

**Memoria de
Labores
2019
INGUAT**



PRESENTACIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- de conformidad con el Decreto No. 1701 del Congreso de la República “Ley Orgánica del INGUAT” y sus reformas, es una entidad descentralizada y rectora del turismo para Guatemala.



Esta administración logró los objetivos institucionales por haber tomado como instrumento de planificación territorial, el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS- y como parte

importante de gestión, se atendió la Política General de Gobierno 2016-2020, que identificó en el eje de desarrollo de las prioridades presidenciales el Fomento del Turismo. Para el país, el turismo se ha constituido, como uno de los principales generadores de divisas y empleo directo e indirecto, principalmente en los destinos con mayor oferta turística.

Lo anterior, hizo posible que el INGUAT, asumiera el liderazgo en proyectos definidos en el PMTS y Proyectos de Alto Impacto -PAI-; para ello, se continuó con la coordinación de la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible.

Como elementos centrales se constituyó un trabajo conjunto interinstitucional e intersectorial entre todos los actores de la industria del ámbito público, privado, académico, diplomático y organismos internacionales, basado en el trabajo conjunto permitió poner en valor, la oferta turística del país, diversificarla y promoverla, gracias a la planificación y ordenamiento del territorio, en áreas prioritarias de desarrollo y sostenibilidad.

Así, en cumplimiento del objeto y funciones definidas en la norma legal y en respuesta a los objetivos estratégicos que se identificaron en el Plan Operativo Anual 2019, se presenta a continuación la Memoria de labores, que incluye los logros más relevantes que se concluyeron con éxito en este año.

Los principales logros de gestión se describen en los ocho ejes del PMTS, a fin de dar a conocer las acciones realizadas en cumplimiento de los objetivos estratégicos que conforma el Plan Estratégico Institucional 2019-2025 y las metas de desempeño.

Es de reconocer la participación y coordinación de las direcciones Administrativa Financiera, Desarrollo del Producto Turístico y Mercadeo; unidades administrativas de apoyo, y principalmente del personal del INGUAT que se comprometió con las actividades para fortalecer y posicionar al turismo; y de esta manera contribuir con el crecimiento económico y social para el país.

Asimismo, es propicio agradecer a las entidades claves en la ejecución de proyectos turísticos y exhortar para que se continúe con las acciones que contribuyan al fomento del desarrollo turístico de Guatemala de manera técnica y con una visión a largo plazo.

Como Director General y luego de concluir con cuatro años de administración, me complace haber formado parte del equipo de trabajo de esta institución, que siempre estuvo a la vanguardia de buscar la excelencia.

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	7
POLÍTICAS PÚBLICAS	13
ESTRATEGIA COMPETITIVA PMTS.....	18
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS.....	18
Capítulo II: Resultados	19
EJE 1. Marco institucional	20
EJE 2. Desarrollo turístico sostenible	29
EJE 3. Consolidación y diversificación de la oferta.....	33
EJE 4. Sistema de información turística	41
EJE 5. Competitividad turística.....	47
EJE 6. Mercadeo turístico	57
EJE 7. Programa nacional de seguridad turística	69
EJE 8. Instancias nacionales y regionales.....	72
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	78
Departamento de Administrativo.....	78
Departamento de Recursos Humanos.....	81
DEPARTAMENTO JURÍDICO	86
AUDITORÍA INTERNA	88
MEMORIA FOTOGRÁFICA	90
Directorio	124

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, sede regional en la ciudad de Cobán, con cobertura para Alta Verapaz y Baja Verapaz
 - Región III – Región Nororiental, sede subregional en Morales, con cobertura para Izabal y delegación subregional con cobertura para Chiquimula y Zacapa
 - Región V – Región Central, sede regional en la ciudad de La Antigua Guatemala, con cobertura para Sacatepéquez y delegación subregional V y IV con cobertura para los departamentos de Chimaltenango, Escuintla y Santa Rosa
 - Región VI - Región Suroccidental, sede regional en la ciudad de Quetzaltenango, con cobertura para Quetzaltenango, delegación subregional VI y VII con cobertura para Totonicapán, San Marcos y Huehuetenango, delegación subregional VI, Retalhuleu y Suchitepéquez y sede subregional VI en Panajachel con cobertura para Sololá
 - Región VIII – Región del Petén, sede regional en la ciudad de Flores, con cobertura para Petén



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 distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
 - n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
 - o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
 - p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
 - q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
 - r. Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;
 - s. Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;



- t. Empezar periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;
- u. Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;
- v. Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;
- w. Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias; y,
- x. Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo.

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

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



- contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i. Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que 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 de INGUAT.
 - d. Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 que aprobó el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
 - e. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas. Decreto 46-2016
 - f. Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley que Promueve el Turismo Interno.
 - g. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
 - h. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
 - i. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
 - j. Decreto 25-74 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Fomento de Turismo Nacional.
 - k. Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74, Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional.
 - l. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.



- m. Acuerdo Gubernativo 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
 - n. Acuerdo Gubernativo Número 313-2005 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
 - o. Acuerdo Gubernativo 98-2012 de fecha 23 de mayo 2012, Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
 - p. Acuerdo Ministerial Número 24-2010, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
 - q. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo –OMT-.
 - r. Acuerdo de Dirección No. 162-2015-D de fecha 28 de abril de 2015 Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
 - s. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016 Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo.
 - t. Acuerdo Gubernativo 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos y sus reformas.
 - u. Acuerdo Gubernativo 192-2016 Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad.
 - v. Acuerdo Ministerial 445-2016 (Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu.
 - w. Acuerdo A-110-2013 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 18 de noviembre de 2013.
 - x. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 2017.
 - y. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 1997.
2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
- a. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
 - c. Decreto 22-2014 del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales, aprobación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2015 y aprobación del financiamiento para el ejercicio fiscal 2014.
 - d. Acuerdo Gubernativo 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - e. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
 - f. Acuerdo Gubernativo 260-2016, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo
 - g. 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.
3. Otras leyes o normas jurídicas relacionadas con el ámbito de su competencia (Ministerio de Relaciones Exteriores)
- a. Convenio de Cooperación Turística entre el Gobierno de la República de Guatemala, a través del Instituto Guatemalteco de Turismo y el Gobierno de la República de Panamá a través de la autoridad de Turismo de Panamá.
 - b. Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile.
 - c. Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible



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, 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 2018-2032

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

Como meta de la política está que en el 2032, se han creado las condiciones de competitividad necesarias para incrementar la productividad y así generar



crecimiento económico inclusivo, acelerado y sostenible con una tasa superior al 6% anual (en promedio) de crecimiento del Producto Interno Bruto.

Esta política está enfocada en el turismo cultural, de negocios y convenciones, y de intereses especial (naturaleza, salud y bienestar, aviturismo y escuelas de español). El turismo está incluido dentro de la cadena de valor de servicios, de tal forma que esta Institución incluye acciones dentro de su planificación y programación operativa que contribuye de manera directa e indirecta con los objetivos de esta Política.

POLÍTICA ECONÓMICA 2016-2021

Propone las líneas de acción generales en las que el Gobierno enfocará los desafíos que delimitan 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.

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” 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 en coordinación con el sector público, privado y sociedad civil de la industria turística, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Para el 2025, el INGUAT se ha consolidado como el ente rector que articula y 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, en beneficio de la población guatemalteca.

VALORES



ESTRATEGIA COMPETITIVA PMTS

Ofrecer productos diferenciados, en segmentos y mercados especializados, que permita aprovechar las fortalezas y características de Guatemala: un destino cultural único en un entorno natural megadiverso, el Corazón del Mundo Maya.

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

Oficinas Regionales y Subregionales

Las delegaciones de oficinas regionales realizan principalmente una gestión de apoyo, planificación y coordinación a nivel regional para que los proyectos, eventos y actividades que ejecutan las diferentes direcciones del INGUAT se lleven a cabo, fungiendo como un enlace esencial entre las oficinas centrales y las regiones y subregiones del país. El INGUAT cuenta con tres delegados regionales y siete delegados subregionales que atienden de forma directa 17 departamentos de Guatemala, cabe mencionar que en el segundo semestre del 2019 se solicitó por parte de la Dirección del INGUAT, la atención de Baja Verapaz y Huehuetenango, este último con apoyo del delegado de PROATUR en ese departamento.

Las principales actividades que fueron ejecutadas directamente desde las oficinas regionales en el 2019 son:

- Con el fin de que las entidades públicas y privadas trabajen en conjunto para desarrollar, consolidar, diversificar y promover la oferta turística de cada departamento, el INGUAT emitió el Acuerdo de Dirección General 09-2018-DG “Reformas al Acuerdo de Dirección General 122-2017-DG Normativo para las Mesas Departamentales de Turismo”, creadas como instancia de gestión y planificación. Durante el 2019 se han realizado 60 reuniones en las mesas instauradas en: Región II (Alta Verapaz), Región III (Izabal, Chiquimula y Zacapa), Región V (Sacatepéquez), Región VI (Quetzaltenango, Retalhuleu, Sololá), Región VII (Huehuetenango) y Región VIII (Petén).
- Con la finalidad de dar seguimiento a los proyectos turísticos prioritarios para la Dirección de Desarrollo del Producto, por medio del delegado subregional V se realizaron 12 reuniones en las mesas de seguimiento a proyectos de turismo instauradas en Monterrico, Santa Rosa y Parque Nacional del volcán Pacaya.
- Participación, acompañamiento y gestión en la Mesa de Desarrollo y Finanzas de La Antigua Guatemala, con el desarrollo de 18 reuniones. En esta mesa la



delegación regional V del INGUAT ha formado parte de la Comisión de Cultura y Comisión de Medio Ambiente y Turismo Sostenible. Adicionalmente se han realizado reuniones y acercamientos con el sector público y privado de La Antigua Guatemala.

- Como parte del fortalecimiento de las oficinas Regionales del INGUAT, el 26 de abril se inauguró la sede subregional en Izabal, ubicada en La Ruidosa, Morales, con ubicación estratégica para la atención a turistas que viajan desde y hacia Puerto Barrios, Rio dulce, Petén. Además se ofrece el servicio de registro a empresas de servicios turísticos.
- Fortalecimiento en Oficinas Municipales de Turismo de los Municipios de Flores, Sayaxché, San Benito, San Andrés, Melchor de Mencos y Las Cruces, en Petén, esta última se encuentra en seguimiento para su consolidación; Sololá, Panajachel, Santa Catarina Palopó, San Lucas Tolimán y San Marcos La Laguna en Sololá; Lanquín en Alta Verapaz.
- Incidencia y seguimiento para la apertura de la Oficinas Municipales de Turismo Rio Hondo, Estanzuela y Zacapa municipio, en el departamento de Zacapa.
- Los delegados regionales y subregionales de Petén, Sacatepéquez y Sololá, apoyaron, a través de sus Mesas Departamentales de Turismo el “Taller para la medición intermedia del PMTS” y acompañamiento en visitas de campo.

Como parte del fortalecimiento institucional del sector turístico, las oficinas Regionales realizaron el “II Encuentro Turístico del Sector Empresarial”, en Petén del 20 al 22 de septiembre de 2019, con el lema “Gestión de un destino turístico sostenible y su comercialización efectiva”; además se gestionó, coordinó y desarrolló el “III Congreso Universitario de Turismo: recursos naturales, culturales y turismo”; con el objetivo de constituir el evento en una plataforma de atención a los temas de la actividad turística en el departamento de Petén.

Sección de Patrimonio Natural

Coordinación de la mesa del segmento producto turístico de naturaleza para el distrito central: para el desarrollo y promoción del producto turístico de naturaleza y sub segmentos especializados como el aviturismo, observación de cetáceos y otra fauna marina. A través de la mesa que tuvo a su cargo la organización del evento Guatemala *Bird Fair*, realizado en Petén. Asimismo se gestionó cooperación técnica financiera con el Proyecto de Biodiversidad de la Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional -USAID-; formulación del plan estratégico 2019-2022 del segmento de naturaleza.



