se digitalizó 4,560 imágenes de documentos, incluyendo reportajes sobre destinos turísticos de Guatemala publicados en distintas revistas extranjeras y artículos sobre sitios turísticos difundidos en los diferentes periódicos del país.

La Biblioteca Profesor Raúl Arturo Armas Díaz del INGUAT, atendió 1,693 usuarios (1264 hombres y 429 mujeres, entre ellos 85 indígenas: 36 hombres, 49 mujeres), quienes requirieron datos e información contenida en el acervo bibliográfico existente.

En el marco de la celebración del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, la Universidad del Valle de Guatemala -UVG- y el INGUAT presentaron el programa de Maestría en Turismo Sostenible que se impartirá en esa universidad.

Para un mejor manejo y seguimiento en apoyo a las diferentes unidades que conforman esta Institución, la sección de Computación durante este año, desarrollo los siguientes sistemas o software:

- Control y seguimiento de minutas: para la administración y seguimiento de minutas, el cual provee en un ambiente web el control, acuerdos y seguimiento en reuniones realizadas por las diferentes unidades administrativas de esta institución. El objetivo principal de este software es registrar los puntos abordados en agendas, compromisos adquiridos, seguimiento y elaboración de informes. Se incluyó el acceso por dispositivo móvil por medio de la dirección pública cloudinguat.com.



- Fiscalización: el Sistema de Administración de Fiscalización -SAF-, permite registrar todas las actividades realizadas durante un proceso de fiscalización a un establecimiento de hospedaje. El sistema incluye desde el nombramiento del auditor asignado hasta el informe final de fiscalización. Los diferentes usuarios pueden interactuar en ingresos del proceso de fiscalización y generar reportes de acuerdo a la necesidad del perfil del usuario.
- Sistema de integración de pedidos, plan de compras y sistema presupuestario (fase I): este sistema tiene como propósito la integración de enlazar la solicitud de bienes y/o servicios con su respectivo plan de compras. Genera diferentes reportes como integración por secciones o departamentos.

Se continuó con el mantenimiento y actualización de la plataforma www.geovisitguatemala.com, que provee diversa información de rutas y recorridos al visitante, esta información se encuentra alineada al PMTS.

También en este año, se desarrollaron encuestas a través del *software Survey123* que permite recabar información de visitantes que ingresaron a través de las diferentes fronteras de Guatemala, estos aplicativos proveen respuesta en línea y geográfica para un mejor análisis y control.

Se proporcionó a usuarios equipos de escritorio y portátiles para el desempeño de las funciones, así como, equipo y software que provee una mayor seguridad de la información institucional.

Se brindó asistencia técnica preventiva y correctiva en servidores, centros de cableado, *UPS* del centro de datos externos y equipo.



EJE 5

COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Objetivo estratégico: mejorar la experiencia del viajero a través del impulso a 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.

Programa de calidad en turismo

Distintivo de Calidad Turística Sello Q- Guatemala

Se llevó a cabo la segunda formación de 30 auditores para el proceso de verificación de calidad y sostenibilidad turística, con el perfil de auditor del Sello Q, durante 80 horas, en la normativa ISO 9000-2008, 2015 y la normativa del sello Q, con el fin de tener la capacidad para atender la demanda de verificación en calidad y sostenibilidad turística.

Se diseñaron las guías para el uso de instrumentos de verificación del Sello Q, de acuerdo a las especificaciones de los distintos criterios e indicadores definidos en los 7 ejes del programa, con el objetivo de asesorar a los empresarios y brindarles las herramientas necesarias.

Fase de socialización del Sello Q

Se realizaron 302 socializaciones de modalidad colectiva e individual, por medio de visitas, para dar a conocer a los empresarios los beneficios en la implementación del proceso de calidad a través del distintivo y el compromiso de adoptar normas que permitan su posterior verificación como empresas que incluyen la calidad en sus servicios.

En modalidad colectiva se realizaron socializaciones en: Cobán, Alta Verapaz; Sacatepéquez, Petén, Chiquimula, Sololá, Quetzaltenango, Retalhuleu, ciudad de Guatemala, Monterrico y Santa Rosa. En modalidad individual se visitaron corporaciones y asociaciones en Monterrico y ciudad de Guatemala.

Fase de capacitación del recurso humano

En esta fase los empresarios adquirieron conocimientos generales y específicos, que deben aplicar en sus negocios, como una preparación previa a la fase de asistencia técnica.



La metodología que se llevó a cabo son talleres prácticos en donde el empresario “aprende haciendo”, con la finalidad de que obtengan productos terminados. Los temas impartidos fueron:

- Gestión administrativa empresarial
- Buenas prácticas de sostenibilidad y medio ambiente
- Principios básicos de salud y seguridad ocupacional
- Operaciones hoteleras
- Operaciones para restaurantes
- Operaciones para agencias de viajes receptivas.

Las capacitaciones se realizaron en la ciudad de Guatemala y Monterrico, Santa Rosa a 370 colaboradores de 153 empresas turísticas. Siendo éstos 155 hombres y 215 mujeres. (Fotografía No. 20)

Fase de asistencia técnica

Proceso en el que se calificó los procedimientos e implementación de buenas prácticas de las empresas, a través de herramientas específicas de evaluación, que muestran de forma medible los alcances y resultados, establecidos en el contexto del Sistema de Gestión de Calidad.

Durante los meses de abril a septiembre se realizaron 100 asistencias técnicas dirigidas a distintas empresas de acuerdo al giro del negocio, en los destinos de: Las Verapaces y Región Trifinio; y los departamentos de: Retalhuleu, Quetzaltenango, Sacatepéquez, Sololá, Petén y Guatemala; esta etapa se trabajó en coordinación con el INTECAP.

Cuadro No. 5
Asistencias técnicas

Destinos	Empresas atendidas	Hoteles	Restaurantes	Operadoras de turismo	Transporte turístico
Petén	17	9	3	4	1
Alta Verapaz	16	8	6	1	1
Quetzaltenango	6	4	1	1	0
Retalhuleu	10	6	4	0	0
Guatemala	19	8	4	6	1
Antigua Guatemala	12	5	3	3	1
Chiquimula	10	5	5	0	0
Sololá	10	4	2	4	0
TOTALES	100	49	28	19	4

Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, INGUAT.



En los meses de septiembre a octubre se realizaron 48 verificaciones iniciales en los destinos de: Las Verapaces y Región Trifinio; y los departamentos de: Retalhuleu, Quetzaltenango, Sacatepéquez, Sololá, Petén y Guatemala. (Fotografía No. 21)

Cuadro No. 6
Verificación inicial

Destinos	Empresas	Hoteles	Restaurantes	Operadoras de turismo	Transporte turístico
Petén	6	4	2	0	0
Alta Verapaz	7	1	4	1	1
Quetzaltenango	13	1	11	1	0
Retalhuleu	3	2	1	0	0
Guatemala	12	6	2	3	1
La Antigua Guatemala	4	2	1	1	0
Chiquimula	3	2	1	0	0
Sololá	0	0	0	0	0
TOTAL	48	18	22	6	2

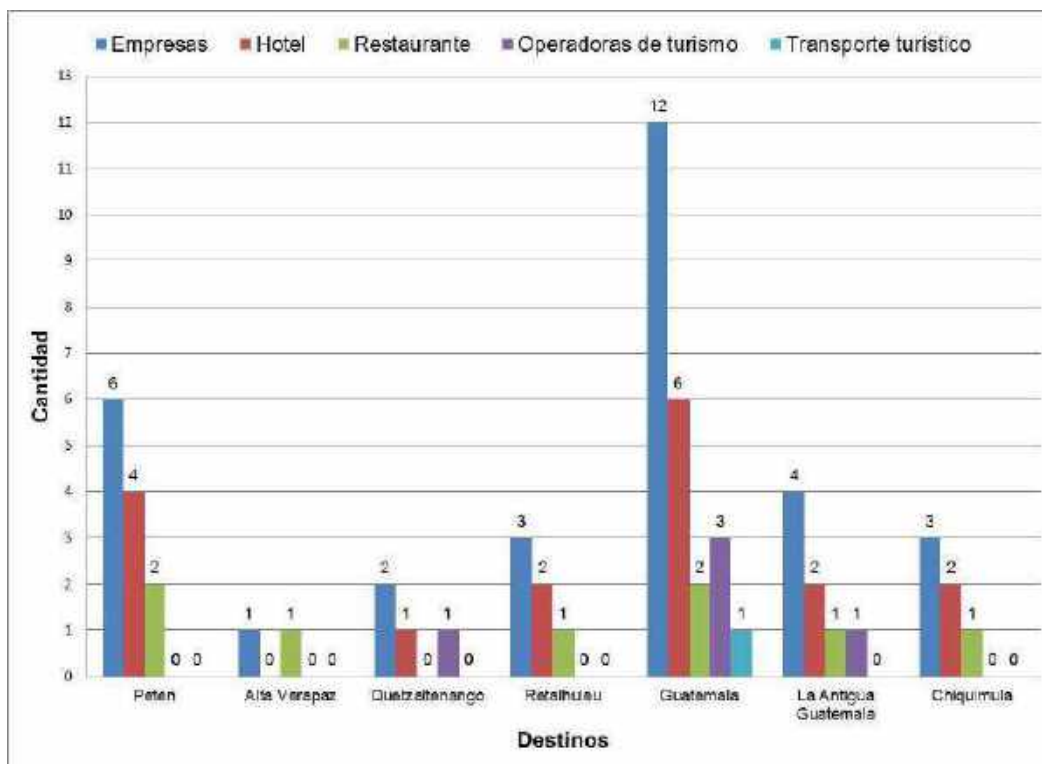
Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, INGUAT.

Fase de verificación final

Durante esta fase se evaluó, con base en la evidencia documental respectiva, si la empresa verificada cumplió o no con los requisitos solicitados por el INGUAT, por medio de su normativo de calidad. Durante los meses de octubre y noviembre se realizaron 31 verificaciones finales.



Gráfica No. 2
Verificación final



Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, INGUAT.

Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística

Este distintivo indica que los servicios prestados por las empresas verificadas cumplen con los requisitos obligatorios relacionados con la organización empresarial, servicio al cliente, sostenibilidad, seguridad alimentaria, entre otros, reconocidos por las distintas instancias de gobierno y solicitados por estándares internacionales de calidad turística.

En el mes de diciembre se hizo entrega de 31 distintivos en la categoría de oro y plata. (Fotografía No. 22).



Cuadro No.7
Entrega de distintivos

Destinos	Empresas		Hoteles		Restaurantes		Operadoras de Turismo	
	Categoría		Categoría		Categoría		Categoría	
	Oro	Plata	Oro	Plata	Oro	Plata	Oro	Plata
Petén	3	2	2	2	1	0	0	0
Quetzaltenango	1	1	1	0	0	0	0	1
Retalhuleu	1	3	1	2	0	1	0	0
Guatemala	7	5	3	3	2	1	2	1
Antigua Guatemala	2	2	2	0	0	1	0	1
Chiquimula	1	2	0	2	1	0	0	0

Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, INGUAT.

Implementación del Sello Q Verde para parques nacionales y áreas protegidas

El INGUAT creó el proceso de verificación de calidad turística, a través del distintivo Sello Q Verde, con el propósito de fomentar la calidad y sostenibilidad en la prestación de servicios turísticos, este sello está dirigido a parques arqueológicos, naturales y áreas protegidas que presten servicios al visitante nacional como extranjero. En este contexto se llevó a cabo el diseño del portafolio de gestión de calidad para sitios arqueológicos y áreas protegidas, enfocándose en el Parque Nacional Yaxha-Nakum-Naranjo y Parque Arqueológico Nacional Tak'alik Ab'aj.

De acuerdo al avance se llevó a cabo la fase de verificación inicial del Parque Arqueológico Nacional Tak'alik Ab'aj, y con base a los resultados, se pudo continuar con la verificación final, que es la última fase del proceso de implementación del Sello Q verde. (Fotografía No.23)

En el mes de diciembre se realizó la primera entrega del distintivo Sello Q verde al Parque Arqueológico Nacional Tak'alik Ab'aj. Así mismo se firmó un convenio interinstitucional entre CONAP, INGUAT y el Ministerio de Cultura y Deportes para articular esfuerzos y continuar con el proceso del Sello Q Verde.

Membresía del consejo global de turismo sostenible

Dentro de los ejes que el Sello Q evalúa se encuentra la “sostenibilidad”, que es uno de los temas más débiles en las empresas del sector turístico de Guatemala, los criterios a evaluar en este eje se basan en los Criterios Globales de Turismo Sostenible, los cuales son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que



una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y, la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso por parte del sector hotelero y los operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística.

Por lo anterior, el INGUAT se constituyó como miembro activo del Consejo Global de Turismo Sostenible, con el fin de establecer y poner en marcha los estándares mundiales sostenibles para aumentar el conocimiento y las prácticas entre las partes públicas y privadas.

Implementación de la Certificación del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad -SICCS-

A nivel centroamericano la Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA- en el marco del Programa de Apoyo al Acceso de la Mipyme al Mercado Regional (Fase II) contempla el Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad Turística -SICCS-, como primer certificado a nivel mundial en calidad y sostenibilidad turística. Con el fin de beneficiar a las empresas de Guatemala en temas de calidad y sostenibilidad turística, se busca que empresas de alojamientos, restaurantes, transportes terrestres de pasajeros (autobuses y renta autos), *tour* operadores y actividades temáticas sean reconocidas a nivel mundial en calidad y sostenibilidad turística, gracias al intercambio de experiencias entre los países y la transferencia tecnológica; se realizaron las siguientes acciones:

- Formación y evaluación de auditores SICCS
- Formación del Comité Técnico de Calidad Turística de Guatemala
- Habilitación de auditores SICCS
- Lanzamiento de SICCS en Guatemala
- 24 pre-auditorías del SICCS
- 17 auditorías finales del SICCS
- Entrega de distintivos a empresas acreedoras (Fotografía No.24)

Se elaboraron los siguientes manuales:

- Manual de buenas prácticas de seguridad y sostenibilidad, que incluye temas transversales de seguridad y sostenibilidad en turismo de aventura.
- Cuatro manuales de buenas prácticas, para las actividades de turismo de aventura siguientes: espeleología, *rafting*, cabalgata, parapente-vuelo ala delta.



Plan nacional de señalización

Se instaló: (Fotografía No. 25, 26 y 27)

- 128 señales elevadas tipo puente y banderas en diferentes tramos viales del país
- Señalización vial e interna en el Aeropuerto de Puerto Barrios:
 - 11 señales viales en los accesos al aeropuerto en el casco urbano de Puerto Barrios
 - 66 nomenclaturas en el área interna del aeropuerto
 - Una valla de bienvenida en salida del Aeropuerto
- Señalización en los siguientes atractivos turísticos:
 - Turicentro la cueva de Andá Mirá:
 - Dos señales bajas a 400 metros del turicentro
 - Una señal elevada tipo bandera en entrada al turicentro.
 - Museo de Paleontología y Arqueología Ing. Roberto Woolfolk Saravia, Estanzuela, Zacapa: señal elevada tipo puente en cruce de entrada al museo
 - Puerta al Mundo Maya: 15 señales bajas direccionales en ruta de Chisec a Raxujá, identificando cuevas locales
 - San Bartolomé Milpas Altas: señalización vial, cinco señales en carretera que identifican el mercado local

Programa Impulsa

El Programa Impulsa tiene como finalidad la promoción del desarrollo de turismo sostenible en áreas protegidas. Para el INGUAT fue de mucha importancia asumir la tercera edición del programa por medio de un convenio con CONAP y con la colaboración del MINECO, CAMTUR y la ONG facilitadora Alterna.

El Programa se lanzó en agosto, en los departamentos de Guatemala, Quetzaltenango, Sololá, Izabal y Petén; y motivó la inscripción de 141 emprendimientos en la plataforma informática de este programa. Con la información base, se seleccionó a 100 de las propuestas acorde a la información presentada y a quienes se les convocó a participar en talleres de asesoría durante el mes de septiembre en Quetzaltenango, Alta Verapaz y Guatemala, para mejorar sus ideas de emprendimiento y obtener otros datos sobre las expectativas y condiciones de desarrollo.

Con base a criterios de evaluación técnica se eligió a 40 de los emprendimientos con mayores condiciones de desarrollo, en octubre se realizó un evento de presentación de *pitch* ante un jurado conformado por representantes de las instituciones, donde se seleccionaron a 20 de los emprendedores que estarán participando en la fase final del programa, a inicios del año 2018.