Unidad de competitividad

En el 2019 se coordinó al más alto nivel, el seguimiento e implementación del PMTS, y otras funciones como: integrar la planificación turística del sector y fortalecer las estrategias de las instituciones en los temas priorizados, realizar propuestas e indicadores de medición de avance de la competitividad turística y elaborar informes sobre el avance del PMTS; entre otros. A continuación, se identifican los logros más importantes:

- *Impulso y seguimiento a la Meta Estratégica de Desarrollo de CONADUR para el turismo, con instituciones corresponsables:* a partir del diseño y actualización del Modelo Conceptual de Gestión por Resultados -GpR- de Competitividad Turística, elaborado en el 2016, el INGUAT ha visualizado los factores que limitan el desarrollo competitivo de la actividad turística a nivel nacional. Dentro de la causa de la “Débil Articulación del Sector Turístico”, se identificó como factor que afecta la articulación la “Insuficiente articulación de autoridades y actores locales para la implementación de acciones de turismo sostenible” que sirvió de base para articular el requerimiento por punto resolutive del CONADUR: “Para el 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” como un compromiso de país para los ODS y del Plan Nacional de Desarrollo K’atun Nuestra Guatemala 2032. La articulación que ha realizado el INGUAT desde la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible y sus Comités Ejecutivo y de Mercadeo, son la plataforma para dar continuidad a la meta, con el apoyo de las Mesas Departamentales de Turismo y otros actores a nivel local. En 2019 se conformó los indicadores con la SEGEPLAN:
 - Para el año 2024 Guatemala mantiene el valor de 3.5, obtenido en la edición 2017, del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial por sus siglas en inglés (*World Economic Forum -WEF-*).
 - Número de estrategias o políticas de turismo sostenible y de planes de acción implantados que incluyen instrumentos de seguimiento y evaluación acordados.
 - En el año 2019, se realizó una reunión con personal de planificación y de enlace de instituciones corresponsables de la actividad turística, para brindar los lineamientos de planificación del turismo para el año 2020, en sus planes anuales operativos con la recomendación de identificar los recursos a utilizar.
 - Las instituciones que atendieron las convocatorias del INGUAT son: Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-, Ministerio de Economía -MINECO-, Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-, Ministerio de Gobernación -MINGOB-, Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-, Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia -SCSPR-, Ministerio de la Defensa -MINDEF-,



Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM- y Centro de Gobierno.

- *Seguimiento a la implementación del PMTS con entidades públicas y privadas:* en el año 2019, se continuó con el seguimiento a la ejecución de acciones entorno al PMTS, realizando las solicitudes de información de planes y avances de los mismos desde el mecanismo de articulación de la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible y sus dos Comités Ejecutivo y de Mercadeo. Siempre en apoyo al mecanismo, se elaboraron las convocatorias, propuesta de agendas y elaboración de minutas de las diferentes reuniones, y se dio seguimiento a los acuerdos que se generaron en cada reunión con el fin de contar con la información para las siguientes reuniones. En total, se realizaron 9 reuniones de Comité Ejecutivo y 4 reuniones (3 ordinarias y 1 extraordinaria) de la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible.

En este año la participación y representación por tipo de instancia, se muestra a continuación:

Mecanismo	Instancias	2019
Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible	Público	8
	Privadas	5
Comité Ejecutivo	Público	13
	Privadas	2
Comité de Mercadeo	Público	4
	Privadas	5

Fuente: Unidad de Competitividad

Participación del sector público

No.	Entidad	Mesa Multisectorial	Comité Ejecutivo	Comité de Mercadeo
1	INGUAT	x	x	x
2	SEGEPLAN	x	x	
3	MINECO	x	x	
4	MCD	x*	x	
5	CONAP	x*	x	
6	CIV		x	
7	INTECAP		x	
8	PRONACOM	x*	x	
9	MARN		x	
10	MINGOB		x	
11	MINEX			x
12	SCSPR			x
13	Centro de Gobierno	x	x	x
14	Comisión de Turismo del	x*	x*	x*



	Congreso de la República			
15	MINDEF		x*	
Total		8	13	5

*Invitados a partir del año 2019.

Fuente: Unidad de Competitividad

Participación del sector privado

No.	Instancia	Mesa Multisectorial	Comité Ejecutivo	Comité de Mercadeo
1	CAMTUR	x	x	x
2	AGEXPORT	x	x	x
3	FUNGUAT	x		x
4	Buró de Convenciones	x		x
5	AGLA	x		x

Fuente: Unidad de Competitividad

- *Seguimiento a la Prioridad Presidencial de Fomento al Turismo:* se dio seguimiento a los compromisos de instituciones que aportan a la prioridad Presidencial de Fomento al Turismo de la Política de Gobierno 2016 – 2020, en el Eje 4: Desarrollo económico, con la prioridad de Fomento al Turismo. Sobre esta prioridad se organizó a las instancias corresponsables dentro del Organismo Ejecutivo para identificar las intervenciones, acciones e indicadores como medio de visualizar los avances. De forma cuatrimestral se solicitó la información y se elaboró un reporte que se socializó en los mecanismos de coordinación (Mesa Multisectorial, Comité Ejecutivo y Comité de Mercadeo). La información se consolidó en el formato que facilitó la SEGEPLAN y se trasladado al Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-, Congreso de la República y la SEGEPLAN. Se recomendó a las instituciones generar sus propios instrumentos que alimenten los formatos y que se incluya la información dentro de sus informes y memorias de labores.

Sección de Computación

- Se trabajó en sitios web, como inguat.gov.gt y Sello Q. Para el Sello Q se elaboró un micrositio para promocionar a las empresas acreedoras de los distintivos de calidad y sostenibilidad turística (Sello Q, Sello Q verde y SICCS), donde se resalta, a través de un espacio en la página web institucional, la información sobre el distintivo de calidad turística y las empresas acreedoras del mismo.
- Se desarrollaron o actualizaron aplicativos para control administrativo y/o financiero, control de personal, presupuesto por resultados, entre otros.



- Se desarrollaron internamente sistemas como el de indicador de competitividad y observatorio turístico, estos aplicativos son de gran importancia derivado al valor agregado para el sector turístico e INGUAT.
- Se constituyó la base tecnológica y el acuerdo para el desarrollo de pagos en línea de impuestos de esta institución y se estima que entrará en funcionamiento en marzo 2020.
- Se elaboró y dio continuidad a la matriz de riesgo de los temas tecnológicos y de personal de informática en esta institución. Dicha matriz tiene un enfoque de mejora de control del riesgo, logrado a través de la formulación de manuales para desarrollo de *software* y soporte técnico preventivo y correctivo, seguimiento en circulares y/o acuerdo para el manejo correcto de correo electrónico y contraseñas de acceso, seguimiento en altas y bajas de usuarios a diferentes sistemas, actualización de acceso a sistemas en usuarios y perfiles, adquisición de herramienta para manejo en auditoría de correo electrónico, instalación de seguridad a niveles de acceso en los sistemas, pruebas de *backup* y *restore* trimestrales de correo electrónico, cajilla de seguridad para almacenamiento externo de *backups*, mantenimiento preventivo a equipos en el centro de datos tales como servidores, librería de almacenamiento y ups de red, entre otros.
- En cuanto a tecnología se equipó a usuarios para la realización de sus operaciones administrativas, en total se adquirieron 28 computadoras portátiles y 59 computadoras de escritorio, todo ello para uso de usuarios en sus actividades laborales.
- Se brindó soporte técnico a oficinas externas e internas.
- Mediante una planificación detallada se brindó soporte preventivo a equipos externos e internos, relojes biométricos, escáner, así como mantenimiento preventivo a equipos de telecomunicaciones y servidores en el centro de datos, logrando de esta manera una buena vida útil y funcionamiento de los mismos.

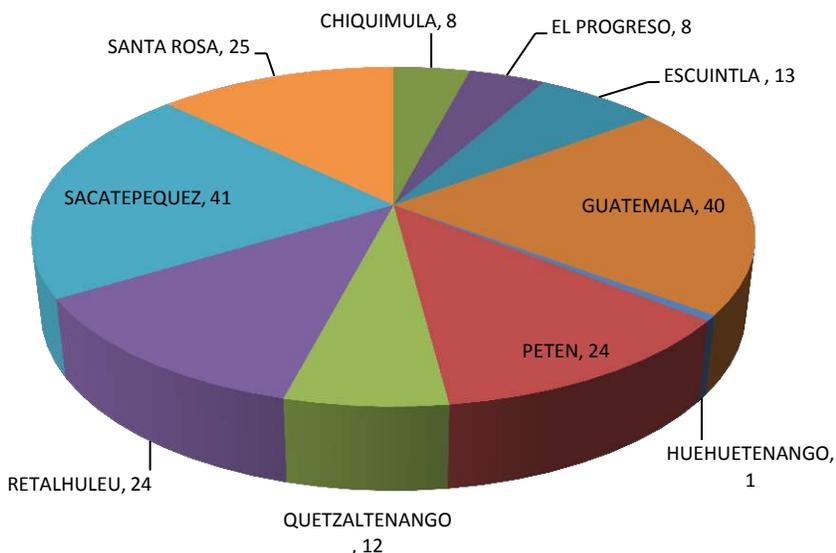
Departamento de Fiscalización

De conformidad con el Reglamento Orgánico Interno, aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 25-2016, en el mes de abril se eleva la Unidad de Fiscalización a Departamento de Fiscalización.

Se realizaron en este año, 228 fiscalizaciones para verificar el pago oportuno del impuesto del 10% sobre hospedaje, como se muestra a continuación:



Fiscalizaciones por departamento



Fuente: Base de datos del Departamento de Fiscalización

- Se fiscalizó a la “Aerolínea *Wamos Air S.A.*” sobre el impuesto de salida vía aérea.
- Se llevó a cabo un taller de Cultura Tributaria del 10% sobre hospedaje, en el municipio de Panajachel, departamento de Sololá
- Se trabajó en la actualización del Procedimiento para el Planeamiento, Ejecución, Elaboración de Informe y Resolución de la Fiscalización en Establecimientos de Hospedaje, Empresas de Líneas Aéreas y Marítimas, a través del Acuerdo de Dirección General No. 616-2019-DG.

Proyectos Interinstitucionales en el Centro Cívico

Por iniciativa del Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia, en este año, se convocaron a las instituciones que conforman el espacio del Centro Cívico para formular Proyectos Interinstitucionales en el Centro Cívico. Para el efecto, se conformaron mesas técnicas: Seguridad interinstitucional, Gestión de riesgos, amenazas y vulnerabilidades; Cultura y recreación y se elaboró un Proyecto Interinstitucional integrado por tres ejes fundamentales: seguridad, gestión de riesgo, amenazas y vulnerabilidades, cultura y recreación.

Los representantes de las instituciones suscribieron una Carta de entendimiento por cinco años, que tendrá vigencia a partir del 20 de agosto de 2019; para establecer mecanismos efectivos de cooperación de las instituciones firmantes, que permitan fortalecer la seguridad y la revitalización de los espacios públicos, así como prevenir



y reducir el riesgo de desastres naturales o provocados, y promover la realización de actividades orientadas a la recreación, arte y cultura, con la finalidad de crear una zona segura y accesible para usuarios, trabajadores y cualquier persona que transite en el Centro Cívico.

El INGUAT como parte integrante de las mesas durante el 2019 apoyó en los siguientes temas:

Eje de Seguridad interinstitucional:

- Fortalecer las áreas perimetrales del Edificio de oficinas centrales del INGUAT a través de instalar: cámaras de video vigilancia, asignar a agentes de seguridad privada en horarios de mayor tránsito de personas. Asimismo, la colocación de rótulos de información vial

Eje de Gestión de riesgo, amenazas y vulnerabilidades:

- Se elaboraron: el Plan Institucional de Respuesta -PIR- y el Plan de Evacuación Institucional
- Se realizaron dos simulacros institucionales e interinstitucionales
- Se creó una aplicación institucional vinculada con la Municipalidad de Guatemala para evacuar de manera simultánea a los trabajadores y visitantes

Eje de Cultura y recreación:

- Apoyó en el lanzamiento del Proyecto y firma de la Carta de Entendimiento de fecha realizado 20 de agosto de 2019, en el Teatro Nacional Miguel Ángel Asturias
- En el INGUAT se constituyó en anfitrión para las mesas técnicas de trabajo
- La Marimba de Conciertos del INGUAT participó en ensambles interinstitucionales
- Elaboración de altares cívicos interinstitucionales
- Elaboración de la Posada institucional con motivo de la navidad y anfitrión de las entidades que asistieron.

Proceso de Transición de Gobierno 2019-2020

El INGUAT atendió el requerimiento formulado por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN- según Oficio D.S.469-2019 del 2 de septiembre de 2019, conforme una Guía metodológica y cronograma. Para el efecto, esta institución trabajó un Informe Ejecutivo de Transición de Gobierno, con temas: Jurídico global, Recursos humanos, Planificación, Financiero, Administrativo, Sistemas de información Acuerdos o convenios, espacios de participación nacional e internacional, información sindical, demandas e informes de auditorías realizadas por la Contraloría General de Cuentas.



Es importante indicar que se asistieron a reuniones técnicas convocadas por la SEGEPLAN y dentro del contenido de información, se generaron expedientes documentales y fichas estratégicas y específicas orientadas a la Prioridad Nacional del Desarrollo y específicas.



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

Sección de Patrimonio Natural

Con el objetivo de direccionar el desarrollo turístico sostenible del Parque Nacional Laguna Lachua, se elaboró el Plan de gestión y manejo del parque, con el fin de mejorar la calidad de la experiencia del visitante, propiciar y orientar la diversificación económica de las comunidades locales, garantizando la conservación de las condiciones ecológicas y paisajísticas del área, En apoyo técnico y financiero al Instituto Nacional de Bosques –INAB-, ente administrador del parque nacional.

Unidad de Innovación y Desarrollo de Productos

- Realización de la Guía de la industria cinematográfica y audiovisual de Guatemala como un instrumento para la promoción del país. La guía posicionará a Guatemala como destino de locaciones y va dirigida hacia *location managers*, directores y productores.
- Realización de los manuales de buenas prácticas de turismo de aventura en Guatemala en las modalidades de Rapel y *Canopy*.
- Se desarrolló el guión científico e interpretativo del Castillo San Felipe, con la finalidad de la puesta en valor del mismo, a través de guiones interpretativos y de innovación en escenificación.
- Se entregó 852 chalecos salvavidas a asociaciones de lancheros de Flores, Petén; equipo de seguridad industrial al Biotopo del Quetzal, Mario Dary en Purulhá, Baja Verapaz; equipo de seguridad turística a las Cuevas de Actun Kan, Petén; y equipo de aventura en la modalidad de bicicleta de montaña para Uaxactún.
- Se dio 10 botiquines a Municipalidades y asociaciones administradoras de atractivos turísticos de San Marcos, Escuintla, Totonicapán, Quetzaltenango, Sololá, Alta Verapaz, Izabal y Petén.



Oficinas Regionales y Subregionales

Con el apoyo de las delegadas regionales y subregionales, se elaboraron los siguientes documentos:

- Diseño de ruta regional "Aglutinando los atractivos turísticos desarrollados de los departamentos de la Región VI"
- Elaboración de plan de manejo de las actividades del Carnaval Mazateco.

Promoción y apoyo en logística de la XLI Exposición Internacional de Orquídeas, del 19 al 23 de noviembre, durante el evento se rindió homenaje a la Asociación Nacional de Café -ANACAFE-, por la orquídea que se reproduce en los cafetales. El INGUAT por medio de oficinas regionales, hizo entrega de seis mil sexafoliales y mil fundas, de orquídeas de los siete biomas de Guatemala, a miembros de la Asociación Altaverapacense de Orquideología.

Fortalecimiento del turismo comunitario en la Región VI, a través de la actualización a los emprendimientos comunitarios, identificando espacios para la comercialización y difusión de los proyectos. En Livingston, Izabal, se fortaleció el destino comunitario Barra Cocolí, con promoción turística tanto en las redes sociales y el fomento de su desarrollo sostenible.

Los delegados regionales y subregionales, por primera vez realizaron "Intercambios de experiencias" de la siguiente manera:

- Petén: institucional e intersectorial entre Petén, Guatemala y Distrito Cayo, Belice, para dar cumplimiento al acuerdo entre Belice y Guatemala (2014): "Cooperación en turismo sustentable para aumentar la cooperación en el sector turístico entre los dos países mediante el intercambio de información y buena práctica en varias áreas relacionadas con la industria".
- Alta Verapaz: de turismo comunitario entre comunidades de Semuc Champey, Lanquín y Cooperativa Chicoj, Cobán; y un otro de turismo comunitario de atractivos turísticos de la Franja Transversal del Norte, Lanquín y Cobán, con Petén en Finca Ixobel, Poptún, Petén.
- Chiquimula: intercambio de experiencias en asociatividad empresarial con Guatemática, dirigido al sector de servicios turísticos de Chiquimula.
- Zacapa: fortalecimiento a Oficinas Municipales de Turismo- con Petén, dirigido a coordinadores de esta oficina de Zacapa.
- Sacatepéquez: con emprendimientos e iniciativas de turismo rural y/o comunitario de Sacatepéquez al Corredor Biológico del Bosque Nuboso de Baja Verapaz.
- Escuintla y Santa Rosa: con empresarios, representantes de instancias de gobierno, Consejo Comunitario de Desarrollo -COCODES- y Sociedad Civil de comunidades turísticas de Escuintla y Santa Rosa a la Playa El Tunco, El Salvador.



- Chimaltenango: con emprendimientos e iniciativas de turismo rural y/o comunitario de Chimaltenango a San Juan la Laguna con la Asociación de Guías Comunitarios Rupalaj Kistalin, la Municipalidad de San Pedro la Laguna y la Municipalidad de Santa Catarina Palopó.
- Retalhuleu: de turismo comunitario de Retalhuleu - Asociación de turismo comunitario Barra Cocolí, Izabal
- Suchitepéquez: de turismo comunitario, comunitarios de Suchitepéquez - Asociación Rupalaj Kistalin, San Juan La Laguna, Sololá
- Izabal: 2019 Izabal, con empresarios, representantes de gobierno, Organizaciones no Gubernamentales -ONG- y comunitarios; en el Centro Turístico Reserva Natural Cañón Seacacar, El Estor, Izabal.
- San Marcos: caravana de intercambio de experiencias y comercialización a San Vicente Pacaya y San Lucas Sacatepéquez, con la participación de comunidades anfitrionas de turismo y administradores de atractivos turísticos.
- Totonicapán: caravana de intercambio de experiencias y comercialización a Santa Clara y San Juan La Laguna, Sololá, con la participación de comunidades anfitrionas de turismo y administradores de atractivos turísticos.

Programa de sostenibilidad ambiental

Los delegados de las oficinas regionales y subregionales trabajaron en:

- Desarrollo del plan de limpieza en destinos turísticos previo a la Semana Santa 2019, en coordinación con los Comités de Autogestión Turística, municipalidades y voluntarios; con la facilitación de insumos para ejecutar la limpieza a nivel local, este año se agregaron nuevos insumos: escobas, palas, escobones, jabón en polvo, redes recoge hojas para la limpieza de lagos y ríos, y rastrillos. Se ejecutaron 30 jornadas de limpieza.
- Como parte de las acciones de la Mesa Departamental de Turismo de Sacatepéquez, se solicitó al INGUAT realizar una campaña de orgullo local y sensibilización para el turismo interno; la primera campaña se realizó durante la Semana Santa en formato digital, con el apoyo de la Dirección de Mercadeo. Esta actividad se extendió a las demás regiones turísticas del país, los delegados regionales apoyaron en la elaboración de los textos que mejor identificaran sus regiones, se publicó en medios escritos y digitales.
- Durante el primer semestre del 2019, se continuó con la entrega de material impreso sobre Fauna marina del pacífico de Guatemala, en Champerico, y Manchón Guamuchal, Retalhuleu.
- Diseño del documento “*Biodiversity Check*” para las empresas turísticas del Destino Atitlán, como un resultado de la Mesa Departamento de Sololá con el acompañamiento de la ONG “Vivamos Mejor”, el cual se implementó en el segundo semestre del 2019.



- Como parte de las acciones de la delegación subregional de Sololá, en el mes de noviembre se llevó a cabo una campaña de sensibilización del normativo de agua en la cuenca del lago de Atitlán, a las autoridades municipales electas de Panajachel, Santa Catarina Palopó y San Antonio Palopó.
- En Livingston, Izabal, la delegada subregional llevó a cabo una campaña de sensibilización sobre la temática ambiental “No más plástico”, con la colaboración de los líderes comunitarios y jóvenes de salvaguarda de la cultura Garífuna.

Programa de turismo para todos

Unidad de Innovación y Desarrollo de Productos

Se realizaron ocho giras de turismo social para personas de la tercera edad por medio del proyecto “Turismo para Todos” enfocado a personas de la tercera edad. En conjunto con la pastoral de la Iglesia Católica, beneficiando a 240 personas. Este programa obedece al mandato de la OMT de brindar a personas de la tercera edad vulneradas, espacios para ocio y recreación

Sección de Estudios y Proyectos

Se coordinó en conjunto con el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-, del 20 al 22 de agosto en Panajachel, Sololá, la “V Conferencia sobre Turismo Accesible, América Latina y el Caribe”. Lema: Un Mundo de Oportunidades. Con la participación de los países de España, República Dominicana, Honduras, México, Argentina, Chile, Panamá, Canadá, Ecuador, entre otros.



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.

Sección de Estudios y Proyectos

Se elaboró:

- Mapa vial turístico nacional que incluye localización geográfica de sitios de interés turístico de todo el país y actualización de la ubicación geográfica de las oficinas de información turística. Este se encuentra en versión digital e impresa en idioma inglés-español.
- Mapa turístico en formato GIS: se elaboró el mapa vial turístico de la República de Guatemala, que contiene los siguientes mapas: a nivel nacional, regiones turísticas, diagrama de kilometraje, cadena volcánica, departamento de Izabal, Panajachel, lago de Atitlán, y ciudades de Retalhuleu, Chichicastenango, Cobán, La Antigua Guatemala, Flores y ciudad capital.
- Mapas guías en versión digital a nivel departamental incluyendo su respectivo mapa urbano de Sacatepéquez, Petén y Quetzaltenango, localización geográfica de sitios de interés turístico en idioma español y fotografías.

Planes de Desarrollo Turístico Municipal -PDTM- 2020-2023: se elaboraron en los municipios de Panajachel, Santa Catarina Palopó y San Antonio Palopó del departamento de Sololá; Cobán y de Lanquín del departamento de Alta Verapaz.

Los PDTM son instrumentos de navegación y de oportunidades para el sector de turismo. En dichos planes quedaron plasmados las características y potencial del lugar, las estrategias, plan de acción y la definición de una hoja de ruta de inversiones para su desarrollo en un plazo específico de cuatro años.

Sistema de Información Geográfica -SIGTUR-: herramienta básica de planificación turística para el país; en el 2019 se ingresaron 1004 datos de sitios de interés turísticos y empresas turísticas registradas ante el INGUAT. También se georreferenciaron 100 empresas y atractivos turísticos que han sido certificadas con



algún distintivos de calidad turística, así como su promoción y divulgación dentro del Geoportal de mapas turísticos del INGUAT www.geovisitguatemala.com.

Pueblos Pintorescos: se elaboraron 9 evaluaciones de los conjuntos priorizados, recomendaciones y hoja de ruta, con implementación de acciones a corto plazo por ejemplo: pintura en fachadas, jardinería, tren de limpieza implementado, entre otros; con ubicación geográfica: Isla de Flores, Petén; Aldea San Juan del Obispo, Sacatepéquez; Zacapa y Estanzuela, Zacapa; Livingston, Izabal; San Cristóbal Totonicapán, Totonicapán; Quetzaltenango y Salcajá, Quetzaltenango; y Santa Catarina Palopó, Sololá.

“Arte y Turismo un país con más color”: con el propósito de recuperar espacios y revalorar el patrimonio natural y cultural del país de enero a diciembre 2019, se realizaron 358 murales distribuidos en 13 destinos (Puerto San José e Iztapa, Escuintla; Panajachel, Sololá; Sayaxché, Flores y San Andrés, Petén; Chiquimulilla, Santa Rosa; Cobán y Santa Cruz, Alta Verapaz), esta actividad se hizo a través de la contratación de 40 artistas que manejan técnica de brocha y grafiti.

También se actualizó: la base de datos de los diferentes parques o lugares abiertos a la actividad turística para realizar *camping* y el directorio de deportes extremos para todo el país.

Se elaboró la Guía de Turismo Accesible a nivel nacional, de los sitios de interés turístico identificados con accesibilidad para las personas con discapacidad reducida, temporal o permanente, que incluye información de hoteles registrados en el INGUAT y centros comerciales.

Oficinas Regionales y Subregionales

Durante el 2019, los delegados iniciaron la socialización de los Planes de Desarrollo Turístico Municipal ya elaborados, ante el sector turístico; asimismo se dio seguimiento al plan de acción con apoyo y asesoría en la ejecución de las diferentes actividades y proyectos en las hojas de ruta.

Se elaboraron PDTM de 11 municipios priorizados del departamento de San Marcos y cinco municipios priorizados del departamento de Totonicapán, los cuales fueron entregados el 12 de diciembre de 2019. Con el apoyo de las delegadas subregionales, se elaboraron los diagnósticos de los PDTM de Champerico, Retalhuleu y Chiquimula.

Como seguimiento al PDTM de Salcajá y Quetzaltenango, por medio de la delegada regional se trabajó en:

- Elaboración y socialización del Guión Turístico de Salcajá.



- Elaboración e implementación del Guión Turístico del Centro Histórico de Quetzaltenango.
- Elaboración e implementación del Guión Turístico del Teatro Municipal de Quetzaltenango con apoyo de los guías turísticos registrados ante el INGUAT.