Programa de impulso de la conectividad aérea, acuática y terrestre

Aeródromo en Puerto Barrios, Izabal

El 7 de abril 2017, autoridades del Gobierno inauguraron oficialmente el aeródromo de Puerto Barrios, convirtiéndose en el tercer aeropuerto habilitado en la administración de turno para recibir vuelos internacionales. (Fotografía No. 28)

La Mesa de Alto Nivel para la recuperación de aeropuertos, coordinada por el INGUAT e integrada por el Ministerio de Comunicaciones, Ministerio de la Defensa, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Gobernación, Superintendencia de Administración Tributaria, Dirección General de Aeronáutica Civil, autoridades locales y sector privado. Con este esfuerzo, se diversificaron las opciones de traslado dentro del país y facilitaron las conexiones internacionales.

Programa de cultura y formación turística

Formación turística

Mesa Nacional de Capacitación Turística

La mesa integrada por el INGUAT, CAMTUR, INTECAP, PRONACOM, AGEXPORT y la academia, llevó a cabo reuniones de trabajo mensuales, donde se revisaron los planes de capacitación para el sector y se coordinaron acciones conjuntas.

Modificación del currículo del bachillerato en turismo

En conjunto con el Ministerio de Educación se trabajó la modificación del currículo base de bachillerato en turismo a nivel nacional, se realizó la impresión del documento y se entregó a ese ministerio para su socialización y distribución.

Principales capacitaciones realizadas por el INGUAT, durante el 2017:

- Guatemala Virtual 360° dirigido a empresarios turísticos, impartido en: Petén, Quetzaltenango, Sacatepéquez y Sololá.
- Guía Turística para Niños “Conociendo mi País” dirigido a maestros de quinto primaria en Chimaltenango, Escuintla, Huehuetenango, Izabal, Jalapa, Petén, Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Sacatepéquez. (Fotografía No.29)
- Calidad en el servicio, Atención al cliente y primeros auxilios a egresados de la DISETUR en: Alta Verapaz, Chiquimula, Escuintla, Guatemala, Izabal, Petén, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, Sacatepéquez y Sololá.
- Cerámica Arqueológica, Calendario y Cosmovisión Maya realizado en Petén.



- Buenas Prácticas de Turismo Sostenible dirigido a Guardarecursos de parques nacionales y áreas protegidas de Quetzaltenango y Sololá.
- Primeros auxilios en lugares remotos impartido a guías de turistas en: Alta Verapaz, Chimaltenango, Escuintla, Petén y Quetzaltenango.
- Curso de Especialización de la División de Seguridad Turística -DISETUR-VIII promoción, en la ciudad de Guatemala.
- Diplomado con Especialización en Enseñanza del Idioma Español como Segundo Idioma en Quetzaltenango, Sacatepéquez y Sololá.
- Diplomado en Periodismo Turístico realizado en la ciudad de Guatemala. (Fotografía No.30)
- Diplomado con Especialización en Turismo Sostenible, en la ciudad de Guatemala.
- Gestión de Agencias de Viajes de Turismo Emisor y Receptor en Guatemala
- El Corazón del Líder en Guatemala.
- II Encuentro Iberoamericano de Turismo Rural en Chimaltenango.
- VIII Congreso Nacional de Guías de Turistas en la ciudad de Guatemala. (Fotografía No. 31)
- Buenas Prácticas de Turismo Gastronómico en la ciudad de Guatemala
- Seminario de Calidad en el Servicio para personal de contacto de empresas turísticas en: Guatemala, Quetzaltenango, Jutiapa, Retalhuleu, Sacatepéquez, Santa Rosa, Sololá en los meses de abril, mayo y junio.
- Seminario de calidad en el servicio para personal de contacto de empresas turísticas en: Alta Verapaz, Chiquimula, Escuintla, Izabal, Quiché, Retalhuleu, Sacatepéquez, San Marcos, Sololá en los meses de septiembre y octubre.
- Taller de Epigrafía Maya en Guatemala, Izabal, Petén y Quetzaltenango
- Taller de Geología realizado en Guatemala, Petén y Sololá.
- *Branding de Wellness*, las motivaciones y necesidades de los visitantes de bienestar y terapia *aromatouch*, dirigido al segmento de turismo de bienestar en Sacatepéquez.
- Programa de capacitación y formación para la industria médica y turística realizado en Guatemala.
- Planificación y gestión del turismo de naturaleza y aventura realizado en Petén.
- Certificación internacional para el segmento de bodas de destino y lunas de miel en Guatemala.
- Las 7 leyes en la era digital para el sector turístico, llevado a cabo en Guatemala.
- Taller de sensibilización de turismo accesible realizado en Alta Verapaz, Guatemala y Quetzaltenango.
- Estrategia de ventas para maximizar ingresos a través de Expedia en: Alta Verapaz, Guatemala, Izabal, Petén, Quetzaltenango, Retalhuleu, Sololá y Sacatepéquez.



- Taller de capacitación en fotografía profesional enfocado a posicionarse en redes sociales y diversas plataformas para la promoción turística del país en Alta Verapaz, Guatemala, Izabal, Petén, Quetzaltenango, Retalhuleu, Sacatepéquez y Sololá.
- Rescate acuático para guías comunitarios y guardarecursos en Alta Verapaz.
- Carrera Guía General de Turistas en Huehuetenango.
- Carrera de Guía Local de Turistas en Alta Verapaz, Guatemala y Sololá.
- Carrera de Guía Comunitario de Turistas en Alta Verapaz, Chimaltenango, Escuintla, Huehuetenango, Petén, Quetzaltenango, San Marcos y Sololá.

En el cuadro No. 8 se puede observar el número de personas capacitadas, su etnia y género.

Cuadro No.8
Personas capacitadas

Cantidad de personas capacitadas				
Género		Etnia		Total
Femenino	Masculino	Mestizo	Maya	
3,231	4,162	5,812	1,581	7,393
44%	56%	79%	21%	100%

Fuente: Sección de Formación Turística, INGUAT



EJE 6

MERCADEO TURÍSTICO

Objetivo estratégico: posicionar los destinos, segmentos y productos turísticos bajo la marca Guatemala Corazón del Mundo Maya a nivel nacional e internacional; que contribuya a la mejorar de la imagen del país.

Programa de desarrollo y promoción de la oferta turística

La Dirección de Mercadeo, tiene a su cargo programas y subprogramas identificados en este eje, con el objetivo de promover los destinos turísticos del país en mercados prioritarios, potenciales y de oportunidad, con una imagen favorable del país y brindando una experiencia de calidad a los visitantes, según el Plan Operativo Anual y Multianual, a través del Departamento de Promoción y Publicidad que entre sus actividades incluye ferias, caravanas, campañas nacionales e internacionales, mercadeo digital, entre otros. A continuación, se presentan los logros más relevantes:

Marca País:

Con la finalidad de resaltar la importancia de la construcción de la marca país, el INGUAT compartió con el sector turístico organizado, entidades gubernamentales y otros actores nacionales, la experiencia del consultor internacional en estrategia y creación de marcas Gustavo Koniszczewski, director de *FutureBrand*.

Durante su exposición el señor Gustavo Koniszczewski, quien ha liderado proyectos para la creación de marca país como Perú, Argentina, Chile y Costa Rica, señaló que una marca país busca concentrar esfuerzos de comunicación que tiene un país hacia el exterior, basándose en el estudio de cinco dimensiones que tiene que ver con el sistema de valores, calidad de vida, aptitud para los negocios, turismo, patrimonio y cultura. (Fotografía No. 32)

Para Guatemala contar con una marca país, permitirá integrar los sectores, productivos, sociales, culturales, deportivos, científicos y políticos para impulsar acciones de comercialización que permitan la exposición del país al multiplicar la presencia de la imagen y lograr un posicionamiento más rápido y sostenido.



Conectividad aérea

WAMOS Air

En el tema de conectividad aérea, se apoyó con el ingreso de la línea aérea WAMOS Air de España, para aumentar la oferta de líneas aéreas y asientos provenientes desde Madrid a Guatemala. (Fotografía No.33)

En el marco de la participación de Guatemala en la feria FITUR 2017, el director general del INGUAT licenciado Jorge Mario Chajón Aguilar, suscribió un convenio de promoción conjunta con la aerolínea española WAMOS Air, para ampliar la oferta de asientos disponibles entre Europa y este país, así como fortalecer la promoción de Guatemala como destino turístico en el viejo continente. A través, de este acuerdo, ambas entidades se comprometieron a realizar promoción de Guatemala y establecer un vuelo directo entre ambas naciones a partir de junio de 2017.

Se cuenta con dos años para alcanzar los objetivos de este convenio y se inició en este año con una promoción online-offline, para promocionar de manera conjunta a Guatemala Corazón del Mundo Maya en el mercado español.

El 27 de junio de 2017 se realizó el vuelo inaugural de la ruta Madrid-Guatemala, con frecuencia semanal. Durante este año, WAMOS Air transportó alrededor 3,500 pasajeros durante 4 meses de operación, de los cuales 2,800, permanecieron aproximadamente 14 días en este país, equivalente a un 15% de los pasajeros provenientes de España vía aérea. Para el 2018 se prevé un incremento en el número de vuelos y en cantidad de pasajeros que transportarán.

Volaris

Se implementó una nueva ruta Guatemala - Tijuana, a cargo de la línea aérea Volaris, con vuelos tres veces por semana. Esto conllevó la firma de un memorándum de entendimiento entre la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California, México y el INGUAT, con el objetivo de fomentar el turismo, la cooperación interinstitucional y la buena relación bilateral entre estos destinos. Con esta nueva ruta, se incrementó la conectividad aérea de México y Estados Unidos hacia Guatemala.

Publicidad nacional e internacional

Para el INGUAT es muy importante dentro de su plan de trabajo, realizar campañas de promoción y publicidad para posicionar la marca turística “Guatemala Corazón del Mundo Maya” a nivel nacional e internacional, como destino turístico cultural y de riqueza natural.



El 30 de marzo, el INGUAT presentó la plataforma geográfica de información turística que combina funcionalidades de planificación y promoción con geoposicionamiento. La herramienta está diseñada para que de forma automática el usuario pueda navegar en un mapa, conocer las siete regiones turísticas del país y encontrar los principales atractivos de cada región, detectar atractivos naturales y culturales a visitar, hoteles recomendables, empresas turísticas, eventos programados y otros servicios relacionados con el turismo para planificar el viaje.

En el año 2017 se dio continuidad a los destinos priorizados en el PMTS, como se muestra a continuación.

Publicidad nacional (Fotografías No. 34, 35 y 36)

Se realizó ocho campañas nacionales, para promover a más de 138 destinos de 21 departamentos. La temática consistió en invitar a los guatemaltecos a conocer su país, aprovechando las temporalidades del año y los momentos clave para visitar distintos eventos:

- Verano 2018
- Tradiciones de Semana Santa
- Tradiciones de Guatemala
- Aventura y Naturaleza en tu País
- Vacaciones de Medio Año
- Fines de Semana Largos
- Gastronomía Guatemalteca
- Vacaciones de Fin de Año

En el cuadro No.9, identifica los medios que utilizó el INGUAT para las campañas nacionales:

Cuadro No. 9

MEDIO	Porcentaje
Televisión	26%
Radio	24%
Impresos	14%
Vallas	12%
Digital	9%
Mupis	7%
Revista	3%
Pantallas	3%
Cruzacalles	2%

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad



El porcentaje de la inversión por departamento para este año, se identifica en el cuadro siguiente:

Cuadro No.10

DEPARTAMENTO	Porcentaje
Petén	20%
Alta Verapaz	11%
Izabal	9%
Quetzaltenango	7%
Huehuetenango	6%
Sololá	6%
Escuintla	5%
Sacatepéquez	4%
Chiquimula	4%
Santa Rosa	4%
Guatemala	4%
San Marcos	4%
Retalhuleu	3%
Baja Verapaz	3%
Chimaltenango	2%
Quiché	2%
Zacapa	2%
Jalapa	1%
Totonicapán	1%
El Progreso	1%
Suchitepéquez	1%

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT

Activaciones BTL

Se realizaron diferentes activaciones BTL, entre las cuales se pueden mencionar:

- Promoción de las 7 regiones con visores donde se muestran 65 destinos en 360° a través de la página <http://www.paseoguatemala.com/360/> en centros comerciales.
- Utilización de *mupis touch* en centros comerciales para dar a conocer la aplicación Guatemala.



Publicidad internacional (Fotografías No. 37, 38 y 39)

Emprender campañas de promoción turística en distintos medios en el exterior, que pongan en valor las bellezas naturales, riquezas culturales entre otros, forma parte de las finalidades y funciones definidas para el INGUAT de acuerdo a su Ley Orgánica. Ante ello, funcionarios de la entidad presentaron las acciones de promoción y comercialización que realizaron, a nivel internacional con la campaña “Descubre el país secreto, Guatemala, Corazón del Mundo Maya”. Con la cual se promocionó destinos turísticos y segmentos más importantes del país.

En las campañas se utilizaron medios convencionales y digitales, entre ellos publicaciones en periódicos y revistas, en medios digitales como *Kayak*, *Trip Advisor*, *DSP Mobile*, *DSP Vídeo*, *DSP Desktop*, *Google*, *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *Shazam* visual, *Shazam in app*, *CBS News*. De igual forma, se invirtió en exteriores, entre ellos buses, taxis, vallas, mupis, murales y pantallas digitales, esta campaña termina en febrero del 2018.

Se realizaron en total 8 campañas en las cuales se promovieron 52 destinos turísticos en mercados prioritarios tales como:

Cuadro No.11

País	%
Estados Unidos	31.2%
Europa	22.7%
España	13.8%
Latinoamérica	10.4%
Colombia	3.7%
Alemania	3.3%
El Salvador	3.1%
Centroamérica y Norteamérica	2.9%
Norteamérica, Sudamérica y Caribe	2.7%
Reino Unido	2.2%
Francia	2%
Costa Rica	0.8%
Italia	0.6%
Honduras	0.3%
Panamá	0.2%
Canadá	0.1%
México	0.04%

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT

Como parte de las campañas internacionales, del 11 de noviembre al 12 de diciembre, se expuso en el *Times Square*, Nueva York, en pantallas y letreros luminosos spots de 15 segundos, donde se mostró textiles, pirámide del Gran



Jaguar del Parque Nacional Tikal, el Arco de Santa Catalina en La Antigua Guatemala, entre otros, motivando a potenciales visitantes que descubran los secretos de Guatemala.

Campañas a bordo

Se realizaron campañas a bordo en Avianca y Copa, que suman 86 publicaciones en total, tanto en medios escritos como electrónicos, ejecutadas durante los meses en que el turista extranjero toma la decisión a dónde va viajar; y, una campaña cooperativa con WAMOS Air, que también permite conectividad con Cuba.

Alianza con Expedia

Se elaboró un plan de promoción para el segundo semestre en conjunto con Expedia, la agencia más grande de viajes, con la cual se facilitó al consumidor la búsqueda y venta de boletos aéreos, reserva de hoteles, *tours* de día, cruceros entre otros, a través de plataformas digitales que permitan la compra de servicios turísticos al alcance de un *click*. Expedia trabaja con sus principales puntos de distribución y venta en línea *Expedia*, *Hoteles.com*, *Trivago*, *Travelocity*, *Orbitz* y otras a nivel mundial.

Con una inversión de US\$535,000.00, se obtuvo un retorno de inversión de US\$49,342,090.00, incrementando en las líneas aéreas en Estados Unidos y Canadá: 39% de pasajeros, 35% en estadías y 37% de tickets, mientras que en Europa, la inversión fue de US\$300,000.00 con un retorno de US\$8,596,394.00, que generó un incremento de 43% de pasajeros, 22% de estadías y 37% de tickets, crecimiento en relación al año 2016.

Google Street View

A través de una alianza entre *Google*, el INGUAT, la Municipalidad de Guatemala y el Instituto de Antropología e Historia del Ministerio de Cultura, se logró la captura en 360° de imágenes de ciudades, lugares internos como teatros, aeropuertos, mercados, museos y otras maravillas del país. Durante 10 meses, el equipo de *Google* recorrió más de 4 mil millas captando imágenes de la ciudad de Guatemala, La Antigua Guatemala, Chichicastenango, Chimaltenango y otros lugares.

Google realizó este proceso de captura de imágenes con sistemas integrados que toman fotografías a medida que el vehículo avanza por la vía pública. Una vez capturadas estas imágenes, pasan por un sistema para que estén listas para su uso en *Google Maps*. Adicionalmente, se recolectaron imágenes con el *Trekker* y el *Tripod*, tecnologías que permiten tomar imágenes en lugares donde el carro no puede ingresar (*Special Collects*).