Unidad de Supervisión de Proyectos

Con el fin de conservar los sitios, parques arqueológicos y áreas protegidas priorizadas, para mejorar la calidad del servicio y experiencia de los visitantes nacionales y extranjeros, a continuación se identifican los proyectos siguientes:

Proyecto	Año de ejecución y entrega
Mantenimiento y reparación de cubierta de estructura de La Palangana y malla perimetral del Parque Arqueológico Kaminaljuyu	2018 – 2019
Implementación de malla perimetral en el Parque Arqueológico Nacional Tak'alik Ab'aj.	2018 – 2019
Ampliación y mejoramiento servicios sanitarios, red de drenajes y disposición final, Parque Nacional Tikal.	2019
Mantenimiento y reparación del centro de visitantes, Parque Nacional Tikal, PANAT.	2019
Mantenimiento, reparación y ampliación de servicios sanitarios Parque Arqueológico Quirigua	2019
Caminamientos tipo <i>deck</i> para circulación en plaza, estelas y zoomorfos de Parque Arqueológico Quirigua	2019
Mantenimiento y reparación de la escalinata y <i>deck</i> del mirador de la estructura 216 Parque Nacional Yaxha – Nakum – Naranjo *	2019 – 2020

Fuente: Departamento de Planeamiento, INGUAT

Unidad de Cartera de Proyectos

Mejora en facilidades para el acceso vía lacustre en destinos priorizados, mediante la suscripción de convenios de aportes económicos con las municipalidades de Santa Catarina Palopó, San Antonio Palopó y Santa Cruz La Laguna, Sololá y Flores, Petén, con inversión de ambas partes, se construyeron muelles turísticos en dichos municipios:

Proyecto	Año de ejecución y entrega
Construcción malecón y muelle playa pública cabecera municipal, San Antonio Palopó, Sololá	2018- 2019
Construcción centro turístico aguas termales, playa pública, Santa Catarina Palopó, Sololá	2018 - 2019
Construcción muelle cabecera municipal, Santa Cruz La	2018 - 2019



Laguna, Sololá	
Construcción muelle (s) Isla de Flores y Aldea San Miguel, Flores, Petén	2018 - 2019

Fuente: Departamento de Planeamiento, INGUAT

Otros proyectos de facilidades turísticas apoyados en atractivos turísticos del país:

Proyecto	Año de ejecución y entrega
Construcción ciclo vía Ciudad Vieja, Sacatepéquez	2018 – 2019
Mejoramiento centro turístico Parque Nacional Volcán de Pacaya, Escuintla	2018 – 2019
Construcción mirador turístico cerro Kiaq'Asiwwan, San Juan La Laguna, Sololá	2018 – 2019
Mejoramiento calle (adoquinado decorativo) paseo turístico Monterrico, Taxisco, Santa Rosa	2018 – 2019
Construcción malecón turístico barrio El Porvenir, San Andrés, Petén	2018-2019
Mejoramiento centro turístico parque regional municipal El Refugio del Quetzal, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos	2019 – 2020
Mejoramiento parque deportivo y recreativo La Ermita y malecón La Ermita, San Benito, Petén	2019 – 2020

Fuente: Departamento de Planeamiento, INGUAT

Unidad de Diseño

Con el fin de poner en valor los atractivos turísticos priorizados, se apoyó la elaboración de diseños arquitectónicos y planos constructivos, planificación que facilitará la gestión de fondos para la ejecución de proyectos turísticos, entre ellos:

- Diseño y planificación del proyecto "Centro de visitantes y facilidades turísticas del Parque Regional Municipal Volcán de Acatenango".
- Diseño de remodelación de plazoletas de puesto fronterizo Tecún Umán 1, Ayutla, San Marcos.
- Diseño y planificación del proyecto "Mejoramiento y adecuación integral de facilidades turísticas con accesibilidad universal en el Biotopo Universitario de Conservación del Quetzal -BUCQ-".
- Diseño y elaboración de maqueta del Sitio parque Arqueológico Tak'lik ab'aj
- Mejoramiento de facilidades turísticas calle peatonal y ciclovía en playa de Champerico.
- Muelles turísticos municipales en La Avellana y Monterrico, Taxisco, Santa Rosa
- Diagnóstico estado actual del templo Santa Catalina, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.



- Diagnóstico estado actual del antiguo Palacio Arzobispal, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.
- Puesta en valor turístico de la plaza central y entorno del Municipio de Santa Cruz Verapaz.
- Mejoramiento del Parque ecológico el Sumidero, Santa Ana Huista, Huehuetenango.
- Mejoramiento del parque ecológico río Azul Jacaltenango, Huehuetenango.
- Conservación de las fuentes de la Playa Mayor de la ciudad de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

Programa fomento a la inversión turística

Sección de Patrimonio Cultural

Cuaresma y Semana Santa 2019: con la finalidad de dar a conocer las tradiciones populares del país, se llevaron a cabo ocho talleres de elaboración de alfombras dirigidos a turistas nacionales y extranjeros, durante los días de la Cuaresma y Semana Santa 2019, en La Antigua Guatemala y en la ciudad de Guatemala.

Apoyo a festivales y otras actividades culturales 2019:

- Con el propósito de contribuir con la conservación, protección y puesta en valor del patrimonio cultural, tangible e intangible, en todas sus manifestaciones, a través de la gestión con perspectiva de desarrollo local, para disfrute de las actuales y futuras generaciones, en el 2019 se apoyaron 12 festivales gastronómicos y 29 eventos culturales.
- Se brindaron recursos económicos a otras entidades como asociaciones, fundaciones, cofradías, cooperativas, comités de autogestión turística, grupos organizados de turismo comunitario, comités responsables de organizar eventos, artesanos, hermandades y municipalidades, entre otras, para la ejecución de sus actividades culturales: festivales gastronómicos, festivales culturales, ferias artesanales, festivales de barriletes, carnavales con grupos garífunas, trajes de danzas tradicionales, entre otros.
- Se elaboró:
 - Estrategia Nacional de Turismo Gastronómico -ENTG-, como una herramienta de planificación para conocer la situación actual de la gastronomía en Guatemala y proponer las soluciones a trabajar en coordinación con el sector público, privado y sociedad civil organizada. El lanzamiento de la misma se llevó a cabo en diciembre de 2019.
 - Estudio de Sistematización de las expresiones culturales del pueblo garífuna, el cual tiene como objetivo recopilar y documentar el origen y desarrollo de las expresiones culturales garífunas como: vestuario, música, canto, danza, gastronomía, agricultura y lengua de la cultura



garífuna en el municipio de Livingston, departamento de Izabal. Este estudio, es un instrumento que permitirá tener un documento histórico fidedigno que garantice y permita la puesta en valor de las expresiones de la cultura garífuna, para gestionar ante diferentes instancias de cooperación nacional e internacional, instituciones públicas y privadas, así como autoridades locales, los recursos necesarios para el desarrollo del destino turístico.

Oficinas Regionales y Subregionales

Se proporcionó apoyo en la coordinación y gestión a nivel regional a unidades del Departamento de Planeamiento Turístico:

- Seguimiento a los proyectos de infraestructura para la puesta en valor de los destinos turísticos. Se identificaron también las necesidades de proyectos de infraestructura en sus destinos.
- Coordinación y participación de seis festivales gastronómicos y 11 festivales culturales.
- Participación de reuniones y eventos como: *Bird fair* Petén 2019; viaje de prensa para “impulsar el avistamiento de cetáceos y otra fauna marina responsablemente”; proyecto de tortugarios en el Paredón, Sipacate junto con CONAP y Fondo Mundial para la Naturaleza -WWF por sus siglas en inglés-; representación del INGUAT en el I Congreso Mesoamericano de Astronomía Cultural. Representación de la delegada regional V como suplente del comité técnico asesor del proyecto “Conservación y manejo sostenible del paisaje forestal volcán de Acatenango, cerro Sanay y montaña el Socó”.
- Coordinación logística local durante la ejecución del proyecto: “Arte y Turismo, un país con más color” en los municipios priorizados correspondientes.

Programa de ordenamiento del espacio turístico nacional

Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos

Inscripción y verificación de empresas y actividades turísticas: actualmente se encuentran inscritas y registradas un total de 8,155 empresas y actividades turísticas (agencias de viajes, establecimientos de hospedaje, guías de turistas, escuelas de enseñanza del español como segundo idioma, profesores de enseñanza del idioma español, marinas turísticas, oficinas de información turística,



bienes inmuebles para prestación de servicios turísticos con sistema de tiempo compartido; y empresas de transporte turístico).

Con respecto a los Establecimientos de Hospedaje se cuenta con un registro de 863 inscritos al año 2019. Con relación a las inscripciones y verificaciones de empresas y actividades turísticas se puede observar el siguiente cuadro:

Año 2019	Inscripciones	Verificaciones
Enero	22	624
Febrero	31	934
Marzo	50	935
Abril	40	2658
Mayo	63	783
Junio	31	466
Julio	65	1014
Agosto	24	871
Septiembre	70	1033
Octubre	46	831
Noviembre	41	818
Diciembre	43	368
Total	526	11,335

Agilización de los trámites de registro: se está trabajando, a través de PRONACOM la guía relacionada a los procedimientos y requerimientos para el registro e inscripción de empresas y actividades turísticas, la cual facilitará a los usuarios conocer las dependencias en las que deberá tramitar documentos para conformar el expediente a presentar para obtener su inscripción en los registros del INGUAT, además, se habilitó una nueva oficina en Izabal para atención a usuarios y facilitar la entrega de documentos y solicitudes que corresponden a esta región del país, también en estas instalaciones se corren audiencias a infractores de la Ley Orgánica y sus Reglamentos.

Capacitación a guías de turistas: para los guías de turistas se realizaron capacitaciones en los departamentos de Sololá, Izabal y Guatemala durante los meses de agosto y septiembre, en las que personal técnico de la Sección de Registro y Verificación apoyó en el tema relacionado a la Legislación Turística.

Formación de auditores de registro y verificación: se capacitó al personal técnico de la Sección de Registro y Verificación como auditores internos ISO 19011:2018 con enfoque en calidad ISO 9001:2015 para evaluar sistemas y auditorías internas de gestión.



Revisión y fortalecimiento de los reglamentos de las empresas y actividades turísticas: se realizó la revisión final de los reglamentos de Establecimientos de Hospedaje y otros centros de alojamiento y la propuesta del reglamento para el Transporte turístico terrestre. Se tiene como objetivo que las regulaciones en materia de clasificación, categorización, inscripción y control garanticen el buen funcionamiento y calidad de los prestadores de servicios turísticos.



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:

- Encuesta complementaria de movimientos turísticos en fronteras terrestres: de forma continua se llevó a cabo la encuesta complementaria a los viajeros que llegaron al país por las ocho principales fronteras terrestres: valle Nuevo, San Cristóbal, Pedro de Alvarado, La Ermita, El Florido, Melchor de Mencos, El Carmen y La Mesilla, por las se recibieron el 90% del total de las llegadas internacionales por esta vía. Las fronteras terrestres representaron el 66% de todas las llegadas a Guatemala. Esta modalidad de captura de información, permite la caracterización de la información proporcionada al INGUAT por la Dirección General de Migración.
- Encuesta del gasto turístico: paralelo a la operación de levantamiento de información por medio de la encuesta complementaria de movimientos turísticos, se realizó esta medición que permite obtener el perfil del visitante internacional, estadía y gasto promedio, entre otros. Esta encuesta se realizó en las ocho fronteras terrestres mencionadas anteriormente y en el Aeropuerto Internacional La Aurora. También a los cruceristas que atracaron en Puerto Quetzal y Santo Tomás de Castilla.
- 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' juega un rol importante en la actividad económica del país.

Para el año 2019, se estima un ingreso de divisas por US \$ 1 249.4 millones (cifra preliminar, sujeta a cambio según revisión por parte del consultor de la OMT y el BANGUAT).



- Encuesta de satisfacción del visitante en los destinos turísticos: a partir del mes de febrero se continuó con el levantamiento de información de esta encuesta en los principales destinos turísticos del país (jerarquía 3, 4 y 5). Esta encuesta tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción del visitante, tanto residente como no residente, que visitan los distintos destinos del país en cuanto a los servicios y atractivos del lugar visitado.
- Mediciones específicas: como una estrategia de mejoramiento de indicadores se llevaron a cabo mediciones en temporadas especiales tales como: Día de Esquipulas, Semana Santa, día del Trabajo, vacaciones de medio año, día de la Revolución, día de Todos los Santos y vacaciones de fin de año, cuyos datos representan cifras enriquecidas para el sector turístico, a fin de que puedan enfocar de manera óptima sus estrategias promocionales.

Inteligencia de Mercados

Enmarcado en el PMTS se generó 109 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, informes de resultados del nivel de satisfacción del visitante en los destinos turísticos, informe de conectividad con los mercados clave, estratégicos y de oportunidad; así como sobre temas específicos requeridos por las autoridades.