La funcionalidad de *Street View* de *Google Maps* se encuentra ya disponible en más de 77 países, Guatemala es de los primeros países de la región centroamericana en donde está disponible dicha tecnología.



Este tipo de herramientas facilitan el conocimiento, valoración y la obtención de datos para organizar un viaje, estar dentro de *Google* con imágenes en 360° permite que las personas conozcan los atractivos del país, por medio de *Google Maps*.

Entre los atractivos que se encuentran está el Convento de las Capuchinas, Museo Casa Santo Domingo, volcán de Agua, Iglesia San Francisco y Museo Hermano Pedro, fachada de la Catedral de Santiago, Catedral de San José, Iglesia El Calvario en La Antigua Guatemala; Museo de Paleontología y Arqueología de Estandzuela, Zacapa; Jardín Botánico; Parque Natural Las Conchas; volcán de San Pedro, lago de Atitlán y más.

Material promocional

Se realizaron 56 envíos de material promocional a países como Alemania, España, Francia, Italia, Inglaterra, Rusia, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos, México, entre otros, de los cuales 16 fueron envíos en apoyo a ferias. Así mismo, se distribuyó material promocional de diferentes regiones del país a más de 35 embajadas y consulados en todo el mundo.

Mercadeo virtual, publicidad y diseño

Se integró realidad virtual de 122 puntos de destinos turísticos en <http://visitguatemala.com/360/> así como <http://www.paseoguatemala.com/360/> (Fotografía No.40). Asimismo, se lanzó la aplicación Guatemala, que es una guía de destinos e información relevante que brinda al viajero lo indispensable para programar viajes a los diferentes atractivos naturales y culturales del país, contiene sitios arqueológicos, museos, reservas naturales, volcanes, lagos, ríos, comunidades, entre el otros con la que el usuario tendrá a la mano 5 herramientas con las cuales podrá acceder a destinos, paseos 360°, cronograma de actividades, *audiotour* y hoteles. Incluye 14 paseos que están incluidos en la aplicación, conformados por más de 275 destinos para explorar y más de 700 hoteles recomendados e inscritos en el INGUAT. La aplicación se puede descargar y se encuentra con el nombre de Guatemala app, Guatemala Turismo o Guatemala Destinos.

Sumado a ello, se lanzó el juego Chispudómetro en la plataforma de Facebook, con el objetivo de motivar la curiosidad del público en general para descubrir información del destino.



Espectáculos

Con el objetivo de dar a conocer parte de las manifestaciones culturales en Guatemala a visitantes nacionales e internacionales, se llevaron a cabo 293 presentaciones de expresión artística: 60 del Ballet Folklórico, 119 de la Marimba y 115 de Trajes Regionales, que se exhibe en desfiles de trajes regionales, estampas y edecanes.

El 20 de febrero, la marimba del INGUAT se unió a la celebración del Día de la Marimba, actividad importante para la preservación de las manifestaciones culturales del país.

El 19 de abril, el compositor y marimbista Guillermo de León Ruiz, trabajador del INGUAT se le nombró Embajador de Turismo y se le rindió un homenaje debido a su trayectoria artística. En su carrera artística ha compuesto más de 350 melodías, que han sido interpretadas por diferentes grupos de marimba, entre las cuales se pueden destacar:

- Bailando con la Llorona
- El Rico Pobre
- Recuerdo Huehuetecos
- Rabin Ajaw
- En Cuilco me enamoré
- El Petencito
- ¿Por qué nos dejaste?
- El Remolino
- Las Chancletas de Nayo Capero

Eventos y marca país

El INGUAT realizó 151 eventos que fortalecen la imagen institucional y de marca país “Guatemala Corazón del Mundo Maya”, entre ellos: inauguración del aeródromo de Puerto Barrios, ferias especializadas, conferencias de prensa, entre otros.

Ferias internacionales (Fotografías No. 41, 42 y 43)

Como parte de la promoción del país, Guatemala estuvo presente en ferias internacionales; su mayoría en mercados prioritarios, con una participación de 217 empresarios del sector en apoyo a los segmentos de turismo de reuniones, naturaleza, bodas y lunas de miel, cruceros, cultura, turismo médico y aventura, entre otros, con un incremento de 38% de participación respecto al año anterior. En el cuadro No.12 pueden observarse los países donde el INGUAT participó:



Cuadro No.12
Participación en ferias

País	Cantidad	Empresarios participantes
México	6	51
USA	10	16
Alemania	4	27
España	3	21
Inglaterra	2	17
Argentina	3	6
Italia	2	10
Colombia	1	14
Francia	1	9
El Salvador	1	10
Chile	1	11
Canadá	1	5
Guatemala	1	12
República Dominicana	1	8

Fuente: Departamento de Publicidad y Promoción, INGUAT

Feria Internacional de Turismo, FITUR 2017

Desarrollada en Madrid, España del 18 al 22 de enero, es un evento líder para los mercados receptivos y emisores de Iberoamérica y una ventana de oportunidad para presentar a mayoristas, profesionales del sector y medios de comunicación, la oferta turística del país. En la misma participaron autoridades del INGUAT junto a una delegación de 15 empresarios guatemaltecos.

En este evento se congregaron aproximadamente 9,600 empresas expositoras de 164 países/regiones; 124,700 participantes profesionales y 107,200 visitantes de público no profesional. También participaron profesionales de la industria, funcionarios de organismos de turismo y alrededor de 7,184 periodistas especializados.

Se promovió la belleza de la cultura y naturaleza en un *stand* de 140 metros cuadrados ubicado en el área de Centroamérica y el Caribe. Es la primera vez que se utilizó la tecnología de 360 grados para vistas virtuales a Guatemala. El espacio fue un punto de convergencia para que empresarios guatemaltecos, que prestan servicios turísticos en el país y las autoridades del INGUAT, concretaran citas de



negocios con mayoristas internacionales, representantes de líneas aéreas, medios de comunicación, funcionarios españoles, entidades del sector, entre otros.

Asimismo, el INGUAT avaló la postulación en conjunto con el Fondo Mundial para la Naturaleza -WWF-, por sus siglas en inglés, el Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, Instituto Hondureño de Turismo -IHT- y las Cámaras de Turismo de ambos países del producto multidestino e innovador de turismo sostenible “Caribe Maya”, para los Premios Excelencias Turísticas del grupo excelencias, los cuales fueron creados en 2005 con el objetivo de fomentar la calidad en el turismo y la cultura; y los ganadores son dados a conocer durante FITUR. Este proyecto fue ganador (Fotografía No. 44).

Adicionalmente, en el marco de FITUR 2017 se realizó el lanzamiento oficial del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, designado por la Asamblea General de Naciones Unidas, para aumentar la sensibilización de los responsables públicos y privados, y del público en general, respecto a la contribución del turismo sostenible al desarrollo, así como para movilizar a todos los grupos de interés con el fin de que trabajen juntos para hacer del turismo un catalizador de cambio positivo.

Otra actividad, fue la XX Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo -CIMET-, en la cual se concedió la medalla de CIMET a los ministros de turismo de Iberoamérica, entre ellos al Director General del INGUAT.

Feria de Turismo ITB Berlín, Alemania

La riqueza cultural y natural de Guatemala, sus productos y la gama de servicios turísticos, fueron promovidos por una delegación integrada por el INGUAT y 16 empresarios (hoteleros y *tour* operadores receptivos), durante la participación del país en la edición 51 de esta feria, llevada a cabo del 8 al 12 de marzo de 2017.

La marca turística “Guatemala, Corazón del Mundo Maya” fue expuesta en pabellón las Américas, en un *stand* de 105 metros cuadrados, identificando la cultura viva guatemalteca y riqueza natural y se obtuvo el octavo lugar como mejor *stand* del continente. El ballet folklórico del INGUAT realizó presentaciones de danzas durante la feria, además se dio una degustación de productos nacionales como chuchitos, tostadas, café, chocolate, entre otros.

El INGUAT y la Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco-Alemana unieron esfuerzos para impulsar al país en Europa, por lo que la cámara acompañó al INGUAT en la preparación para la participación en la feria y donde empresarios guatemaltecos pudieron ampliar su base de clientes.



Feria Iberoamericana de Gastronomía -FIBEGA-, Argentina

Se llevó a cabo del 15 al 17 de septiembre, en la ciudad de Buenos Aires. El INGUAT junto a tres *chefs* guatemaltecos participaron en la feria, donde se sirvieron degustaciones de platillos típicos guatemaltecos, los chefs también participaron en un *cooking show* con la receta “pechugas de pollo rellenas con salsa de pepián”

Centroamérica Travel Mart -CATM-

Desarrollada en El Salvador en el mes de octubre, en la que más de 100 empresas turísticas centroamericanas, 14 de ellas guatemaltecas, establecieron contactos comerciales con más de 80 empresas compradoras provenientes de Europa y Taiwán (Fotografía No. 45). Esta feria es un evento de la Federación de Cámaras de Turismo de la región -FEDECATUR-, que se organiza junto con los ministerios de turismo del istmo y la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica -CATA-, por sus siglas en inglés. Esta feria tiene como objetivo contribuir al posicionamiento y difusión del producto y la marca Centroamérica en Europa y otros mercados prioritarios. Su sede es rotativa. Su primera edición se efectuó en 2004 en Guatemala.

El pabellón de Guatemala sobresalió durante la actividad y fue calificado como el mejor por mostrar la esencia del turismo guatemalteco. Su diseño buscó que mayoristas, periodistas especializados y público en general que visitaron la feria, tuvieran una panorámica de cuáles son los principales destinos turísticos del país. Además, como parte de las innovaciones de la edición, FEDECATUR organizó un *networking* entre las empresas centroamericanas con el objeto de fortalecer los lazos comerciales regionales y consolidar oferta de productos turísticos dirigidos a fomentar el turismo intrarregional y el multidesino.

Las empresas guatemaltecas asociadas a CAMTUR que participaron como expositores junto al INGUAT fueron: *Maya Trails*, *Las Lagunas Boutique Hotel*, *Maya Exotic Travel*, *Hoteles Soleil Guatemala*, *Porta Hoteles*, *All Tours Guatemala / Gray Line Guatemala*, *Old Town Outfitters*, *Hotel Camélias Inn*, *Expedición Panamundo*, *Corporación Camino Real*, *Viajero Global*, *Hotel Vista Real Guatemala* y *K'uktours*.

15 mayoristas y 4 medios de comunicación especializados que participaron en la feria, realizaron viajes de familiarización en Guatemala, para conocer de primera mano los productos y servicios que se ofrecen, vivieran la experiencia turística del país y así lo incluyan en sus catálogos. Además, fueron parte de seminarios educativos especializados

Asimismo, se destacó que Guatemala será la sede de la próxima edición de CATM que tendrá lugar en 2019.



IMEX Frankfurt, Alemania

Del 16 al 18 de mayo, una delegación del INGUAT, acompañada de empresarios guatemaltecos participó en la Feria de Turismo de Reuniones, Incentivos, Convenciones y Eventos Internacionales -IMEX- *Frankfurt*. Entre los empresarios que acompañaron esta feria internacional figura el Buró de Convenciones de Guatemala, así como representantes de hoteles con instalaciones, facilidades y tecnología para la atención de eventos como congresos, foros, simposios y viajes de incentivo. De igual forma participaron empresas especializadas, proveedoras de servicios turísticos para atención de los participantes.

Expo Vacaciones GT, Guatemala

El 3 de diciembre, en el Mercado de Artesanías zona 13, se realizó la primera feria dedicada a promover destinos, actividades de aventura, naturaleza y cultura para incentivar al mercado guatemalteco a conocer las bellezas de este país. Participaron *tour* operadores con paquetes para viajar al interior, hoteles y destinos turísticos con ofertas especiales.

Misiones comerciales (Caravanas)

El INGUAT apoyó a empresarios del sector turístico de Guatemala, con 17 misiones comerciales en España (50%), El Salvador y México (40%) y Honduras y Costa Rica (10%), en las cuales participaron 209 empresarios, que generó más de 1,122 contactos y 997 negocios potenciales y/o concretados.

El 18 y 19 de mayo, una delegación del INGUAT junto a 20 representantes de *tour* operadores, hoteles y líneas aéreas, participaron en una rueda de negocios empresarios guatemaltecos y mayoristas, agentes de viajes, entre otros, en San Pedro Sula, Honduras. Esta actividad ofreció los atractivos turísticos de Guatemala, así como la oferta de servicios en la “Noche Chapina en Honduras”, con el apoyo del consulado de Guatemala en San Pedro Sula y la presentación del ballet folklórico del INGUAT.

Viajes de familiarización y prensa:

Con el propósito de dar a conocer el destino Guatemala entre periodistas internacionales y que a su vez éstos difundan las bellezas del país, así como realizar viajes especializados en los cuales se invitaron a agentes de viaje, operadores de turismo, entre otros, para que pudieran visitar y ver *in situ* la oferta de Guatemala, se realizaron 145 viajes de familiarización y prensa, con la participación de 1,988 personas, originarias principalmente de los destinos prioritarios, con un retorno sobre la inversión del 528.30%. Se visitaron 82 destinos en total.



Los segmentos a los que se dirigieron estos viajes de familiarización y prensa, son los siguientes:

Cuadro No. 13

Segmento	Número de viajes
Naturaleza y Cultura	116
Aventura	12
Bodas	3
MICE	5
Aviturismo	4
Salud y Bienestar	2
Pesca	2
Cruceros	1
Total de viajes	145

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT

Con la finalidad de fortalecer las relaciones con representantes del cuerpo diplomático acreditado en Guatemala, el INGUAT, con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, realizaron una visita a Alta Verapaz para conocer los atractivos turísticos del área del 5 al 7 de mayo.

Los embajadores de Alemania, Argentina, Belice, Brasil, Canadá, Cuba, Egipto, El Salvador, España, Estados Unidos, Israel, Japón, Nicaragua, Santa Sede, Taiwán, Unión Europea y Reino Unido fueron recibidos por empresarios y autoridades locales de Cobán, San Juan Chamelco y Lanquín en Alta Verapaz.

Los diplomáticos visitaron la Reserva Natural y Centro de Conservación de Orquídeas, Orquigonía, las Grutas del Rey Marcos, Semuc Champey y el modelo de turismo comunitario sostenible en el *tour* de café de la Cooperativa Agrícola Chicoj. Durante el recorrido, se dio el contacto con la cultura y gastronomía local y los participantes degustaron el reconocido platillo del kak lk, cacao, tamalitos variados, entre otros.

El programa “Viajes y tradiciones” conducido por *Burt Wolf* el cual se transmite por la cadena de televisión pública estadounidense PBS (*Public Broadcasting Service*), recorrió atractivos turísticos de Guatemala como resultado del apoyo del INGUAT. *Burt Wolf* y su equipo llegaron al país en noviembre de 2016 y durante 10 días realizaron un recorrido por La Antigua Guatemala, el volcán de Pacaya, el lago de Atitlán, Chichicastenango, Tikal, Yaxhá, Ixpanpajul y la ciudad, entre otros, con el fin de retratar la historia, cultura, gastronomía y atracciones de los destinos. En el 2017



esta grabación formó parte de la serie de programas que realiza *Burt*, con una duración de 30 minutos aproximadamente. En la página www.burtwolf.com están disponibles los reportajes sobre Guatemala, primer país de Latinoamérica en donde se realiza esta producción.

Comunicación social

Durante el año 2017 se realizaron 51 conferencias de prensa, 62 videos promocionales, se enviaron 12 boletines institucionales cumpliendo con su función de coordinar la difusión de las acciones que realiza el INGUAT, para divulgar los logros y principales actividades turísticas realizadas en el país y en el extranjero.

Segmentos Turísticos

Se promovieron los segmentos a través de las siguientes acciones:

Turismo cultural:

- Se brindó apoyo al evento de la Sociedad Interamericana de Prensa en La Antigua Guatemala con la participación de más de 250 periodistas de la región.
- Se actualizaron folletos de diferentes destinos.
- Se brindó apoyo a diferentes viajes de familiarización y prensa con *tour* operadores y mayoristas, así como para la realización de caravanas.
- Se realizaron publicaciones de todos los subsegmentos de cultura en las redes sociales de visitguatemala.com y pautas en medios especializados.
- Se abrió la Mesa de Gastronomía con la participación del Ministerio de Cultura y Deportes, asociaciones de chefs, gremiales, representantes de comunidades entre otros.