Boletines

Se generó 31 con información procedente de las operaciones y actividades del Departamento, se publicaron en la página institucional los datos estadísticos correspondientes al 2019 y su comparativo con el año anterior.

En dichos boletines se puede observar la variación mensual en el ingreso de visitantes no residentes del 2019, se estima que Guatemala alcanzará un total de 2 549 219 llegadas de visitantes.



Ingreso mensual de visitantes no residentes según tipo de visitante 2019

Mes	Turistas	Excursionistas			Total	Variación Mensual	
		Cruceros	Visitantes del día	Total		Absoluta	Relativa
Enero	160,543	23,513	46,667	70,180	230,723	-	-
Febrero	122,187	13,685	46,878	60,563	182,750	-47,973	-21%
Marzo	167,359	20,991	63,042	84,033	251,392	68,642	38%
Abril	171,869	17,393	59,386	76,779	248,648	-2,744	-1%
Mayo	128,521	1,992	50,434	52,426	180,947	-67,701	-27%
Junio	138,101	-	54,700	54,700	192,801	11,854	7%
Julio	156,385	1,966	62,869	64,835	221,220	28,419	15%
Agosto	148,382	-	73,640	73,640	222,022	802	0%
Septiembre	113,775	1,294	46,822	48,116	161,891	-60,131	-27%
Octubre*	140,107	18,395	28,846	47,241	187,348	25,457	16%
Noviembre*	147,404	21,898	40,650	62,548	209,952	22,604	12%
Diciembre*	187,330	10,361	61,834	72,195	259,525	49,573	24%
Total	1,781,963	131,488	635,768	767,256	2,549,219	-	-

Fuente: Dirección General de Migración y Estimación de Flujos Terrestres Depto. Investigación y Análisis de Mercados -INGUAT-.

*Nota: Datos estimados.

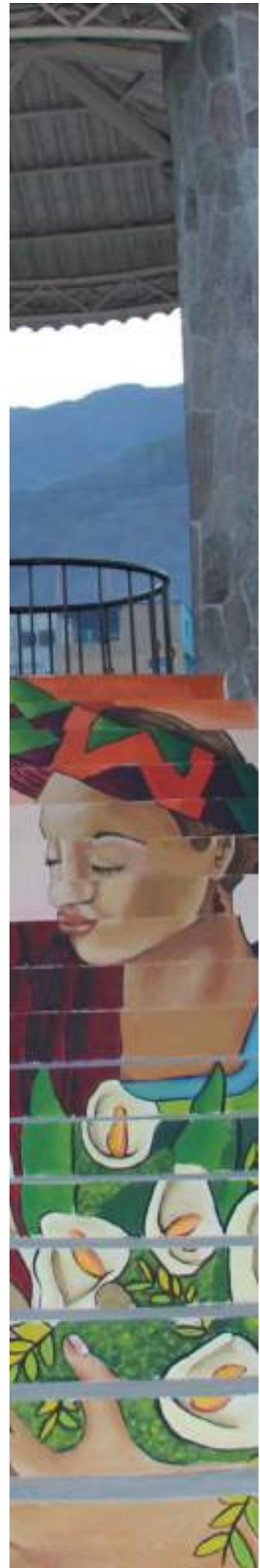
De igual manera la variación de llegadas de visitantes no residentes de las distintas regiones del mundo, siendo el más importante el de la región de Centro América con un 11% seguido por Norte América (4%) y Su América (0.43%).

Ingreso de visitantes no residentes según vía y país de residencia 2019

PAÍS DE RESIDENCIA/ RESIDENCIA HABITUAL	2018	2019				Variación		
		Aérea	Marítima	Terrestre	Total	Absoluta	Relativa	
TOTALES*	2,405,902	739,412	131,488	1,678,319	2,549,219	100%	143,317	6%
América del Norte	579,348	453,637	-	146,120	599,757	24%	20,409	4%
Canadá	36,030	25,710	-	8,093	33,803	1%	-2,227	-6%
Estados Unidos	439,139	374,869	-	88,589	463,458	18%	24,319	6%
México	104,179	53,058	-	49,438	102,496	4%	-1,683	-2%
América del Centro	1,388,132	104,996	-	1,435,576	1,540,572	60%	152,440	11%
Belice	58,365	1,427	-	67,216	68,643	3%	10,278	18%
El Salvador	1,060,958	15,842	-	1,128,519	1,144,361	45%	83,403	8%
Honduras	133,346	16,427	-	164,829	181,256	7%	47,910	36%
Resto de Centroamérica	135,463	71,300	-	75,012	146,312	6%	10,849	8%
América del Sur	87,507	62,946	-	24,937	87,883	3%	376	0%
Europa	145,519	83,538	-	52,584	136,122	5%	-9,397	-6%
Resto del Mundo	55,004	34,295	-	19,102	53,397	2%	-1,607	-3%
Crucelistas	150,392	-	131,488	-	131,488	5%	-18,904	-13%

Fuente: Dirección General de Migración y Estimación de Flujos Terrestres Depto. Investigación y Análisis de Mercados -INGUAT-.

*Nota: Datos de octubre a diciembre se encuentran estimados.



Las distintas campañas de publicidad que se han realizado alrededor del mundo se ven reflejadas en el incremento de llegadas de visitantes no residentes a Guatemala en el 2019 del 6% con respecto al 2018.

Comparativo mensual de visitantes no residentes periodo 2018-2019

Mes	2018	2019	Variación	
			Absoluta	Relativa
Enero	215,543	230,723	15,180	7%
Febrero	175,376	182,750	7,374	4%
Marzo	263,724	251,392	-12,332	-5%
Abril	196,582	248,648	52,066	26%
Mayo	174,363	180,947	6,584	4%
Junio	180,285	192,801	12,516	7%
Julio	211,571	221,220	9,649	5%
Agosto	220,844	222,022	1,178	1%
Septiembre	153,758	161,891	8,133	5%
Octubre*	175,092	187,348	12,256	7%
Noviembre*	196,217	209,952	13,735	7%
Diciembre*	242,547	259,525	16,978	7%
Total	2,405,902	2,549,219	143,317	6%

Fuente: Dirección General de Migración y Estimación de Flujos Terrestres Depto. Investigación y Análisis de Mercados -INGUAT-.

*Nota: Datos estimados.

Medición del empleo por turismo

En el mes de noviembre se finalizó el levantamiento de datos de la medición de la generación de empleo por parte de los oferentes turísticos. El INGUAT lo hizo con restaurantes, agencias de viaje, transporte turístico, escuelas de español y guías de turismo. En el caso de los hoteles, la realización de encuestas estuvo a cargo de IMPAQ International, organización especialista en investigación laboral, cuya sede se encuentra en Estados Unidos de América. En el año esta entidad firmó un convenio de cooperación con el Instituto Guatemalteco de Turismo.

Además, mediante el Acuerdo de la Dirección General No. 602-2019, se elaboró un manual para la generación de estadísticas de turismo, basado en las Recomendaciones Internacionales de Turismo -RIET- de la OMT.



Centro de Información y Documentación Turística -CEDITUR-

Se implementaron bibliotecas en:

Ubicación	Cantidad de libros o documentos
Oficina regional de Petén	105
Oficina Regional de La Antigua Guatemala	241
Delegación regional de Quetzaltenango	204
Delegación subregional de Panajachel	140
Delegación regional de Cobán	104
Delegación regional de Izabal	104

Fuente: CEDITUR, 2019

Para libros elaborados por el INGUAT, se obtuvo cinco códigos ISBN (número internacional normalizado para libros).

La Biblioteca Profesor Raúl Arturo Armas Díaz del INGUAT, atendió 1,805 usuarios (1248 hombres y 557 mujeres), entre ellos 101 mayas y 1,704 ladinos, quienes requirieron datos e información contenida en el acervo bibliográfico existente.

Sección de Información Turística

Brinda información y orientación a los visitantes tanto nacionales como internacionales, sobre los atractivos turísticos y los servicios con que cuenta el país, para facilitar su estadía y locomoción. Para el cumplimiento de las funciones se ubican unidades dentro de las Oficinas regionales, subregionales y en Delegaciones de información turística:

1. Lobby del edificio central del INGUAT
2. Aeropuerto Internacional La Aurora
3. La Antigua Guatemala, Sacatepéquez (Oficina Regional V)
4. Panajachel, Sololá (Oficina Subregional)
5. Quetzaltenango, Quetzaltenango (Oficina Regional VI)
6. Cobán, Alta Verapaz (Oficina Subregional)
7. Esquipulas, Chiquimula (Oficina Subregional)
8. Chichicastenango, Quiché
9. Aeropuerto Mundo Maya, Petén
10. Flores, Petén (Oficina Regional VIII)
11. Río Dulce, Izabal



En el 2019 desarrolló las actividades siguientes:

- Se atendieron a 66,118 visitantes nacionales e internacionales en idioma español e inglés; y otros idiomas de preferencia.
- Se orientó al visitante y personas que solicitaron información vía electrónica y física, a través de: distribución de mapas del país y de otros destinos, mapas de sitio que incluyen caminatas sugeridas, sitios de interés y servicios; folletería institucional en los idiomas disponibles, afiches promocionales, listados de hoteles registrados a nivel nacional, horarios y tarifas de autobuses, listados actualizados de escuelas de español, agencias de viajes, guías de turismo y otras empresas registradas en el INGUAT.
- Se registró y actualizó constantemente la información turística, servicios y atractivos de la región y del país en general en el sistema de base de datos.
- Se asesoró al visitante en la presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones y se cursó para el trámite correspondiente.
- Programación de las actividades religiosas de la Cuaresma y Semana Santa en coordinación con las diferentes hermandades e iglesias; para su impresión y distribución al visitante nacional e internacional, como parte de la labor desempeñada por los Delegados de Información Turística de la Oficina Regional de La Antigua Guatemala.
- Se apoyó cuando se presentaron casos de acciones delictivas en contra de visitantes en sus regiones de trabajo.
- Se participó en el Plan Semana Santa: con brindar atención, información y distribución de material promocional a los visitantes nacionales e internacionales.
- Plan Fiestas Agostinas: se brindó atención e información turística a los visitantes salvadoreños, así como distribución de material promocional en las Oficinas regionales, subregionales y Delegaciones nacionales de información turística.
- Se apoyó en la atención de eventos según necesidades de cobertura en las distintas regiones del país, tal es el caso de la Media Maratón de Cobán, la Feria de Independencia en Quetzaltenango, la festividad del Cristo Negro en Esquipulas, entre otros.

Como apoyo al fortalecimiento de los inventarios de atractivos turísticos y guías específicas, los delegados de las Oficinas regionales y subregionales realizaron visitas de campo a algunos sitios turísticos y validó información de empresas que tienen chocolaterías, sitios de interés turístico con accesibilidad universal, artesanos, fincas, entre otros.



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

Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística

Distintivo de Calidad Turística Sello Q- Guatemala

El distintivo de calidad y sostenibilidad turística Sello Q asegura 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.

- Fase de socialización del Sello Q:
 - De enero a agosto 2019, se socializaron 300 empresas turísticas en modalidad colectiva e individualizada en: Alta Verapaz, Baja Verapaz, Sacatepéquez, Petén, Chiquimula, Sololá, Quetzaltenango, San Marcos, Suchitepéquez, Retalhuleu, ciudad de Guatemala, Izabal, Escuintla y Zacapa.
 - Desayuno empresarial con los acreedores del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q, como acercamiento con empresarios para tratar temas sobre la experiencia y beneficios adquiridos al obtener los mismos.
- Fase de capacitación del recurso humano:
 - Capacitación “Apoyo de la normalización en materia turística como solución a los retos actuales del sector”, impartida por la Licenciada Marcela Lujan, Directora Nacional de la Calidad Turística en Argentina, contando con la participación de 14 empresas prestadoras de servicios turísticos.
 - El Congreso de Calidad y Sostenibilidad Turística “Hacia la transformación digital en el desarrollo sostenible” con el cual se unificó al sector turístico en el tema de la calidad en los servicios ofrecidos, se concientizó de los beneficios que las empresas obtienen al integrar en su operación programas de sostenibilidad e innovación, estableciendo estrategias empresariales, en la creación de nuevos planes de acción para alcanzar



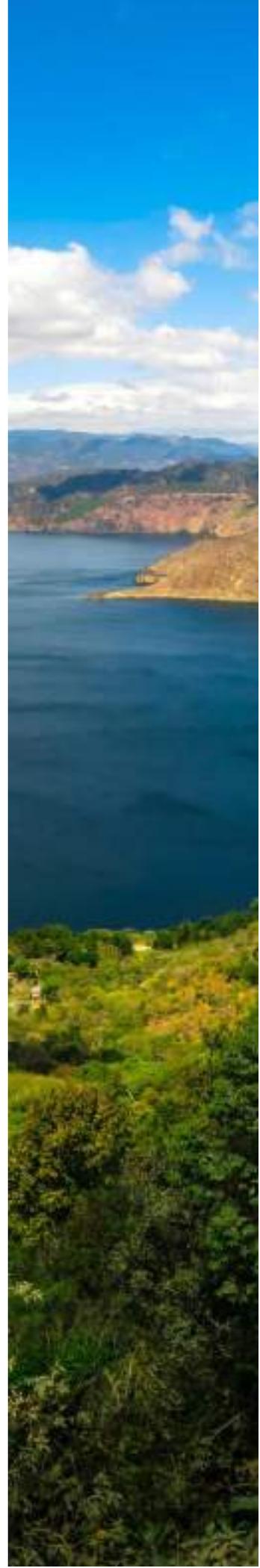
nuevos nichos de mercado, enfocado en la calidad, sostenibilidad y transformación del propio sistema turístico de Guatemala, a través de la digitalización. Se contó con la participación de 226 personas a nivel nacional.