Turismo de naturaleza:

- Se participó en 2 ferias internacionales especializadas, *Bird Fair* en Londres del 18 al 20 de agosto, y *American Birding Expo* en Estados Unidos, ambos con 2 empresarios cada uno en el stand de país.
- Del 15 al 18 de marzo, en Atitlán, el INGUAT, junto a la Asociación Vivamos Mejor, *Bid-Fomin*, *Wildlife Conservación Society* y *National Audobon Society*, desarrollaron el Foro de Aves de Guatemala, el cual reunió a líderes clave en el tema de observación de aves, con el fin de mejorar la calidad, visibilidad y sostenibilidad del país, como un destino de clase mundial para el aviturismo y turismo de naturaleza.

Turismo de aventura:

- Se participó en dos eventos internacionales enfocados al segmento de aventura: *Adventure and Travel Show* en la ciudad de San Francisco,



California, Estados Unidos y ATTA en Salta, Argentina, con la participación de seis empresarios.

- El INGUAT organizó la Feria de Aventura y Sostenibilidad, los días 2 y 3 de septiembre en el área verde del Museo Miraflores. Se contó con la participación de 30 empresarios del sector turismo de este segmento, quienes presentaron paquetes y *tours* al mercado nacional. Como ingreso al evento, el público debía presentar cinco objetos de reciclaje. También se contó con la participación de organizaciones como el Fondo Mundial para la Naturaleza -WWF- por sus siglas en inglés y *EcoMarket*, iniciativa de GuateSostenible, la cual incluye a empresas productoras cuyas visiones y procesos de fabricación se enmarcan en procesos amigables al medio ambiente, novedosos y saludables para el consumo humano, de animales y para organizaciones no lucrativas que trabajan en este tema para el manejo adecuado de los recursos del país.
- Se reorganizó la Mesa de Aviturismo con asociaciones y gremiales relacionadas al segmento.

Turismo de deportes:

- Se pautó en medios internacionales especializados en pesca deportiva con el objetivo de tener presencia en el nicho de mercado de los profesionales y aficionados de la pesca deportiva.
- Apoyo a carreras de media maratón como los 21K de la ciudad, 21K de Cobán y Ultramaratón de *Ultratrail*, cada uno con la participación de aproximadamente 50 extranjeros a quienes se les entregó material impreso promocional de destinos y artículos promocionales.
- Se coordinaron varias sesiones de fotografías para el segmento de golf, con participantes extranjeros y nacionales.

Turismo idiomático:

- Participación en la feria internacional *Expolingua* con la presencia de cinco escuelas de idioma español, quienes realizaron contactos entre posibles estudiantes y academias que promueven estudios en el extranjero. En este evento se proporcionó artículos promocionales para los visitantes, así como textos para el folleto promocional del segmento, en idioma inglés y alemán.
- Se actualizó el portal web, la base de datos de escuelas registradas en la institución. Asimismo, se realizaron sesiones de fotografías para actualizar el portal de www.visitguatemala.com y redes sociales.
- Durante el 2017, se aperturó la Mesa de Turismo Idiomático.

Voluntariado:

- Se redactó los textos para el folleto promocional del segmento.
- Por medio de reuniones con el Centro de Voluntariado Guatemalteco, se lograron contactos para llevar a cabo un *tour* de familiarización con líderes del segmento.



- Se creó la Mesa de Voluntariado, conformada por el Centro de Voluntariado Guatemalteco -AIESEC-, entre otros.
- Se hizo un análisis del segmento y plan de trabajo para el área de mercadeo, tomando en cuenta las necesidades del sector.

Salud y bienestar:

- Se elaboró:
 - Folleto promocional del segmento en idioma español e inglés
 - Actualizaciones en el portal web del segmento
 - Pauta en la revista para vuelos.
- Se apoyó un *tour* de prensa con la empresa *Dolce Vita*, un *blogger* especializado en el segmento de bienestar, quien brindó una capacitación sobre *tips* para ofrecer sus servicios en redes sociales y realizaron la visita a las empresas designadas.
- Asistencia al Congreso de Turismo Médico en la ciudad de Juárez, México; con la participación 7 empresarios: dentistas, un hotel especializado en el segmento, un spa, un *tour* operador y un facilitador médico, donde se presentó la oferta de Guatemala en este segmento y se obtuvo un reconocimiento por ser el país invitado de honor. Se obtuvo contactos para llevar a cabo posteriormente, *tours* de familiarización con 7 facilitadores médicos procedentes de Estados Unidos.
- Se apoyó la realización de un *tour* de prensa con la empresa *Dolce Vita*, un *blogger* especializado en el segmento de bienestar, quien brindó una capacitación sobre la forma más profesional de ofrecer sus servicios en redes sociales y se realizaron visitas a las empresas designadas.
- Se aperturó la Mesa de Salud y Bienestar con miembros de cámaras, gremiales y asociaciones de ambos sub segmentos de salud y de bienestar en donde se realizó un análisis del segmento y se plantearon las acciones en pro del segmento.

Reuniones e incentivos

- Participación en 7 ferias internacionales especializadas en el segmento, con la participación de 7 empresas guatemaltecas y con quienes se realizaron presentaciones de país a los *tour* operadores internacionales asistentes al evento.
- Se apoyó en la feria internacional *Latin America Meetings & Incentive Travel Exchange*, LAMITE 2017 en la ciudad de La Antigua Guatemala con la participación de 35 *tour* operadores especializados internacionales y 35 empresas nacionales ofertando sus servicios. *Jonh McMahon* de *Questex Group*, organizador de LAMITE, señaló que el encuentro alcanzó las 1,300 citas de negocios a través de las cuales el sector privado pudo ampliar su red y oportunidades de negocio en el mercado del segmento MICE. Se realizaron pre y post *tours* en el evento y visitaron las instalaciones de empresarios relacionadas con el segmento. (Fotografía No. 46)



- Pautas internacionales en medios especializados, promoviendo el país como destino de reuniones, así como el evento internacional en el país.
- Se creó la Mesa del Segmento MICE con la participación de asociaciones, gremiales y empresarios.

Bodas de destino y lunas de miel:

- Se participó en 4 ferias internacionales especializadas en el segmento con la participación de 8 empresas guatemaltecas, además de una caravana a la ciudad de México.
- Se realizó la feria Guatemala Romántica del 23 al 28 de octubre, en la ciudad de La Antigua Guatemala, con el respaldo de la *International Association of Destination Wedding Professionals -IADWP-*. Se contó con la participación de 30 *tour* operadores y 25 empresas guatemaltecas para llevar a cabo reunión de negocios, visitas a destinos y capacitaciones; así como alrededor de 32 planificadores de bodas y agentes de viajes especializados en bodas de destino y lunas de miel provenientes de los Estados Unidos y Canadá. Se realizaron pre y post *tours* a destinos de bodas y visitas a instalaciones. (Fotografía No. 47)
- Se actualizaron los textos del folleto para promover el segmento en ferias internacionales, en idioma español e inglés.
- Se creó la Mesa del Segmento Bodas de Destino y Lunas de Miel, con miembros representantes de asociaciones y gremiales tanto de la ciudad capital como de La Antigua Guatemala.

Cruceros:

- Se atendió a un total de 98 cruceros, 68 en Puerto Quetzal, 28 en Santo Tomás de Castilla, uno en Puerto Barrios y uno en Río Dulce, siendo ésta la mayor temporada de cruceros en la historia del país. (Fotografía No. 48)
- El total de visitantes en los cruceros fue de 196,183 personas: 131,428 visitantes y 64,755 personal de la tripulación. Diez de estos barcos atracaron por primera vez en Guatemala, mientras 89 han sido visitantes regulares.
- Se participó en 5 ferias internacionales del segmento.
- Se realizaron esfuerzos en conjunto con autoridades portuarias y sector privado en los temas de la diversificación de productos turísticos, competitividad de los destinos, calidad en la venta y prestación de servicios turísticos, comunicación efectiva con las líneas de cruceros, acciones de promoción, así como la participación en ferias y eventos internacionales especializados en la industria marítima de cruceros.
- Puerto Quetzal se ubicó como el quinto destino de cruceros mejor valorado de México, Centro y Sur América por cruceristas que llenaron la encuesta de *Cruise Critics*, uno de los mayores sitios web de cruceros, que anunció los ganadores de la segunda edición de los premios *Cruisers Choice' Destination Awards*.



Subprograma de desarrollo y mercadeo de segmentos turísticos

Perspectiva en Guatemala, (Fotografía No. 49) consistió en tres fases:

En la primera fase del evento “Perspectiva en Guatemala”, los fotógrafos Iván Castro y José Manuel del Busto impartieron talleres fotográficos denominados “Enfoque en Guatemala”, con el fin de promover la captura de imágenes que reflejaran la riqueza natural y cultural de Guatemala, capacitando a fotógrafos guatemaltecos en diferentes técnicas. Los talleres se realizaron en: La Antigua Guatemala, Quetzaltenango, Atitlán, Guatemala, Izabal, Cobán, Petén y la ciudad de Guatemala.

La segunda fase trató de incentivar a fotógrafos profesionales y semi profesionales a participar y donar sus fotografías para promocionar los destinos turísticos de Guatemala. Para participar el interesado ingresó al vínculo <http://perspectivaqt.weebly.com/> en donde se encontraban los requisitos del evento y un espacio para subir las fotografías, con sus créditos y bajo los términos y uso presentados por la institución. El evento contó con dos categorías: paisajes que enamoran e historias de mi tierra. El resultado obtenido fue de 1,610 fotografías, para el banco de fotos del INGUAT.

En la tercera fase se reconoció las mejores 10 fotografías, para la promoción del país a nivel nacional e internacional. A los ganadores se les otorgó un viaje todo incluido, con un recorrido por distintos destinos de Guatemala, en donde el equipo de fotógrafos tuvo la oportunidad de capturar imágenes innovadoras. Posteriormente se dio a conocer el talento de los fotógrafos, por medio de una galería fotográfica, cada uno de ellos donó 30 fotografías a la institución, las cuales permitirán mostrar las distintas facetas de Guatemala.

Del evento anterior surge la idea de impulsar un safari fotográfico, dirigido principalmente a visitantes internacionales.

Entre otros temas:

- Se recibieron tres caravanas de turismo interno y dos caravanas de turismo fronterizo en Quetzaltenango, San Marcos, Retalhuleu y Sololá.
- Intercambio de experiencias entre el INGUAT, CAT, CAMTUR con CORSATUR (El Salvador) y el Ente Gestor del destino de Gracias (Honduras).
- Con apoyo del proyecto PROTUR se inició la promoción de la Ruta Trinacional de Turismo Sostenible, en beneficio directo de tres sitios del departamento de Chiquimula.
- Con motivo del 30 aniversario de NOTI 7, el CAT de Río Dulce, Ministerio de Cultura y Deportes y el INGUAT apoyaron en la promoción de destinos turísticos de Izabal.



EJE 7

PROGRAMA NACIONAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Objetivo estratégico: fortalecer los mecanismos de prevención y asistencia al turista nacional y extranjero en rutas y destinos turísticos.

Los reportes de hechos delictivos contra turistas extranjeros en Guatemala ante esta instancia disminuyeron un 15% en comparación al año 2016, de 413 asistencias delictivas contra turistas extranjeros se redujo a 295 asistencias delictivas del 1 de enero al 31 de diciembre.

La Dirección General del INGUAT, creó el Departamento de Asistencia Turística, con funciones de asistencia y prevención a turistas, conformado con el Reglamento Orgánico del INGUAT.

Se estableció la Mesa de Seguridad Turística a nivel nacional, como la instancia de gestión y planificación mediante la cual las instituciones públicas y privadas acuerdan en un marco de colaboración, trabajar en conjunto para desarrollar, consolidar, establecer y ejecutar estrategias, planes y acciones relacionadas a la asistencia, prevención, mitigación y gestión de hechos que vulneren la seguridad integral de los turistas, empresas turísticas y patrimonio turístico en Guatemala.

Se llevó a cabo el taller de Manejo de Riesgos en Destinos Turísticos (Fotografía No. 50) con la cooperación del Comité Interamericano contra el Terrorismo de la Organización de los Estados Americanos -OEA-CICTE-, el Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia - UNICRI- y el Gobierno de Canadá, quienes ofrecieron la capacitación estratégica a más de 70 representantes de entidades públicas y privadas.

Acciones Asistencia al Turista

Con el fin de resguardar la integridad física de los visitantes nacionales y extranjeros y sus bienes, se coordinaron además los siguientes planes:

- Plan de Seguridad y Asistencia de la Peregrinación del Cristo Negro de Esquipulas: incluyó caravanas y coordinación de seguridad y asistencia, recibiendo al menos 67,000 turistas en la denominada capital centroamericana de la Fe “Esquipulas”.
- Plan de Seguridad y Asistencia de Cuaresma y Semana Santa 2017, en la ciudad de La Antigua Guatemala, apoyado por las distintas hermandades y autoridades departamentales.



Otra de las actividades que se mantuvo activa del viernes 7 al domingo 16 de abril, fue el sistema de caravanas seguras en conjunto con la División de Seguridad Turística -DISETUR- de la Policía Nacional Civil y el INGUAT desde los siguientes lugares:

- Salida de frontera Valle Nuevo-Las Chinamas hacia ciudad de Guatemala; todos los días a las 7:00 horas.
- Retorno del Km. 36 Ruta CA1 Oriente hacia la frontera de Valle Nuevo-Las Chinamas, todos los días a las 15:00 horas.
- Participación activa en el Sistema Nacional de Prevención para Semana Santa 2017 -SINAPRESE-, con presencia en los principales corredores turísticos del país.
- Plan de Seguridad y Asistencia de la Media Maratón Cobán 2017: acompañamientos a deportistas élite, accesibilidad y coordinación de asistencia.
- Formación de 32 agentes y oficiales de Policía Nacional Civil, que conforman la octava promoción de la DISETUR.
- Conjuntamente con la Embajada de Estados Unidos de América en Guatemala y el Programa Access de la Universidad del Valle de Guatemala se finalizó el segundo curso de idioma inglés, dirigido a oficiales y agentes de la DISETUR de la Policía Nacional Civil, el cual tuvo una duración de seis meses. (Fotografía No. 51)
- Implementación del Distintivo Taxi Seguro formando a 153 taxistas de Puerto Barrios, Puerto de San José y Aeropuerto Internacional La Aurora en temas de prevención.
- Acompañamiento a grupos de relevancia para la visita en Guatemala (artistas, grupos musicales, generadores de opinión, periodistas, embajadores, ministros, entre otros).
- Participación permanente en el consejo directivo del Monumento Natural Semuc Champey.
- Desarrollo de elaboración de ocho (8) protocolos de asistencia y seguridad a turistas en áreas protegidas del SIGAP:
 - a. Parque Nacional El Rosario
 - b. Reserva volcán y laguna de Chicabal
 - c. Parque Nacional Naciones Unidas
 - d. Parque Nacional Yaxha-Nakum-Naranjo
 - e. Parque Nacional volcán de Pacaya
 - f. Parque Nacional laguna Lachuá
 - g. Parque Nacional laguna del Pino
 - h. Monumento Natural Semuc Champey.

Asistencias brindadas

395 asistencias a visitantes extranjeros y nacionales, que incluyó: traducciones para colocar denuncias en la mayoría de los casos, cancelación de tarjetas de crédito,



gestiones varias y acompañamiento a embajadas. Además, la coordinación con autoridades locales en cada caso.

Cruceros

Se coordinó la atención de seguridad y monitoreo de grupos de turismo en el destino Guatemala de la temporada 2016-2017 y de la temporada 2017-2018, que atracaron en Puerto Quetzal, Escuintla y Puerto Santo Tomás de Castilla, Izabal. Durante la atención a los mismos se realizaron actividades de coordinación en la ciudad de La Antigua Guatemala, Petén, Lago de Atitlán e Izabal.

Monitorizaciones

Se realizaron 1,038 monitorizaciones de presencia policial en rutas a los destinos turísticos ubicados en el país, tanto de carreteras asfaltadas y de terracería. Asimismo, se monitorizó a diario vía telefónica con entidades de carreteras de la región.

Los delegados del Departamento de Asistencia Turística monitorizaron personalmente 296 grupos de turismo organizado, que solicitaron custodia a las oficinas centrales.