- Fase de asistencia técnica: los cuatro ejes evaluados son administración, sostenibilidad, salud y seguridad ocupacional y específico. De abril a julio se realizaron 77 asistencias técnicas dirigidas a distintas empresas de acuerdo al giro del negocio, así como áreas protegidas y parque arqueológico, en los departamentos de: Chimaltenango, Chiquimula, Escuintla, Quetzaltenango, Sacatepéquez, San Marcos, Sololá, Suchitepéquez, Petén, Retalhuleu, Izabal, Alta Verapaz y ciudad de Guatemala, su objetivo es asesorar al empresario turístico en la implementación de estándares de calidad y sostenibilidad en sus operaciones.
- Fase de verificación inicial: en los meses de agosto a octubre se realizaron 43 verificaciones iniciales dirigidas a distintas empresas de acuerdo al giro del negocio, en los departamentos de: Chimaltenango, Chiquimula, Escuintla, Quetzaltenango, Sacatepéquez, San Marcos, Sololá, Suchitepéquez, Petén, Retalhuleu y ciudad de Guatemala.
- Fase de Verificación final: en esta fase final donde el auditor se presenta a todas las empresas que han cerrado las últimas brechas de la verificación inicial. En el mes de octubre y noviembre se realizaron 39 verificaciones finales de acuerdo al giro del negocio en los departamentos de Chimaltenango, Chiquimula, Escuintla, Quetzaltenango, Sacatepéquez, San Marcos, Sololá, Suchitepéquez, Petén, Retalhuleu y ciudad de Guatemala.
- El 25 de noviembre se entregaron 36 distintivos de calidad en diferentes categorías (17 oro, 17 plata, 2 bronce) a empresas de servicios turísticos nuevos.

Fase de renovación del Distintivo de Calidad Turística Sello Q

El distintivo de calidad y sostenibilidad turística Sello Q, tiene vigencia de dos años. Para asegurar el mantenimiento del mismo, se debe comprobar el cumplimiento de los indicadores en la normativa establecida por el Sello Q, para verificar si el sistema implementado se mantuvo en el nivel obtenido, mejoró o decayó; así como si se atendieron las recomendaciones hechas en los informes finales, por parte de los auditores. Para ello se llevó a cabo las siguientes fases:

- Fase de verificación inicial de renovación: en mayo a julio se realizaron 31 verificaciones iniciales a las empresas acreedoras del Sello Q en el año 2017, en los departamentos de: Guatemala, Sololá, Sacatepéquez, Quetzaltenango, Retalhuleu, Alta Verapaz, Petén y Chimaltenango.
- Fase de Verificación final de renovación: en esta fase el auditor se presenta a todas las empresas que han cerrado las últimas brechas de la verificación inicial, en el cual se establece si la empresa acreedora del Sello Q en el año 2017, mantuvo la categoría, la bajó, la aumentó o se le retira el distintivo. En



septiembre se realizaron 22 verificaciones finales de renovación en los departamentos de: Guatemala, Sololá, Sacatepéquez, Quetzaltenango, Retalhuleu, Alta Verapaz, Petén y Chimaltenango y en el mes de octubre se realizaron ocho verificaciones.

- El 25 de noviembre del año en curso se otorgaron 30 distintivos de calidad en diferentes categorías como fase de renovaciones (21 oro, 7 plata y 2 bronce).

Implementación del Sello Q-Verde para parques nacionales y áreas protegidas

Respecto al Sello Q Verde, el cual se entrega a parques arqueológicos y sitios y/o áreas protegidas que implementan estándares de calidad y sostenibilidad en sus operaciones internas, garantizando la satisfacción y confort en sus instalaciones.

- En el mes de abril se realizaron dos diagnósticos en el Parque Ecológico Senderos de Alux, en Sacatepéquez y en la Reserva Natural Orquigonia, en Alta Verapaz.
- De abril a septiembre 2019 se realizaron tres asistencias técnicas en el Parque Ecológico Senderos de Alux, en Sacatepéquez, en la Reserva Natural Orquigonia, en Alta Verapaz y Parque Arqueológico Quirigua, en Izabal.
- Se otorgaron tres distintivos a: Parque Arqueológico Quirigua, Reserva Natural privada Orquigonia y Reserva Protectora de Manantiales Cerro Alux -Parque Senderos de Alux-. El Parque Arqueológico Nacional Tak'Alik Ab'aj renovó el distintivo y fue acreedor del mismo en categoría avanzada.

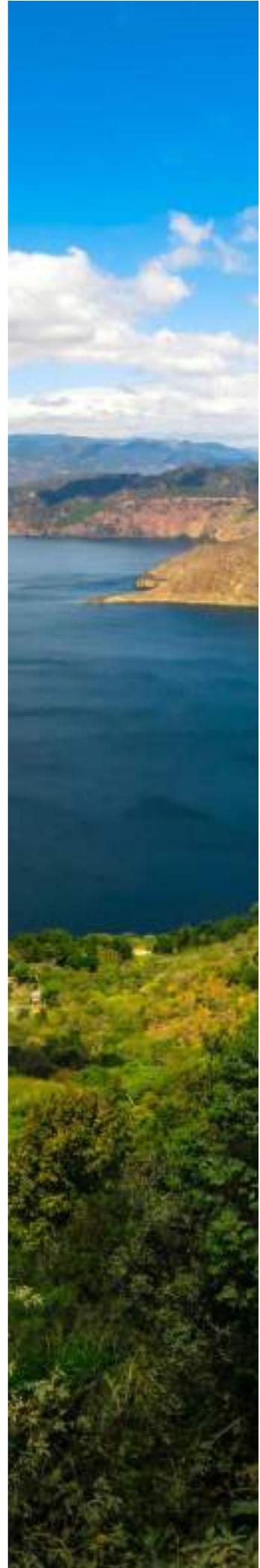
Implementación de la Certificación del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad -SICCS-

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-, con el fin de beneficiar a las empresas de la región en temas de calidad y sostenibilidad turística. Se busca que empresas de alojamiento, restaurantes, transportes terrestre de pasajeros (autobuses y renta autos), turoperadores 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.

En 2019, se otorgó el sello SICCS a 12 empresas nuevas y 17 empresas se recertificaron.

Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística -CCASTUR- San Salvador, El Salvador.

El 28 y 29 de noviembre, se realizó una reunión ampliada con los miembros del CCASTUR, para aprobar y diseñar procedimientos internos del SICCS, y evaluar la posibilidad de homologar los criterios y herramientas para la reducción de riesgos de



desastres, coordinado por la Secretaría Ejecutiva del Centro para la Prevención de los Desastres Naturales en Centroamérica -CEPRENAC-.

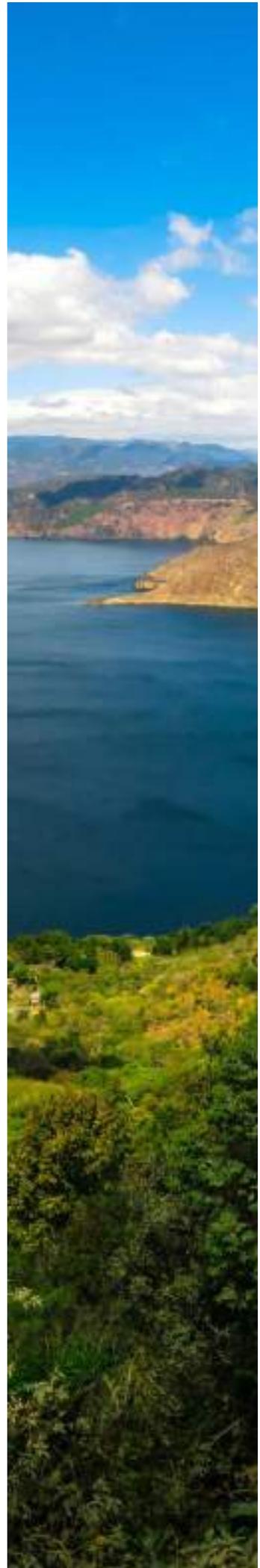
Otros resultados relevantes

- Normas técnica en calidad y sostenibilidad turística avaladas ante la comisión guatemalteca de normas: se elaboró, presentó e implementó la norma de: Distintivo de calidad turística, Sello Q - Requisitos generales y Distintivo de calidad turística, Sello Q - Parte: 1 Requisitos para los establecimientos de hospedaje. Guía de orientación respecto al proceso, compromisos, uso y otras especificaciones relacionadas al Sello Q, las cuales tienen el respaldo de distintas instituciones que conforman el Comité Técnico de Normas de Calidad y Sostenibilidad Turística.
- Fortalecimiento del equipo de la unidad de calidad y sostenibilidad turística y auditores del Sello Q: en el presente año se certificaron como auditores internos ISO 9001:2015 con enfoque en la ISO 19011:2018. Así como se firmó la adhesión a la campaña “Protegiendo a nuestro mayor tesoro” y “Corazón azul” impulsada por la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-.
- Implementación de estándares de calidad y sostenibilidad institucional: se realizó una herramienta de evaluación diseñada para elaborar en la institución un diagnóstico para implementar un Sistema de Calidad y Sostenibilidad Interno, tomando como base diferentes normativas como: ISO 9001-2015, ISO 14001-2015, ISO 45001-2018, Criterios Globales de Turismo Sostenible, Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística - SICCS-, Acuerdo Gubernativo 229-2014 Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y sus reformas, entre otras. Esta herramienta consta de cuatro módulos: administrativo, servicios prestados, seguridad y salud en el trabajo, sostenibilidad y responsabilidad social. Este sistema busca implementar y fomentar buenas prácticas internas que permitan demostrar el compromiso institucional con la calidad y mejora continua en los servicios que brinda a quienes requieren de los mismos, a corto, mediano y largo plazo.

Unidad de Señalización Turística

Con propósito de facilitar el desplazamiento de los visitantes nacionales y extranjeros hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país y coadyuvar en la experiencia de viaje del visitante tanto nacional como extranjero. Durante el 2019 se realizó una inversión de Q 2 453 566.00.

Se realizaron e instalaron 413 señales turísticas viales en principales rutas de la red vial nacionales y 106 señales interpretativas, entre las cuales también se pueden mencionar:



- Señalización vial turística en Alta Verapaz, Izabal y Petén
- Vallas en Parque Arqueológico Quirigua, Parque Arqueológico Kaminal Juyu y Huehuetenango
- Señales de acceso al aeropuerto de Huehuetenango
- Señalización vial de La Mesilla, Huehuetenango
- Nomenclatura del aeródromo de Huehuetenango
- Señales de atractivos de Salcajá
- Señales en el corredor turístico del sur Escuintla - Suchitepéquez
- Señales viales Los Cuchumatanes, Huehuetenango
- Señalización vial del Puerto de San José
- Señalización vial para oficinas subregional de Izabal
- Señalización de la aduana de Valle Nuevo, Municipio de Jalpatagua, Jutiapa
- Nomenclatura tradicional antiguena (50 unidades de barro cocido) en La Antigua Guatemala
- Diseño gráfico de la señalización interpretativa para Parque Nacional Tikal – PANAT
- Nomenclatura del aeródromo del Puerto de San José
- Señales interpretativas emergentes volcán de Pacaya
- Señales de Pueblos Pintorescos

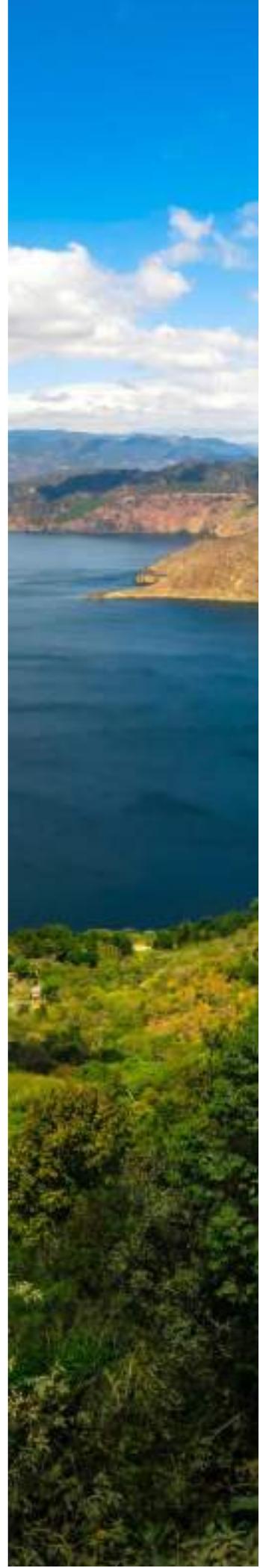
Programa Impulsa

Se realizó la cuarta y quinta edición del Programa IMPULSA INGUAT, para fomentar el turismo sostenible, fortalecer las capacidades de emprendedores y generar fuentes de trabajo. En estas ediciones se fortaleció a 102 emprendimientos mipyme para elevar sus capacidades de crecimiento para sus modelos de negocio, de estos se beneficiaron 45 emprendedores con asesoría personalizada, conexión con empresarios de alto nivel y apoyo en la búsqueda de socios comerciales. Se brindó capital semilla a cuatro mujeres y tres hombres para potenciar sus modelos de negocio, y otros beneficios adicionales proporcionados por el INGUAT y otras entidades del sector turístico.