Atención de llamadas telefónicas:

Se atendieron 72,294 llamadas telefónicas de visitantes y potenciales visitantes nacionales e internacionales que requirieron información, asistencia u otra actividad, como se ve en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 14

Llamadas telefónicas atendidas				
	Nacionales	Internacionales	Hombres	Mujeres
	55,584	16,710	46,514	25,780
Total	72,294		72,294	

Fuente: Departamento de Asistencia Turística



Se coordinaron 865 custodias a grupos, que solicitaron el apoyo a través de esta central de llamadas, detallado a continuación:

Cuadro No. 15

Custodias a grupos		
	Permanentes	Por relevos
	815	50
Total	865	

Fuente: Departamento de Asistencia Turística

Otros temas

- El INGUAT entregó al Ministerio de Gobernación 10 bicicletas eléctricas para el patrullaje en el centro histórico, por parte de la DISETUR de la Policía Nacional Civil, con la finalidad de apoyar en la prevención y protección de los visitantes.
- Fiestas agostinas: Guatemala contó con un plan de asistencia dirigido a visitantes, por medio del cual se facilitó y garantizó la seguridad. En dicho plan participaron el Departamento de Asistencia Turística del INGUAT, Ministerio de Gobernación, Ministerio de la Defensa Nacional, Policía Nacional Civil, Brigada de Protección Vial y la División de Seguridad Turística. Además se realizaron Caravanas Turísticas Seguras, brindadas a los salvadoreños desde las fronteras de Valle Nuevo y Pedro de Alvarado. El embajador de El Salvador en Guatemala, Oscar Hernández agradeció el trabajo de planificación, implementación, promoción y colaboración que realizaron las diferentes instituciones del Gobierno de Guatemala para acompañar y asistir a los salvadoreños, así como la calidez con que fueron atendidos por los guatemaltecos.



EJE 8

INSTANCIAS NACIONALES Y REGIONALES

Objetivo estratégico: potenciar las alianzas nacionales e internacionales para coadyuvar al logro de estrategias de desarrollo turístico del país.

Programa aprovechamiento de alianzas y membresías en organizaciones nacionales e internacionales para la promoción del turismo

Organización Mundo Maya -OMM-

La Organización del Mundo Maya trabaja en el fortalecimiento de la integración del producto turístico regional sustentable e integral; promueve la calidad y excelencia en la prestación de los servicios turísticos, así como la coordinación de acciones de promoción y comercialización como multi-producto turístico regional, apoyando el vínculo entre Centroamérica y México en materia de desarrollo turístico.

En el mes de marzo, la ciudad de Guatemala fue sede de la reunión ordinaria de la Comisión Regional de la OMM, con el fin de conocer los planes de la zona para impulsar el desarrollo del turismo sostenible e incrementar la llegada de visitantes a los 5 países que integran la región: Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México.

Como resultado de las reuniones durante el encuentro, se discutieron y plantearon acciones prioritarias para mejorar la conectividad y facilitación turística para incrementar el acceso del turismo hacia toda la región. Así mismo se identificó como fuente de financiamiento al Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, para el Proyecto Regional de Turismo Comunitario Maya, el cual tiene por objetivo desarrollar nuevos modelos de turismo comunitario de manera sostenible, beneficiando a siete proyectos emblemáticos de la región.

Participación en cargos de representación, tales como:

- Sistema de Integración Turística de Centroamérica -SITCA-:
 - Consejo Ejecutivo y en las reuniones celebradas en la región.
 - Talleres especiales, como el organizado con el Banco Centroamericano de Integración Económica -BCIE-, con el fin de



- generar un instrumento de financiamiento para las MIPYMES turística.
- “Foro de intercambio de experiencias para el fomento de la inversión turística en Centroamérica” que se llevó a cabo San José de Costa Rica, bajo el marco del “Programa de apoyo a la integración turística centroamericana”, con el fin de realizar un intercambio entre expertos de la región latinoamericana, inversionistas y autoridades del sector turístico centroamericano, con el objeto de conocer otras experiencias exitosas de fomento a la inversión turística y analizar el entorno de inversión en los países que pertenecen al SICA; identificando oportunidades para el fomento a la inversión turística en el corto plazo.
- XLIX reunión ordinaria del Consejo Directivo de la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica -CATA- por sus siglas en inglés.
- Organización Mundial del Turismo -OMT-.
- CV reunión del Consejo Centroamericano de Turismo -CCT-.
- Consejo de Administración de la Entidad Aporte para la Descentralización Cultural -ADESCA-.
- Coordinación Mesa Nacional de Aviturismo: entre los principales resultados alcanzados se puede mencionar:
 - Finalización del Proyecto de Aviturismo con *Audubon Society* que incluyó el cierre en *Washington DC*.
 - Organización y ejecución del *Bird Forum* Atitlán 2017.
 - Oficialización de la Mesa de Aviturismo, de acuerdo al nuevo marco institucional y la participación en la organización de Guatemala *Bird Fair* 2018.
- Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística y enlace con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-.
- Consejo Consultivo del Parque Nacional Yaxha-Nakum-Naranjo: el principal resultado fue el establecimiento del mecanismo de otorgamiento de servicios a visitantes en el parque.
- Los delegados de las Oficinas Regionales y Subregionales del INGUAT buscan incidir en instancias departamentales y regionales, a través de su participación en reuniones de los Consejos Departamentales de Desarrollo -CODEDE-, Consejos Regionales de Desarrollo Urbano y Rural -COREDUR-, Unidad Técnica Departamental -UTD-, Oficina de Control de Áreas de Reserva del Estado -OCRET-, Mesas de Turismo, Mesas de competitividad departamental, Oficina Municipal de Desarrollo Económico Local -OMDEL-, Comisión De Fomento Económico Turismo Ambiente Y Recursos Naturales -COFETARN-, Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de Atitlán y su Entorno -AMSCLAE-, entre otros. En el caso de Alta Verapaz en el Consejo Directivo del Monumento Natural Semuc



Champey y Petén en la Mesa Social y Normativa y Comité Ejecutivo de la Reserva de la Biósfera Maya.

Como parte del fortalecimiento de las Oficinas Municipales de Turismo de la Región VI, se coordinaron seis eventos de atención al visitante en los departamentos de Quetzaltenango, Sololá y San Marcos.

En el marco del Convenio de Cooperación Técnica y Científica, suscrito entre el Gobierno de Guatemala y el Gobierno de Colombia y con la coordinación de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia -APC Colombia-, la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de Guatemala -Segeplán- y las embajadas de ambos países, se aprobó el programa Bilateral de Cooperación 2016-2018, dentro del cual se incluyó el proyecto de turismo “Intercambio de experiencia y buenas prácticas de Colombia sobre los mecanismos para impulsar el Desarrollo Turístico Sostenible, Sistema de Información Turística y Mercadeo Turístico de Guatemala”. En el año 2017 se realizaron dos de las tres actividades planificadas:

- Talleres de estadísticas y sistemas de información y de inteligencia de mercados.
- Talleres de sostenibilidad y seguridad turística.

Durante el V Encuentro Nacional e Internacional de Observatorios Turísticos, en Dolores Hidalgo, Guanajuato México, los días 19 y 20 de octubre; cuyo tema fue “Midiendo la sustentabilidad turística”, el INGUAT y la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato de los Estados Unidos Mexicanos -SECTUR-, firmaron un memorando de entendimiento para fortalecer las relaciones de amistad y la cooperación interinstitucional entre ambos países en el ámbito turístico, con base en los principios de igualdad, respeto mutuo e interés común, en el marco de la Carta de intención suscrita en fecha 15 de octubre de 2015 entre ambas entidades. Los objetivos del memorando de entendimiento son: a) Trasferencia de conocimiento y tecnología entre observatorios turísticos, b) Fomentar el desarrollo del turismo sostenible, c) Fomentar el desarrollo de los viajes turísticos organizados y no organizados, y d) Organizar talleres de trabajo y exposiciones turísticas. (Fotografía No. 52)

Plan de gestión e implementación del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS-

Para dar seguimiento a la implementación del PMTS, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Seguimiento al PMTS a entidades públicas y privadas, a través del Resultado Estratégico de País -REP-:



- 11 reuniones de la Mesa del Comité Ejecutivo, el cual está integrado por las siguientes instancias:

- Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-
- Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-
- Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-
- Ministerio de Economía -MINECO-
- Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM-
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-
- Ministerio de Gobernación -MINGOB-
- Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

La participación de representantes del sector empresarial:

- Cámara de Turismo -CAMTUR-
- Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-

En algunas mesas se contó con la participación de la persona enlace con el Centro de Gobierno de la Comisión Estratégica de la Presidencia.

Los principales temas abordados durante este ejercicio:

- Prioridad Presidencial de Fomento al Turismo:
 - Solicitud de información a instancias gubernamentales
 - Avance de indicadores por cuatrimestre
- Propuestas y planificación 2018:
 - Prioridades y proyectos
 - Propuestas de ley
- Situación del turismo
 - Recaudación de impuesto
 - Índice de competitividad turística
 - Pago de ingreso al Parque Nacional Tikal
 - Infraestructura vial
 - Conectividad aérea
 - *Air BnB* y pago de impuestos
 - Registro de transporte de turismo
- Avance en las acciones a cargo de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico:
 - Proyectos
 - Patrimonio cultural
 - Patrimonio natural
 - Capacitación externa
 - Análisis para propuesta de Ley de Incentivos para el turismo.

Se realizaron informes trimestrales de gestión en competitividad turística con diferentes temas, entre ellos:

- Indicadores del PMTS
- Indicadores de la prioridad presidencial de fomento al turismo



- Informes sobre temas específicos relacionados con turismo, a solicitud de instancias internacionales
- Insumos de información a solicitud de la Dirección General, Subdirección General y Dirección de Desarrollo del Producto Turístico
- Participación en eventos nacionales e internacionales
- Mesas:
 - Multisectorial de Turismo Sostenible
 - Infraestructura Vial Terrestre
 - Departamentales de Turismo

Se realizaron tres reuniones de la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible, donde se abordaron los siguientes temas:

- Infraestructura vial.
- Normativas para el turismo.
- Programa de Agregados Comerciales y Turismo.
- Prioridad Presidencial Fomento al Turismo.
- Promoción turística.
- Planificación de inversión para el turismo 2018.

Es importante resaltar que en esta Mesa se toman las decisiones sobre temas estratégicos para el turismo, y de ahí surgen diversos compromisos para que se aborden en las mesas técnicas.

Indicadores de la prioridad presidencial de Fomento al Turismo:

En continuidad al desarrollo de la Política General de Gobierno y en la ejecución de la prioridad Presidencial de Fomento al Turismo, el INGUAT como entidad rectora del tema y responsable de la prioridad, en conjunto con las instancias gubernamentales que tienen intervenciones hacia el turismo, definieron 8 indicadores, de los cuales se obtiene información cuatrimestral del avance. Es importante mencionar que estos indicadores son derivados del Modelo Lógico de Competitividad Turística y del trabajo que cada institución realiza.

Proyectos de Alto Impacto

A mediados del año 2017, la Comisión de Gestión Estratégica de la Presidencia brindó los lineamientos para que en cada institución identificara acciones que fueran complementarias a las prioridades presidenciales, de tal cuenta que las autoridades del INGUAT después de una revisión de diferentes intervenciones, se comprometió a realizar los siguientes proyectos:

1. *Mejoramiento en la conectividad aérea.* (diciembre 2018) Los avances en el primer año dan como resultado de la gestión e inversión del INGUAT con otras instancias, la inauguración del aeropuerto de Puerto Barrios en Izabal, se continuó la coordinación para que otros aeropuertos, siendo los siguientes en



crearles las condiciones para los municipios de San José en Escuintla y en Cobán, Alta Verapaz. Se logró el convenio con la aerolínea española WAMOS AIR, para establecer la ruta España a Guatemala desde el mes de junio, con la aerolínea Volaris se logró la conexión Guatemala con Tijuana en el mes de noviembre.

2. *Sistema de gestión de calidad y sostenibilidad turística, “Sello Q” y “Sello Q Verde”.* (diciembre 2018). Se hizo entrega del galardón Sello Q a 31 instancias, Sello Q Verde a 1, entrega del galardón Sello Centroamericano SICCS a 14 entidades.
3. *Mejora en facilidades para el acceso vía lacustre en destinos priorizados.* (diciembre 2018) Se suscribieron convenios de aportes económicos con las municipalidades de Panajachel, Santiago La Laguna y San Juan La Laguna, para la mejora de muelles en el lago de Atitlán en Sololá.
4. *Mejora en la infraestructura de parques arqueológicos y áreas protegidas en coordinación con los entes rectores según temática.* (diciembre 2018) Se entregó los andamios para el mantenimiento de monumentos históricos en Parque Nacional Tikal y Yaxhá-Nakun-Naranjo en Petén, así como materiales para la mejora de Parques Arqueológicos Tak’ alik Abaj’ en Retalhuleu y Quirigua en Izabal, en coordinación con el MICUDE.
5. *Mejora en las instalaciones para la prestación de servicios, en puntos fronterizos relevantes para el turismo.* (diciembre 2018) En la frontera con El Salvador, se apoyó la mejora de las condiciones de funcionamiento de las instalaciones de Valle Nuevo en coordinación con la Dirección General de Migración, punto de control comercial y de migración. Contando con un ordenamiento tanto de los servicios de atención como de las actividades exteriores de comerciantes. Se tiene un mejor punto de información y toma de datos de visitantes con tecnología digital.
6. *Estrategia para puesta en valor de la gastronomía guatemalteca.* Se ha preparado los términos de referencia y bases para la contratación de una consultoría para el año 2018, con el propósito de realizar en los siguientes meses un estudio y estrategia para impulsar la gastronomía nacional.
7. *Coordinación interinstitucional para la implementación del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015 – 2025.* (diciembre 2018) Al contar con la estructura de coordinación por medio de mesas y con respaldo de Acuerdo de Dirección, durante el año 2017 se realizaron 3 reuniones de Mesa Intersectorial de Turismo Sostenible siendo este el mecanismo de alto nivel, 11 mesas de Comité Ejecutivo, 4 de Comité de Mercadeo y el trabajo temático por medio de mesas de segmentos. A nivel departamental se crearon las mesas en Sacatepéquez, Sololá, Quetzaltenango, Alta Verapaz y Petén. En los diferentes niveles se presenta información sobre diversas situaciones que afectan al turismo, proponiendo en algunos casos acciones y su respectivo seguimiento.



8. *Mejoramiento de la imagen urbana: Arte y turismo, un país con más color.* En coordinación con actores locales y grupos de jóvenes artistas, se realizaron 177 murales y más de 48 postes transformados, en los municipios de:
- Cobán, Alta Verapaz.
 - Purulhá, Baja Verapaz.
 - Municipio de Comalapa, Chimaltenango.
 - Estanzuela, Zacapa.
 - Livingston, Río Dulce y Puerto Barrios en Izabal.
 - Santa Elena, Flores, Petén.
 - Santiago Sacatepéquez.

Día Mundial del Turismo – 27 de septiembre (Fotografía No. 53)

El turismo sostenible como instrumento de desarrollo es el lema que ha dado la Organización Mundial del Turismo (OMT) a este día en sintonía con el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, el cual está dedicado a explorar la contribución del turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El INGUAT realizó una serie de actividades para conmemorar el Día Mundial del Turismo, en conjunto con empresarios del sector privado, academia y otros actores relevantes del ámbito turístico. Entre ellas, dio a conocer los casos de éxito de los municipios de Chiquimulilla, Santa Rosa; Salcajá, Quetzaltenango; San Pedro la Laguna, Sololá y Puerto Barrios, Izabal, los cuales a través de las autoridades municipales han realizado proyectos que le apuestan al turismo como eje de desarrollo local y sostenible. (Fotografía No. 54)

En el marco de la celebración, se firmó un convenio entre el INGUAT, el Consejo Nacional de Áreas Protegidas y el Ministerio de Cultura y Deportes, que busca la certificación del Sello Q verde para parques arqueológicos y áreas protegidas; con el propósito de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad y sostenibilidad. Al mismo tiempo, el INGUAT entregó 20 estaciones de reciclaje para igual cantidad de atractivos turísticos ubicados en áreas protegidas.

Se firmó otro convenio con la administración de Paseo Cayalá para unificar esfuerzos y acciones de promoción de Guatemala, y dar mejor atención a los visitantes que visitan este atractivo dentro de la ciudad.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Departamento de Administrativo

Se prestó los servicios de:

- Transporte para las distintas comisiones del personal del INGUAT, con el abastecimiento de combustible, mantenimiento y reparación de vehículos, aseguramiento de las unidades, monitoreo de los vehículos por medio de Sistema de Posicionamiento Global -GPS-, asignación y control de pilotos y viáticos; mantenimiento y limpieza de las instalaciones de esta institución, pintura, fontanería, electricidad, jardinería.
- Administración de la planta telefónica y del servicio de telefonía fija, móvil y comunicaciones por medio de internet.
- Almacenamiento, despacho y control de los insumos, materiales, equipos y mobiliario abastecido a las diversas unidades de la Institución.
- Seguridad, vigilancia y prevención de riesgos por medio del personal de la Unidad de Prevención de Riesgos y del personal de una empresa privada, control de ingreso y egreso a las instalaciones, tanto de personas como de vehículos conforme a los protocolos de seguridad.
- Administración de la caja chica por medio del fondo rotativo y administración de los centros de impresión y fotocopiado.

Este Departamento tiene a su cargo la administración del Mercado de Artesanías, en la zona 13 de la ciudad de Guatemala, del Castillo de San Felipe de Lara, ubicado en las orillas del lago de Izabal en el municipio de Livingston, departamento de Izabal y del Museo de Paleontología y Antropología Roberto Woolfolk, ubicado en la ciudad de Estanzuela, departamento de Zacapa.

Asimismo se realizó el pago de renta de inmuebles y servicios básicos de las sedes de Oficinas Regionales, Subregionales y Delegaciones del INGUAT en el interior del país.

Sección de Transportes

- Compra de 11 vehículos para uso del INGUAT.
- Se habilitaron nuevos GPS para los vehículos de la institución.
- Se redujo los incidentes y reclamos de seguro con respecto a los últimos 5 años.
- Se creó un inventario de registro para servicios preventivos y correctivos de los vehículos.



Sección de Mantenimiento

- Se colocó luces de navegación en el edificio, así como luces internas *led* y luces externas de rotulación, con el objeto de disminuir el consumo de energía eléctrico
- En el Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT -CRI- se colocó mobiliario y nueva iluminación interior y exterior.
- Se pintó el edificio del INGUAT (interior y exterior) y se atendió el plan de pintura en cada Oficina Regional y Subregional.
- Plan de actualización de iluminación *led*, fontanería y electricidad en las delegaciones regionales y oficinas de información turística.
- Mantenimiento preventivo y correctivo a los pozos de suministros de agua del CRI y Mercado de Artesanías.
- Cambio y remoción de cielos falsos de los diferentes niveles del edificio y delegaciones.
- Se realizaron remodelaciones y traslados de las delegaciones regionales de Quetzaltenango, Cobán y Panajachel.
- Remodelación de diferentes oficinas de la institución, incluyendo áreas de cafetería, cocinas y bodegas.
- Remodelación e iluminación exterior tipo *led* en el Castillo de San Felipe y Museo de Estanduela.
- Plan de mantenimiento preventivo para motores, bombas y contactores eléctricos de la Institución.
- Actualización de la fase uno de los motores de tracción del cuerpo de elevadores de la Institución.

Unidad de Prevención de Riesgos

- En el Castillo de San Felipe:
 - Se coordinó la capacitación para el personal de esta unidad y voluntarios que apoyaron el Plan de prevención, seguridad y atención al turista, durante la Semana Santa.
 - Se instalaron boyas perimetrales.
- Instalación de nuevos rótulos de información preventiva, dentro de las instalaciones del CRI.
- Se coordinó la capacitación para el personal que conforma el grupo de guías de evacuación en caso de emergencia.
- Se trabajó el Reglamento Interno, Higiene y Seguridad Ocupacional en el Trabajo.



Castillo de San Felipe de Lara

Ubicado en la embocadura del río Dulce con el Lago de Izabal. Construido durante el siglo XVI, para proteger las propiedades coloniales contra los ataques de los piratas. Tenía tres funciones: fuerte militar, prisión y centro aduanero.

- 150 metros de encaminamiento y elaboración de muro ecológico con llantas a orilla del lago.
- Circulación de duchas.
- Jardinización y elaboración de bancas dentro del parque.
- Rotulación dentro del monumento y parque.
- Pintura en instalaciones del parque y cementerio.
- Creación de un vivero.
- Remodelación de parquecito reciclado.
- Cambio de boyaje.
- Reparación de piscina.

Museo de Paleontología y Arqueología “Ing. Roberto Woolfolk Saravia”

Museo único a nivel centroamericano y ocupa el sexto lugar en América en tener la colección más grande de armadura de mega esqueletos fósiles, de animales que vivieron durante la era cenozoica en este país, visitado tanto por nacionales como extranjeros. Se trabajó en:

- Mejor iluminación en las instalaciones del museo
- Se mejoró todos los servicios para los visitantes, cambio de bomba y riego de plantas

Mercado de Artesanías, zona 13

- Para dar a conocer las tradiciones de Semana Santa, se realizó la elaboración de alfombras en plaza central y plazuela en conjunto con la Asociación de Arrendatarios y la participación de algunos visitantes.
- Se atendió el ornato de este mercado
- Se efectuaron trabajos de jardinería para dar una mejor imagen.
- Se instaló el portón de salida donde se creara una rampa de acceso.



Departamento de Recursos Humanos

Desarrollo de Programas Culturales y Sociales: se coordinó la planificación y desarrollo de las actividades culturales y sociales incluidas en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito entre el INGUAT y el Sindicato de Trabajadores de Turismo -STIGT-.

Dotación de uniformes para el personal de la Institución: se coordinó las diferentes fases para la dotación de uniformes del personal, con el fin proyectar de una imagen integrada de excelencia.

Reclutamiento y Selección de Personal

El Departamento de Recursos Humanos, tiene entre sus principales funciones realizar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, para dotar del recurso humano a las diferentes unidades. Para el efecto, durante el año 2017, se llevaron a cabo procesos para la contratación de 98 personas, en los renglones 029, 022 y 011.

Durante este período se realizaron evaluaciones psicométricas y entrevistas a los candidatos. En los meses de noviembre y diciembre se llevó a cabo la evaluación del desempeño al personal contratado con cargo al renglón 022 “Personal por Contrato”, en la modalidad de evaluación por competencias.

Unidad de Acciones de Personal

El Departamento de Recursos Humanos, a través de Acciones de Personal es el responsable de elaborar las nóminas establecidas para el pago de salarios y tiempo extraordinario; así como las prestaciones económicas adicionales que el INGUAT brinda a sus colaboradores.

Para la incorporación al sistema GUATENÓMINAS, se reiniciaron conversaciones con representantes del Ministerio de Finanzas Públicas y se empezó a crear las fichas del personal contratado en los renglones 011 y 022, además se crearon los perfiles de los manuales aprobados.

Se cuenta con un sistema que registra las asistencias del personal en el edificio del INGUAT y algunas de las oficinas en el interior del país. De forma sistematizada se actualizan semanalmente los registros y se ingresan manualmente ausencias por comisión, vacaciones, enfermedad, licencias, permisos personales y otros, para generar los reportes de asistencia, puntualidad y tiempo extraordinario.



Se registró al personal de nuevo ingreso en los lectores de huellas, para control de asistencia como trabajador regular.

Registro y control de expedientes:

El Departamento de Recursos Humanos, cuenta con expedientes de personal con cargo a los renglones 011 y 022, técnicamente clasificados en orden alfabético; la documentación se clasifica y se actualiza periódicamente.

Se elaboraron acuerdos de dirección y actas por nombramientos, interinatos, licencias, renunciaciones, entre otros; además, se elaboraron 253 contratos de trabajo y actas para el personal por contrato renglón 022, por renovación de contrato para el período fiscal 2017; así como los contratos modificatorios durante el mismo año.

Se actualizó el Portal Web de la Contraloría General de Cuentas, que consiste en ingresar todos los contratos de trabajo de manera escaneada y llenar la ficha informativa del portal. Se dio seguimiento a la actualización de datos en la plataforma de la Contraloría General de Cuentas, con una nueva aplicación que incluye la fotografía del funcionario público.

Se dieron todos los avisos que corresponden a la Dirección de Probidad por nombramiento e interinatos durante el año 2017.

Expediente para pago de Indemnizaciones:

Se integraron expedientes con sus tarjetas de servicio (historial de salarios, puestos y vacaciones), acuerdo, acta, renuncia, solvencias y otros documentos necesarios para el pago de indemnización y prestaciones; durante el año 2017 se trasladaron 26 expedientes a la Sección de Contabilidad.

Carné de Recreación del Ministerio de Trabajo:

Se gestionó el nuevo carné de Recreación para los trabajadores del Estado, que contribuyeron en el año 2016 y que no contaban con el plástico, así como los trabajadores que solicitaron reposición del mismo.

Sección de Capacitación

Durante los últimos seis años, se ha buscado profesionalizar al recurso humano de la institución para alcanzar niveles altos en la eficiencia de la operación, razón por la cual se ha invertido en aspectos de capacitación que están enfocados en el desarrollo de competencias de gestión, genéricas y técnicas del personal, con el fin de obtener un desarrollo integral.



El plan de acción se enfocó en los resultados obtenidos del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y el Diagnóstico del Clima Organizacional realizados durante el 2016.

En el desarrollo del Diagnóstico de Clima Organizacional se obtuvo la participación de 265 personas que representan un 71% de participación, porcentaje que es válido para la elaboración del plan de capacitación ejecutado.

Se realizaron talleres lúdicos para mejorar la comunicación y lograr una mejor integración del personal, esta herramienta ha sido valiosa para mejorar estos aspectos tomando como base la formación andragógica y así lograr un mejor trabajo en equipo y una buena identificación con la institución. (Fotografía No.55)

Se culminó el Proyecto “La Transformación está en Mi”, con un acto de graduación y la participación de 71 trabajadores constituidos como líderes de transformación dentro de la Institución.

Otro logro alcanzado en este año fue el porcentaje de asistencia a los cursos de capacitación con un 85.58 %.

Como resultado de los esfuerzos realizados, se obtuvo también mayor participación por parte de los trabajadores en la realización del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación; se logró un 83% de participación para un total de 307 colaboradores.

Se realizaron trece talleres de inducción general para el personal de nuevo ingreso, con información sobre la estructura organizacional del INGUAT, responsabilidades, reglamento de relacionales laborales, cultura de servicio, entre otros.

Asimismo, durante el presente año se realizaron boletines trimestrales en los cuales se detallaron todas las actividades que realizó el Departamento de Recursos Humanos.

Cursos, talleres y/o seminarios llevados a cabo en el 2017: se capacitó a 1,140 colaboradores durante el año: 544 de género masculino y 596 de género femenino. Se realizaron 36 eventos de capacitación para reforzar las áreas de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores, entre ellos:

- Diplomado de gerencia pública
- Curso del idioma inglés
- Ley de Acceso a la Información Pública
- Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas
- Innovación de productos y tendencias de marketing
- SICOIN - módulo de inventarios
- Manejo de reuniones efectivas
- Rescate acuático



- Gimnasia laboral
- Cultura turística
- Sistema Guatecompras
- Gestión efectiva del tiempo
- Comunicación asertiva e integración de equipos de trabajo
- Curso de excel básico
- Curso de excel intermedio
- Curso de excel avanzado
- Curso de project básico, primer grupo
- Curso de project básico, segundo grupo
- Curso de project intermedio
- Primeros auxilios y procedimientos de evacuación
- Ortografía y redacción de informes (Fotografía No. 56)
- Actualización de técnicas y mejora continua en el servicio al cliente interno y externo
- Taller de cambio de divisas
- Estrategias de comunicación y marketing
- Pensamiento estratégico
- Manejo de sistemas para control y administración de minutas para asistentes (Fotografía No. 57)
- Manejo de sistemas para control y administración de minutas para jefaturas
- Ley de Contrataciones del Estado
- XXVI Seminario nacional sobre finanzas públicas
- Programación en *HTML5* con *JavaScript*
- *CCNA v3 Routing and Switching-ICND1*
- Desarrollo de aplicaciones web de ASP-NET MVC4
- Liderazgo y dirección de personas
- Juntas de cotización y licitación

Clínicas Médicas

Se brindaron servicios de medicina general, odontología y oftalmología a los trabajadores del INGUAT y familiares directos (en el caso de oftalmología), del Edificio Central, Castillo de San Felipe de Lara y al personal de las Delegaciones.

Durante el año 2017 se atendió en medicina general y odontología a 53.09% de pacientes masculinos y 46.91% de pacientes femeninos. Entre las actividades realizadas se encuentran:

- Apoyo y seguimiento a reclamos del seguro de los trabajadores del personal permanente bajo el renglón 011 en gastos médicos, seguro de vida y accidentes por comisión, así como el trámite de pago del seguro de los meses de enero a diciembre.



- Coordinar la solicitud de 70 *Assist Card* (asistencia de viajes) para personal 011 y 022 que realizaron comisiones oficiales al extranjero.
- Se realizaron las siguientes jornadas médicas:
 - 2 de oftalmología
 - 1 de densitometría ósea
 - 1 de ortodoncia
 - 2 de la salud
 - 1 de ultrasonido hepático
 - 1 de nutrición
 - 1 de vacuna contra la Influenza
 - 1 detección de enfermedad venosa crónica
 - 1 de relajación de músculos
 - 1 microalbumina
 - 2 de cuidados de la piel
 - 1 en el Castillo de San Felipe de Lara, Izabal, para los trabajadores y familiares, en las especialidades de medicina general y odontología, que incluyó la entrega de vitaminas y dosis de desparasitantes
- Se atendieron 3,162 consultas en medicina general, 782 en odontología y 11 de oftalmología.
- Se proporcionaron 292 certificados de trabajo para asistir al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), asimismo, se emitieron los formularios de actualización para el personal de nuevo ingreso a la Institución.
- Se adquirió un aparato de Rayos X.

Unidad de Fiscalización

Durante el 2017 se realizaron 250 presencias fiscales en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, El Progreso, Chiquimula, Zacapa, Alta Verapaz, Quetzaltenango, Sololá con el objetivo de verificar el pago oportuno del 10% sobre hospedaje, asesorar en materia tributaria, manejo de información que se solicita en los libros de pasajeros o tarjetas de huéspedes y hacer conciencia en incrementar el reporte de ingreso de huéspedes a sus establecimientos.

Se fiscalizó 182 establecimientos de hospedaje en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Alta Verapaz, Sololá, Quetzaltenango, Retalhuleu, Chimaltenango y Escuintla con el objetivo de verificar el correcto y oportuno traslado del 10% sobre hospedaje, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 3
Fiscalizaciones por departamento



Fuente: Unidad de Fiscalización, 2017

Se emitieron y notificaron 25 resoluciones de fiscalización a establecimientos de hospedaje de los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango, Huehuetenango y Alta Verapaz que presentaron inconsistencias en cuanto al traslado del impuesto del 10% sobre hospedaje. Asimismo, se emitió y notificó 27 audiencias a establecimientos de hospedaje de los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango, Sololá y Huehuetenango por resistencia a la acción fiscalizadora y otros por el mal traslado del impuesto del 10% sobre hospedaje.

Se suscribieron y notificaron diez actas a establecimientos de hospedaje por resistencia a la acción fiscalizadora en los departamentos de Guatemala y Sololá.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

- Se evacuaron 131 consultas por escrito y/o en reuniones sobre temas legales de interés para la Institución con el despacho superior y otras unidades del INGUAT.
- Se asesoró y participó en 2 mesas de trabajo para analizar anteproyectos de actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT y otra legislación relacionada con el turismo.
- Se brindaron 171 asesorías jurídicas a todas las direcciones y departamentos del INGUAT.
- Se asesoró a las direcciones y departamentos del INGUAT en la redacción de 25 anteproyectos de leyes y reglamentos.



- Se revisaron y se les dio visto bueno a 41 Convenios de Cooperación Interinstitucional que se suscriben con el INGUAT, 928 Acuerdos de Dirección General y 327 bases de cotización y/o licitación.
- Se realizaron 84 legalizaciones de firmas y documentos oficiales a solicitud.
- Se elaboraron:
 - 115 análisis, opiniones y dictámenes legales
 - 35 certificaciones de contratos administrativos u otros documentos a solicitud
 - 254 contratos de arrendamiento de Mercado de Artesanías, arrendamiento del Castillo de San Felipe, arrendamiento de inmuebles varios, servicios técnicos, servicios profesionales, modificatorios, derivados de compra directa, de eventos de cotización y licitación, por servicios de capacitación y de publicidad
 - 327 demandas y/o denuncias y presentadas en asuntos litigiosos del INGUAT
 - 674 dictámenes que se derivaron de procedimientos administrativos sancionatorios por parte del Departamento de Fomento Turístico
 - 883 resoluciones derivados de procedimientos administrativos sancionatorios por parte del Departamento de Fomento Turístico.
- Se realizaron 174 resoluciones de aprobación y rescisión de contratos.
- Se digitaron y registraron 305 contratos en el portal *online* de la Contraloría General de Cuentas.
- Se atendieron 844 solicitudes de exoneración de impuesto, tanto de salida vía aérea como del impuesto del 10% de hospedaje, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la ley.
- Se alimentaron 4 bases de datos: de contratos para enviar mensualmente a la Unidad de Información Pública, base de contratos con información completa de las personas y entidades con quienes el INGUAT suscribe contratos, base de datos de los procesos administrativos y judiciales y base de datos con registro, seguimiento y datos específicos de los dictámenes y resoluciones.
- Se dio seguimiento a:
 - 327 demandas y/o denuncias y presentadas en asuntos litigiosos del INGUAT
 - 1,586 procesos judiciales en los cuales el INGUAT sea parte (evacuar audiencias, realizar memoriales, procurar casos, pagos de requerimientos y otros)
 - 3 procesos penales en los cuales el INGUAT interviene
 - La inscripción de marcas a nombre del INGUAT
- Se dio trámite a 150 recursos de revocatoria y reposición interpuesto en contra de las resoluciones emitidas por los jefes de departamento y director general del INGUAT.