Programa de impulso de la conectividad aérea, acuática y terrestre

Unidad de Supervisión de Proyectos

Mejora en la conectividad aérea para varios departamentos del país: con el liderazgo del INGUAT, en coordinación interinstitucional, en el 2019 se habilitaron los aeródromos de: San José, Escuintla y Huehuetenango, con una inversión directa



de parte del INGUAT. Adicionalmente se invirtió en el mejoramiento de 16 módulos de servicios sanitarios en el Aeropuerto Internacional La Aurora:

Aeropuerto	Año de habilitación
San José, Escuintla	2018 - 2019
Huehuetenango	2019
Internacional La Aurora	2019

Fuente: Departamento de Planeamiento, INGUAT

Como parte de las diversas iniciativas orientadas a promover la facilitación de viajes, se realizaron intervenciones para mejora del servicio en los principales puestos fronterizos de carácter turístico:

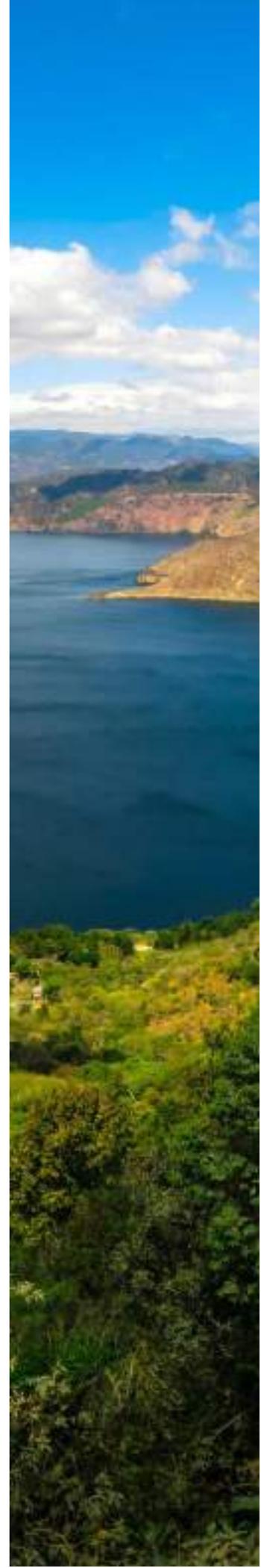
Proyecto	Año de ejecución y entrega
Compra e instalación de cuatro equipos de aires acondicionados para área de <i>lobby</i> en zona de adyacencia Melchor de Mencos.	2019
Instalación de kiosco para información turística en zona de adyacencia de Melchor de Mencos.	2019
Remozamiento de área de control migratorio para viajeros en zona de adyacencia de Melchor de Mencos.	2019
Iluminación perimetral, habilitación de paso para vehículos livianos para atención migratoria, parqueo de vehículos livianos y habilitación de oficinas de información turística, punto fronterizo Valle Nuevo.	2019
Mantenimiento y traslado del módulo de información turística ubicado en Valle Nuevo a San Cristóbal Atescatempa, Jutiapa	2019

Fuente: Departamento de Planeamiento, INGUAT

Unidad de Cartera de Proyectos

Mejora en facilidades para el acceso vía lacustre en destinos priorizados, mediante la suscripción de convenios de aportes económicos con las municipalidades de Santa Catarina Palopó, San Antonio Palopó y Santa Cruz La Laguna, Sololá y Flores, Petén, con inversión de ambas partes, se construyeron muelles turísticos en dichos municipios:

Proyecto	Año de ejecución y entrega
Construcción malecón y muelle playa pública cabecera municipal, San Antonio Palopó, Sololá	2018- 2019
Construcción centro turístico aguas termales, playa pública, Santa Catarina Palopó, Sololá	2018 - 2019
Construcción muelle cabecera municipal, Santa	2018 - 2019



Cruz La Laguna, Sololá	
Construcción muelle (s) Isla de Flores y Aldea San Miguel, Flores, Petén	2018 - 2019

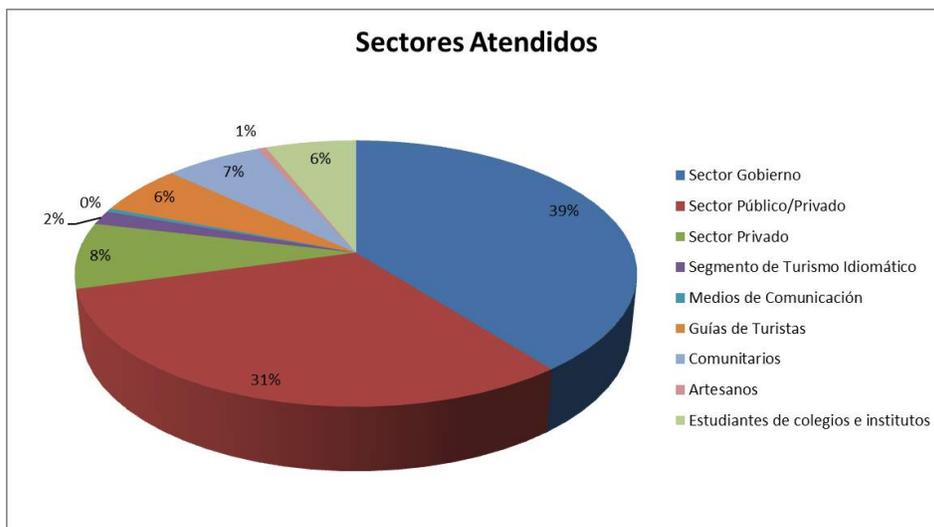
Fuente: Departamento de Planeamiento, INGUAT

Programa de cultura y formación turística

Sección de Formación Turística

Se organizaron 107 eventos de formación dirigidos a diferentes actores del sector turismo en los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango, Chiquimula, Escuintla, Guatemala, Huehuetenango, Izabal, Jalapa, Jutiapa, Petén, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, Sacatepéquez, San Marcos, Santa Rosa, Sololá, Suchitepéquez, Totonicapán y Zacapa; cuyo fin principal fue fortalecer las actitudes y aptitudes de las personas que brindan servicios turísticos y que están involucrados en la cadena de valor del turismo en Guatemala en niveles gerenciales y ejecutivos, administrativos y operativos.

La capacitación impartida dio respuesta tanto a los requerimientos trasladados a través de las mesas departamentales, municipalidades y comunidades.



Fuente: Sección de Formación Turística

A continuación se destacan las principales capacitaciones impartidas:

- Seminario de calidad en el servicio para personal de contacto de empresas turísticas.
- Seminario de turismo digital.
- Primeros auxilios y actualización.
- Implementación guía turística para niños “Conociendo mi país”.
- Seminario Internacional sobre Gestión de Destinos.

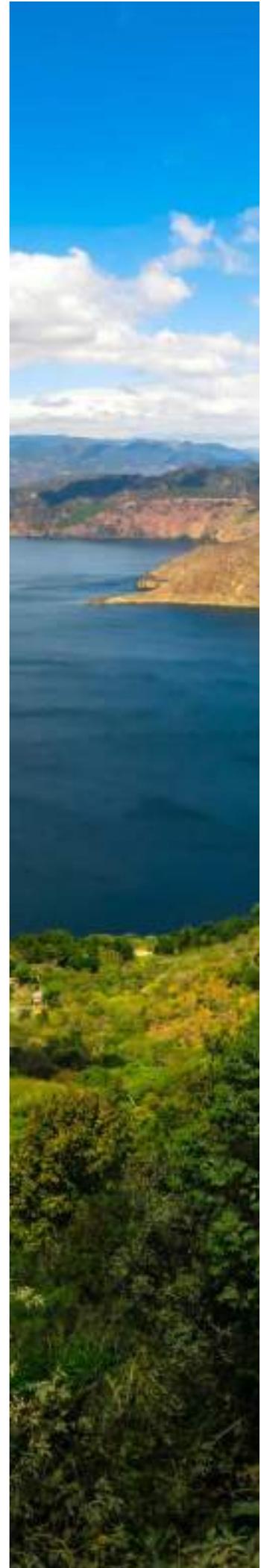
- Modernización de los procesos de administración de los pequeños hoteles tecno-hotel.
- Seminario de actualización de docentes en turismo “Planificación sectorial del turismo, Gestión de calidad y logros alcanzados”
- Ciclo de capacitaciones para guías de turistas en Izabal, Panajachel y Guatemala.
- Taller de Andragogía.
- Marketing digital II.
- Día Mundial del Turismo e *Innovation + Tourism Talk*.
- Foro Nacional de Turismo.
- Diplomado en Planificación de Proyectos Turísticos Municipales E-learning en conjunto con el INTECAP: se implementó la primera edición de este diplomado con participación de técnicos de las municipalidades de Sayaxché, San Andrés y Flores de Petén; Puerto Barrios y Livingston de Izabal; Chiquimula y Esquipulas de Chiquimula; Acatenango de Chimaltenango; Salcajá de Quetzaltenango y ciudad de Guatemala, también participó personal del Instituto de Fomento Municipal -INFOM, con un total de 21 personas. Se contó con el apoyo de la Unidad de Competitividad en la elaboración del diseño del programa de este diplomado.
- Diplomado en periodismo turístico.
- Carrera Guía General de Turistas E-learning.
- Guía General y Comunitario de Turistas.

Cantidad de personas capacitadas							
Mestizo	Maya	Xinca	Garífuna	Extranjero	Femenino	Masculino	Total
3,664	1,414	44	28	76	2,685	2,541	5,226
Edades comprendidas de 15 a 70 años							

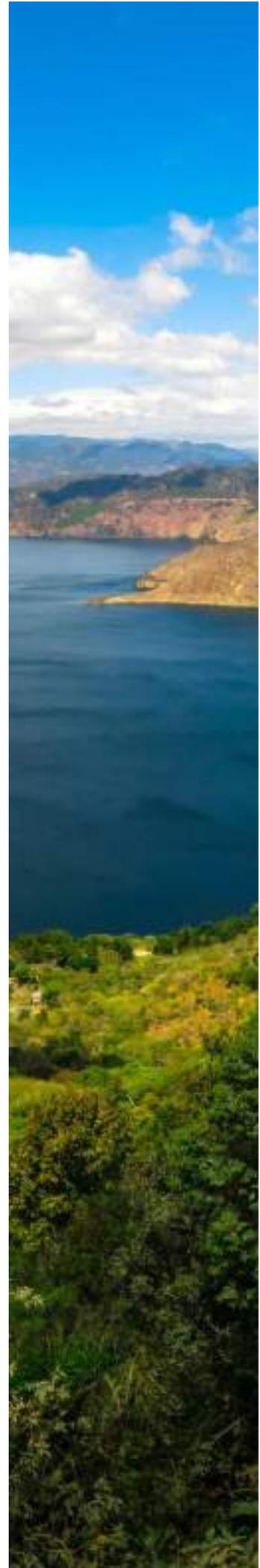
Fuente: Sección de Formación Turística, INGUAT

Oficinas Regionales y Subregionales

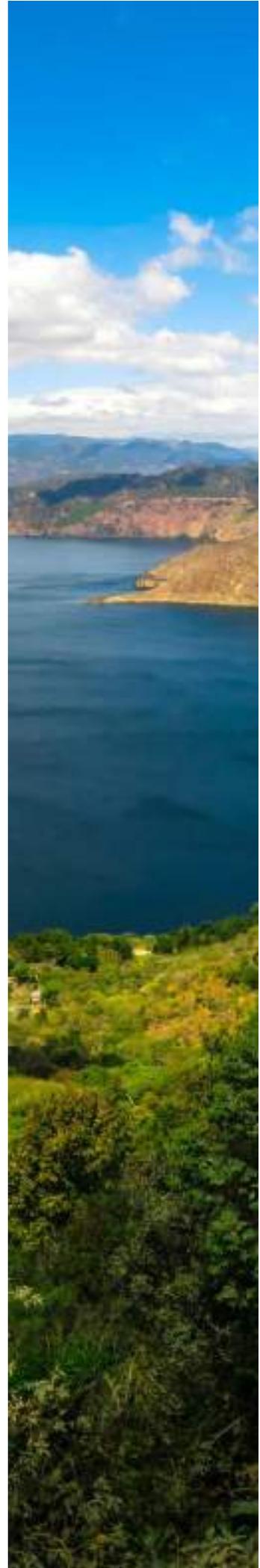
- Apoyo en la Programación y logística para la ejecución de las capacitaciones cargo de la Sección de Formación Turística.
- Los delegados regionales impartieron la capacitación sobre la implementación de la guía turística para niños "Conociendo mi País", en los departamentos de: Chimaltenango, Chiquimula, Escuintla, Huehuetenango, Izabal, Petén, Quetzaltenango, Sololá, Totonicapán y Sacatepéquez.
- Fortalecimiento del sector turístico, a través de formación y/o actualización en temas específicos que fueron organizados y/o impartidos por los delegados de oficinas regionales/subregionales:
 - Delegación Región VI – Quetzaltenango
 - Cinco capacitaciones en cultura turística en este departamento, para fortalecer al sector en general, estudiantes y población que funge como anfitrión.