AUDITORÍA INTERNA

Durante el ejercicio fiscal 2017 se ha dado cumplimiento al Acuerdo A-119-2011 de la Contraloría General de Cuentas, el cual establece el uso obligatorio del Sistema SAG UDAI para las unidades de Auditoría Interna, a través del cual se lleva a cabo desde la planificación hasta la comunicación de resultados, dicho plan fue aprobado por la autoridad superior del INGUAT. Se programaron 20 auditorías en el Plan Anual de Auditoría 2017, asimismo se realizaron 21 revisiones especiales las cuales fueron comunicadas oportunamente. Se realizó un total de 41 auditorías al 31 de diciembre 2017, como se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro No. 16

Tipo de Auditorías	Programadas	%
Financieras	9	22%
De gestión	8	19.5%
Exámenes especiales*	24	58.5%
Total Auditorías	41	100%

* En los exámenes especiales se incluyen los Informes de Avance emitidos durante el año 2017.

Fuente: Auditoría Interna del INGUAT, 2017

En la auditoría financiera se incluyeron evaluaciones de la ejecución presupuestaria al tercer cuatrimestre del ejercicio fiscal 2016, revisión de la liquidación del presupuesto del primero y segundo cuatrimestres del ejercicio fiscal 2017.

En las auditorías de gestión se incluyeron revisiones enfocadas al cumplimiento y ejecución de los planes operativos de la direcciones de Desarrollo del Producto y Mercadeo y del Departamento Administrativo, para identificar actividades, procesos y principalmente indicadores de mayor importancia.

Los exámenes especiales, se realizaron con el propósito de obtener informes específicos relacionados con algunas áreas particulares así: aportes económicos, fondos rotativos y eventos de contrataciones.

Se realizaron actividades que no fueron contempladas en el plan tales como:

- Participación en la recepción de puestos en diferentes departamentos
- Revisión de documentación de proyectos concluidos para opinión, en los cuales el INGUAT apoyó con recursos financieros
- Otros



ESTADO DE RESULTADOS DEL EJERCICIO FISCAL 2017



SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL
Contabilidad - Reportes - Estado de resultados
Estado de Resultados
INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO (INGUAT)
 Expresado en Quetzales

PAGINA : 1 DE 1
 FECHA : 13/03/2018
 HORA : 8:27:19
 REPORTE: R00001010.rpt

EJERCICIO : 2017

DEL 01 DE ENERO AL 31/12/2017

CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA	MONTO
5000	INGRESOS	213,941,364.02
5100	INGRESOS CORRIENTES	223,901,366.82
5110	INGRESOS TRIBUTARIOS	115,997,718.44
5112	Impuestos Indirectos	115,997,718.44
5120	INGRESOS NO TRIBUTARIOS	3,894,438.24
5124	Arrendamiento de Edificios, equipos e instalaciones	681,401.71
5128	Otros Ingresos no Tributarios	3,209,428.53
5140	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	1,064,434.38
5142	Venta de Servicios	1,064,434.38
5160	INTERESES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	1,044,633.41
5162	Intereses	1,044,633.41
5170	TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	99,887,172.97
5172	Transferencias Corrientes del Sector Publico	99,887,172.97
5180	DONACIONES CORRIENTES RECIBIDAS	266,177.28
5182	Donaciones en Especie	266,177.28
6000	GASTOS	108,855,605.59
6100	GASTOS CORRIENTES	208,055,065.29
6110	GASTOS DE CONSUMO	199,943,660.64
6112	Reembolsos	44,931,210.69
6114	Bases y Servicios	133,088,963.82
6116	Depreciación y Amortización	2,393,230.55
6118	Bienes de Consumo Intelectuales	260,177.38
6120	INTERESES, COMISIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	3,350,829.61
6122	Arrendamiento de Tierras y Tenencia	2,364.83
6124	Derechos sobre Bienes Intangibles	34,823.44
6126	Otros Alquileres	3,284,341.34
6140	OTRAS PERDIDAS Y/O DESINCORPORACION	32,419.42
6142	Otros Pérdidos	32,419.42
6150	TRANSFERENCIAS CORRIENTES OTORGADAS	2,018,288.92
6152	Transferencias Otorgadas al Sector Privado	48,000.00
6154	Transferencias Otorgadas al Sector Publico	1,436,619.20
6156	Transferencias Otorgadas al Sector Sistema	1,493,639.72
6160	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	1,679,797.60
6162	Transferencias de Capital al Sector Publico	130,000.00
6164	Transferencias al Sector Publico Municipal	929,797.60

RESULTADO DEL EJERCICIO

15,886,358.43



Ing. Ricardo René Chirio Chirio
 Jefe de Sección de Contabilidad



Ing. Mario José Chirio Juárez
 Jefe del Departamento Financiero



Lic. Mary Jaramila Rodríguez
 Director Administrativo y Financiero



Lic. Mario José Chirio Juárez
 Director General

BALANCE GENERAL DEL EJERCICIO FISCAL 2017



SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL
Contabilidad - Reportes - Balance General
Balance General
INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO (INGUAT)

Expresado en Quetzales

PAGINA : 1 DE 1
FECHA : 13/03/2018
HORA : 9:25:40
REPORTE: R04R07168.rpt

EJERCICIO 2017

A 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

ACTIVO		PASIVO	
1000	ACTIVO	2000	PASIVO
1100	ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)	2100	PASIVO CORRIENTE
1110	ACTIVO DISPONIBLE	2110	CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO
1112	Dinero	2111	Cuentas del Tesoro a Pagar
		2112	Otras Cuentas a Pagar a Corto Plazo
Total de	ACTIVO DISPONIBLE		
1120	INVERSIONES FINANCIERAS	Total de	CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO
1121	Inversiones Temporales		
Total de	INVERSIONES FINANCIERAS	2130	FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTÍA
1130	ACTIVO EXIGIBLE	2131	Fondos de Terceros
1131	Cuentas a Cobrar a Corto Plazo	Total de	FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTÍA
Total de	ACTIVO EXIGIBLE		
Total de	ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)	Total	PASIVO CORRIENTE
1200	ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	2200	PASIVO NO CORRIENTE
1210	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)	2210	CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO
1211	Propiedad y Planta en Operación	2211	Cuentas a Pagar a Largo Plazo
1212	Maquinaria y Equipo	Total de	CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO
1213	Tierras y Terrenos		
1214	Equipo Militar y de Seguridad	Total	PASIVO NO CORRIENTE
1215	Otros Activos Fijos		
1220	Depreciaciones Acumuladas	Total	PASIVO
Total de	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)	2300	PATRIMONIO
Total de	ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	2310	PATRIMONIO INSTITUCIONAL
		3110	CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL
SUMA ACTIVO	181,891,452.24	3111	Préstamos Institucionales
		3112	Reservados del Ejercicio
		3113	Reservados Acumulados de los Ejercicios
		Total de	CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL
		Total	PATRIMONIO INSTITUCIONAL
		Total	PATRIMONIO
		SUMA PASIVO Y PATRIMONIO	181,891,452.24



7a avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico, Guatemala

Tel: (502) 2290-2800

www.inguat.gob.gt

MEMORIA FOTOGRÁFICA

Fotografía No. 1

Empresario Frank Rainieri visita Guatemala para compartir el caso de éxito del destino turístico Punta Cana



Fotografía No. 2
Mural en Santiago Sacatepéquez



Fotografía No. 3
Mural en Baja Verapaz



Fotografía No. 4
Mural en Estanzuela, Zacapa



Fotografía No. 5
Restauración Arco de Santa Catalina



Fotografía No. 6
 Mapa Vial Turístico de Guatemala



Fotografía No. 7

Entrega de andamios y equipo de seguridad para los trabajos de restauración de los Templo I, III y Acrópolis Norte al Ministerio de Cultura y Deportes



Fotografía No. 8

Construcción de muelle turístico, Santiago Atitlán, Sololá



Fotografía No. 9

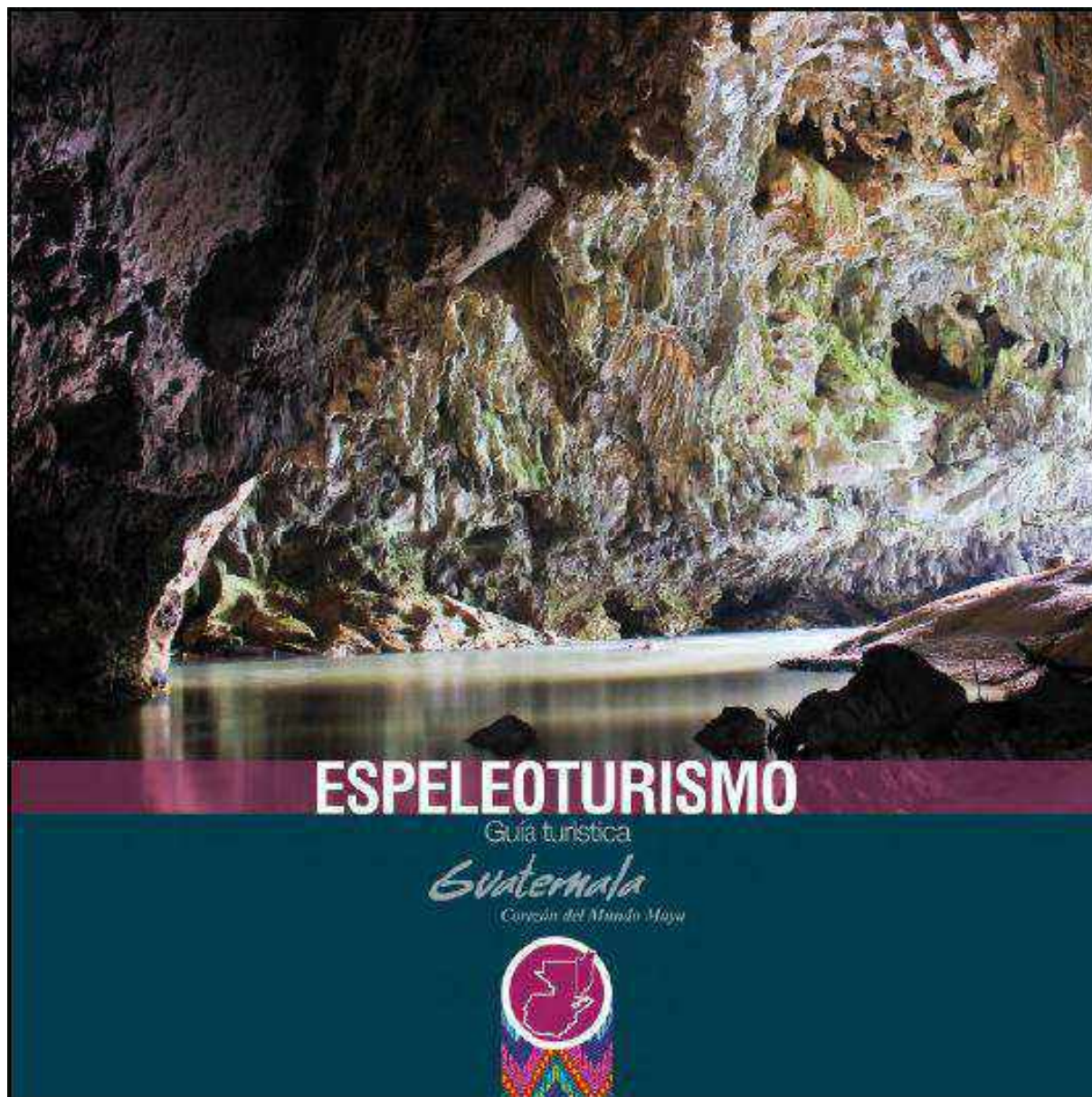
Inauguración del proyecto de mejoramiento de la playa pública de Panajachel



Fotografía No. 10
Polifoliar de Huehuetenango



Fotografía No. 11
Guía Turística de Espeleoturismo



Fotografía No. 12

Taller de elaboración de alfombra en Semana Santa



Fotografía No. 13

Presentación de la orquesta de percusión Garífuna



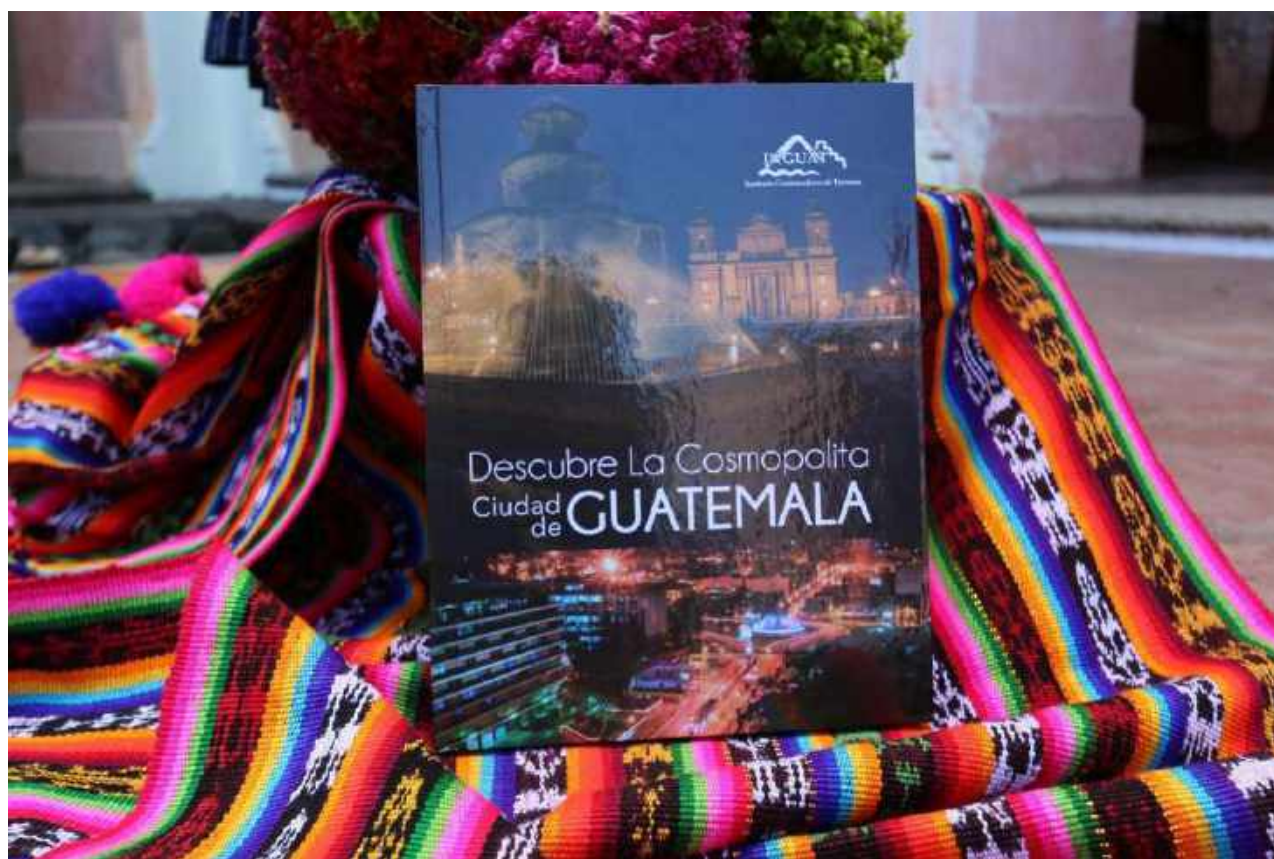
Fotografía No. 14

20 Festival del Centro Histórico de la ciudad de Guatemala



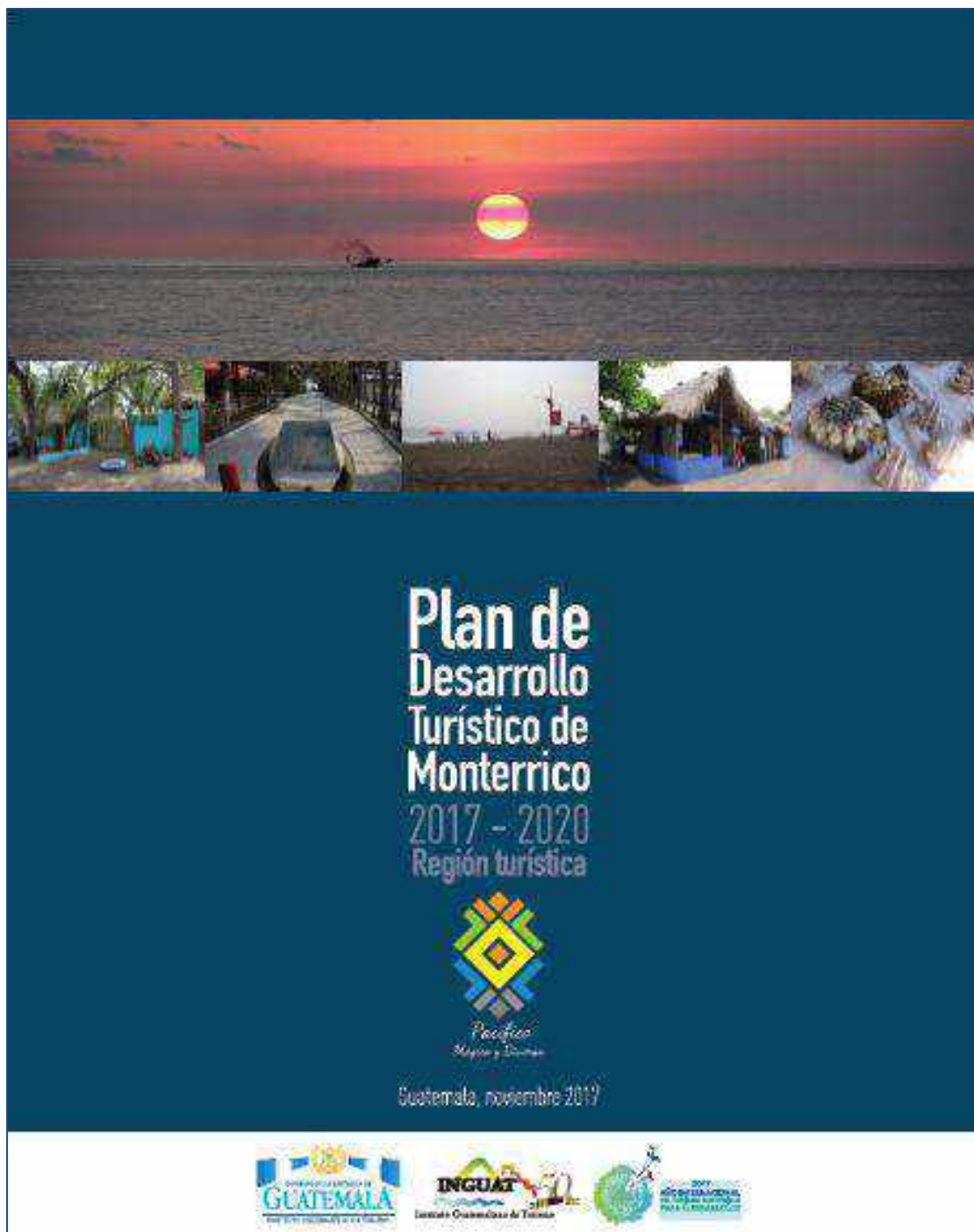
Fotografía No. 15

Libro “Descubre la Cosmopolita ciudad de Guatemala”



Fotografía No. 16

Plan de Desarrollo Turístico de Monterrico 2017-2020



Fotografía No. 17
Capacitaciones a guías comunitarios



Fotografía No. 18

Equipo especializado para rapel comunidad Bombil Pek



Fotografía No. 19

Acercamiento entre empresarios de turismo de bienestar y expertos en mercadeo



Fotografía No. 20
Capacitación Sello Q



Fotografía No. 21
Asistencia Técnica Sello Q



Fotografía No. 22
Entrega del Distintivo Sello Q



Fotografía No. 23
Entrega del Distintivo Sello Q Verde



Fotografía No. 24
Entrega del Distintivo SICCS



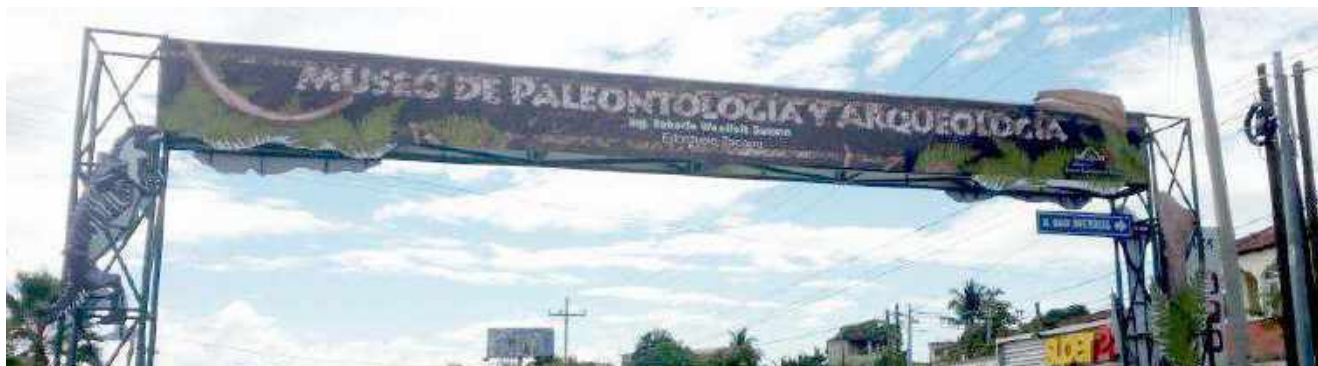
Fotografía No. 25
Señalización en Puerto Barrios



Fotografía No. 26
Frontera Valle Nuevo



Fotografía No. 27
Arco del Museo de Paleontología y Arqueología



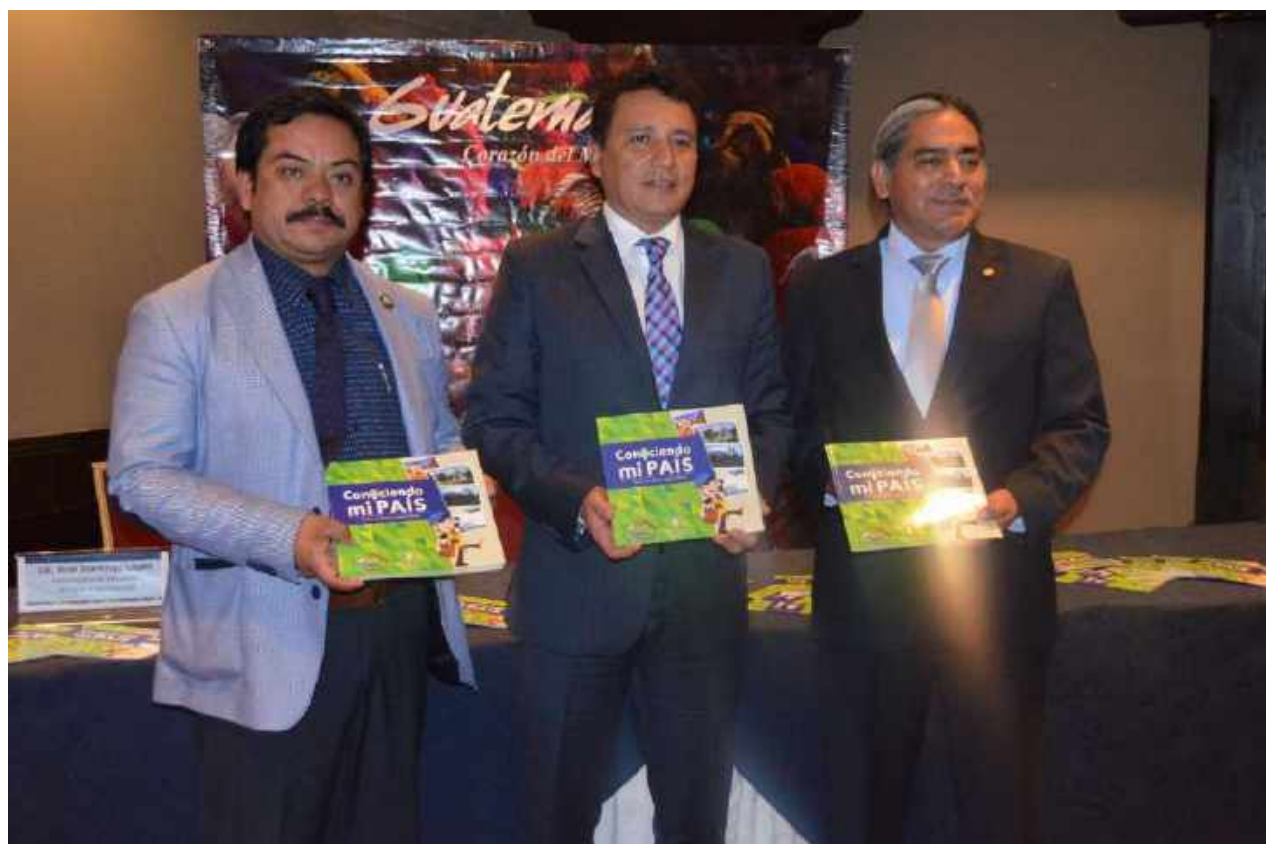
Fotografía No. 28

Inauguración del Aeródromo de Puerto Barrios



Fotografía No. 29

Entrega de Guía turística para niños "Conociendo mi País"



Fotografía No. 30

Diplomado en periodismo turístico



Fotografía No. 31

VII Congreso Nacional de Guías de Turistas



Fotografía No. 32

Consultor internacional en estrategia y creación de marcas Gustavo Koniszczer, Director de FutureBrand



Fotografía No. 33
Primer vuelo de *WAMOS Air*



Fotografía No. 34

Publicidad nacional



Fotografía No. 35

Publicidad nacional



Fotografía No. 36

Publicidad nacional



Fotografía No. 37

Publicidad internacional: taxi en Italia



Fotografía No. 38

Publicidad internacional: aeropuerto en Colombia



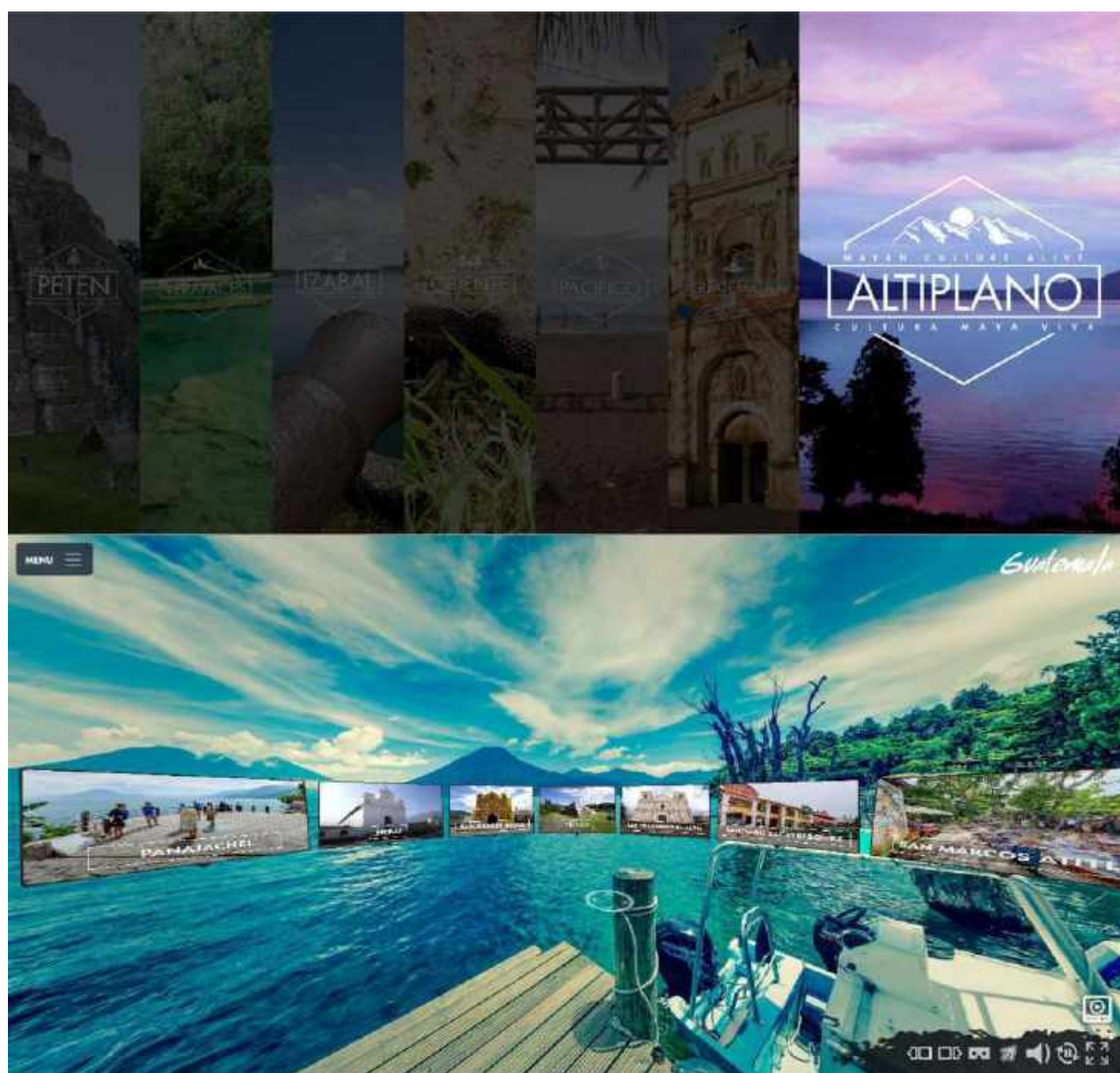
Fotografía No. 39

Publicidad internacional: tren en Dallas Texas



Fotografía No. 40

Página web, paseo Guatemala 360°



Fotografía No. 41
Feria IBTM México



Fotografía No. 42

Birdfair



Fotografía No. 43
Feria Seatrade Hamburgo



Fotografía No. 44

Premio “Espíritu de Excelencia” de la feria FITUR al producto multidesino “Caribe Maya”



Fotografía No. 45
Feria CATM



Fotografía No. 46

Latin America Meetings & Incentive Travel Exchange, LAMITE 2017



Fotografía No. 47
Feria Guatemala Romántica



Fotografía No. 48
Crucero Norwegian Pearl



Fotografía No. 49
 Perspectiva en Guatemala



Descripción del Evento

El Instituto Guatemalteco de Turismo se complace en anunciar el evento fotográfico "Perspectiva en Guatemala". La convocatoria de dicho evento se realiza con el fin de valorar el talento de los fotógrafos semi-profesionales y profesionales de Guatemala a través de las imágenes captadas por su autoría en la que se destaque el valor, particularmente, sobre Guatemala, sus paisajes, su diversidad, la vida, la agricultura, la artesanía, los deportes, la cultura de Guatemala, y otros aspectos que formen parte del rico patrimonio del país, para ser una de las fotografías que ayude a promover al país, sus monumentos, sus riquezas, y permita al participante mostrar los distintos paisajes de Guatemala.



Exposición de la Foto: 01 de octubre de 2017
 Premiación Oficial: 21 de octubre de 2017
 Fecha de Plazamiento de Participantes: 09 de noviembre de 2017



Fotografía No. 50

Taller de manejo de riesgos en destinos turísticos



Fotografía No. 51

Segundo curso de idioma inglés, dirigido a oficiales y agentes de la DISETUR



Fotografía No. 52

Memorando de entendimiento con Guanajuato, México



Fotografía No. 53

Celebración del día mundial del turismo



Fotografía No. 54

Día mundial del turismo: caso de éxito San Pedro la Laguna, Sololá



Fotografía No. 55

Taller lúdico



Fotografía No. 56
Ortografía y redacción de informes



Fotografía No. 57

Manejo de sistemas para control y administración de minutas para asistentes



Directorio

Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar
Director General

Lic. Juan Pablo Nieto
Subdirector General

Lic. Nery Solís Requena
Director Administrativo Financiero

Lida. Lourdes Carola Maldonado Fuentes
Directora de Mercadeo

Licda. Ericka Guillermo Soto
Directora de Desarrollo del Producto Turístico