- Fortalecimiento de capacidades de la junta directiva de la Asociación de Chocolateros de Guatemala -Asochogua- (5 participantes), con el taller de manejo de redes sociales, como resultado se crearon 5 páginas en *facebook*, con el fin de que las productoras artesanales promuevan sus productos y servicios así como la promoción y difusión del festival y sus actividades.
- Promoción de productos locales y acompañamiento técnico para la realización del Festival del Chocolate en Quetzaltenango que reunió a 22 productoras artesanales y Festival del Melocotón en Salcajá que integró a productores locales a través de Asociación de Fruticultores -Frutagru- que asocia a 60 personas.
- Talleres para el fortalecimiento del turismo comunitario en la región, que identificó espacios para la comercialización y difusión del proyecto.
- Delegación Subregional VI – Sololá
 - Curso de cultura turística a 25 artesanos de Santa Catarina Palopó.
 - Importancia del uso de la tecnología en el turismo a 12 estudiantes de la Universidad del Valle de Guatemala.
 - Dentro del congreso de turismo accesible se capacitó sobre atención adecuada a personas con discapacidad, a 25 personas del sector turístico, atención al cliente en hoteles y turoperadores.
 - Fundamentos de turismo comunitario en San Juan la Laguna y Santa Catarina Palopó.
 - Tendencias turísticas en Panajachel para el Día Mundial del Turismo.
- Delegación Región III – Izabal
 - Taller de elaboración de perfil de proyectos en Izabal, impartido a 28 de los integrantes de la Mesa Departamental de Turismo.
 - Curso de cultura turística en el sector turístico del Estor, Izabal.
- Delegación Región VIII – Petén
 - Talleres informativos a las Organizaciones de Turismo Municipal en temas de: ODS y elaboración de herramientas para planificación efectiva y directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destino.
 - Curso de cultura turística en San Benito, Petén.
 - Socialización sobre turismo social durante el Encuentro de Pastoral Familiar.
- Delegación Subregional III – Zacapa
 - Charla sobre las “Acciones de fortalecimiento de destinos”, impartida a la Organización de Turismo Municipal de Zacapa y Oficinas Municipales de Desarrollo Económico Local (Río Hondo, Estanzuela y Zacapa), con participación de 15 personas, entre municipalidades, mancomunidades y el MINECO.
- Delegación Región V – Sacatepéquez



- Se capacitó a 15 personas del sector turístico empresarial, turismo comunitario y artesanos en el tema “Ley de registro de microempresas ley de emprendimientos y reformas al código de comercio”.
- Charla “La consciencia de nuestra incidencia para el fomento del amor a Guatemala” en el Diplomado en turismo para periodistas.
- Delegación Subregional II – Alta Verapaz
 - Apoyo a la Comisión de desarrollo económico, competitividad y empleo digno de Baja Verapaz, al impartir el taller de cómo gestionar y organizar al sector turístico para desarrollar proyectos y actividades dirigido a 25 personas del sector turístico: hoteles, artesanos y turoperadores -TTOO-.
 - Taller sobre Diagnóstico del perfil del visitante de Alta Verapaz, al Consejo Directivo del Monumento Natural Semuc Champey.
- Delegación Subregional VI - Retalhuleu
 - Presentación sobre el PMTS a los estudiantes de la CUNREU-USAC.



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; como un destino turístico de calidad, con el fin de incrementar la afluencia de visitantes nacionales e internacionales.

Programa de desarrollo y promoción de la oferta turística

La Dirección de Mercadeo es la responsable de promover a Guatemala a nivel nacional e internacional, a través de la marca país “Guatemala Corazón del Mundo Maya”, por medio de diversas actividades impulsadas por los departamentos de Investigación y Análisis de Mercados, Promoción y Publicidad, Operaciones y Comercialización, así como el de Asistencia Turística. A continuación, los logros más relevantes:

Marca País

La marca país Guatemala, es una estrategia derivada de una visión compartida entre el sector público y privado para promocionar al país, con el objetivo de generar mayores inversiones, exportaciones, resaltar su cultura, deportes, atraer más turismo y mejorar las relaciones políticas con otros países. En marzo de 2018, por Acuerdo Gubernativo No. 49-2018 se designó al INGUAT como responsable de coordinar el impulso y desarrollo de esta marca con los Ministerios de Economía, y Relaciones Exteriores desde el ámbito de su competencia.

Para cumplir con esta disposición, el INGUAT realizó tres eventos de licitación de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado, sin embargo, por circunstancias ajenas a esta institución, no se adjudicó dicho evento en este año, sin embargo, por la importancia que conlleva contar con una marca país, es un tema que se sugiere incluir dentro de la programación de actividades para el próximo ejercicio fiscal 2020.

Departamento de Promoción y Publicidad

Publicidad nacional

Para promover el turismo interno, al cierre del ejercicio fiscal se invirtió Q34.572,688.78 en la promoción de 278 destinos de los 22 departamentos del país,



para ello, se utilizaron los siguientes medios: televisión de 27%, radio 22%, impresos 20% medios exteriores 18% y digital 12% del presupuesto.

A nivel regional, la inversión se realizó así: Guatemala, Moderna y Colonial 12%, Altiplano, Cultura Maya Viva 23%, Petén, Aventura en el Mundo Maya 13%, Izabal, Caribe Verde 13%, Las Verapaces, Paraíso Natural 15%, Pacífico, Mágico y Diverso 13% y Oriente, Místico y Natural 11%.

Las Oficinas Regionales y Subregionales coordinaron y apoyaron en las campañas de amortiguamiento de las consecuencias del estado de sitio para los departamentos de Petén, Alta Verapaz, Izabal y Zacapa.

Publicidad internacional

Para promover el país e incrementar el número de visitantes provenientes de los principales mercados clave, detallados en el PMTS, como: Estados Unidos, Canadá, México, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Colombia, Reino Unido, Alemania, Francia, España e Italia, y mercados estratégicos, Argentina, Brasil, Australia e Israel, entre otros, durante este año se llevó a cabo la promoción y publicidad en diferentes medios de comunicación, como: desarrollo de campañas en vuelos aéreos de Norteamérica, Sudamérica, Centroamérica, El Caribe y Europa, y en diferentes medios escritos, audiovisual, digital, exteriores y medios alternos, en los siguientes países: Estados Unidos, Canadá, México, Colombia, Reino Unido, España, Francia, Alemania, Italia, El Salvador, Costa Rica. La inversión realizada fue de Q 75.243,896.98.

Material promocional

Se actualizó y distribuyó material en: Alemania, Bélgica, Colombia, El Salvador, España, Estados Unidos, Honduras, Israel, Italia, República Dominicana, República Oriental de China, Suecia además de Trinidad & Tobago, para ferias, caravanas, embajadas y consulados.

Se imprimió material promocional de relevancia como por ejemplo: 120 libros trajes regionales, 500 ejemplares de la Guía Nacional de Turismo en Guatemala; se apoyó con 141,770 impresiones para las hermandades de pasión de La Antigua Guatemala y Jocotenango como parte de la divulgación de turismo religioso, 51 libros de "Guatemala Salvaje" y revistas "Turismo para el desarrollo de Guatemala", cuya función es divulgar los logros realizados por la institución de 2016 a 2019. Así mismo, se continuó con la impresión de sexafolios de diferentes destinos, tarjetas para la entrega de promocionales como quitapenas y pulseras, entre otros.

Mercadeo virtual, publicidad y diseño

Tras el lanzamiento de la aplicación "Guatemala" en 2017 que alcanzó más de 5,000 usuarios en plataformas móviles con 253 destinos, 707 hoteles, entre otros.



En 2019 se alcanzó un total 31,187 instalaciones, tanto de la plataforma IOS como *Android*. Además de ello se realizaron 180 publicaciones en la plataforma Instagram Paseo Guatemala, 180 Publicaciones en plataforma Instagram, www.visitguatemala.com; 1,204 publicaciones en plataforma *facebook* INGUAT, 845 publicaciones en plataforma *facebook* Paseo Guatemala, 340 publicaciones en plataforma *facebook* Visit Guatemala, 1,806 publicaciones en plataforma *twitter* INGUAT, 794 publicaciones en plataforma *twitter* Paseo Guatemala y 321 publicaciones en plataforma *twitter* Visit Guatemala y 1,086 programaciones de eventos en la *App* Guatemala.

Espectáculos

Las presentaciones de los espectáculos culturales que ofrece la institución en el interior y exterior del país, ha tenido éxitos por la proyección folklórica, a través de la danza, música y textiles de distintas etnias de Guatemala. Esto ha permitido posicionar a los grupos del INGUAT como los mejores a nivel nacional e internacional.

En este año, se alcanzó un total de 307 presentaciones. Entre las principales están: Feria Fitur, Feria en New York, Promoción San Salvador, Evento PACUNAM, Ensamble de Marimbas en Tapachula, Apoyo a Embajada de Alemania, Aniversario Club de Leones, evento CAM, *Centroamerica Travel Market*, Congreso de Salud, Congreso de Laboratorios, convenciones, bienvenida de grupos de Europa, filmaciones para videos promocionales. Evento “Abriendo camino entre los pueblos” Canadá (Montreal, Toronto, Ottawa) festival Chapín en los Ángeles CA. Ensamble de Marimbas en Chiapas México.

Las presentaciones más importantes anualmente son en ferias de turismo con participación de estampas mayas y regionales, eventos realizados por organizaciones y embajadas en el exterior. En este año, con motivo de la Entronización de la Virgen del Rosario en el Vaticano, participó la marimba de concierto del INGUAT. La bienvenida de cruceros forma un porcentaje alto de las presentaciones de trajes y marimba.

Ferias Internacionales

La participación en ferias internacionales es una plataforma cuyas herramientas y actividades permiten el acercamiento de empresarios guatemaltecos con compradores internacionales que buscan nuevos destinos para el envío de grupos turísticos e investigación de sedes, realizar grandes conferencias o congresos; además de facilitar la capacitación sobre el destino con agentes de viajes y turoperadores.

En este año, los mayoristas se sumaron al esfuerzo para presentar a Guatemala en el exterior, por lo que se participó en 37 ferias como: *Travel And Adventure Show*,



Pamac, Fitur, New York Times Travel Show, International, Mediterranean Tourism Market, Bit, Travel And Adventure Show, My Medical Destination, Anato, ITB, Travel And Adventure Show, Travel Agent Forum, Travel And Adventure Show, Feria Idioma Español, World Travel Market Latam, Seatrade Cruise Global, Clia 360, entre otras, donde se contó con la participación de 216 empresarios y se logró realizar más de 4,490 citas.

Misiones Comerciales (Caravanas)

La importancia de estas misiones es promocionar la oferta comercial de Guatemala en conjunto con el sector privado turístico; en mercados clave, estratégicos y/o de oportunidad.

En el 2019 se realizaron 6 caravanas y se contó con la participación de 107 empresarios del sector privado, promoviendo los diferentes segmentos, con un logro de 445 contactos y 246 negocios. Estas se realizaron en México, Costa Rica y El Salvador.

Por medio de las Oficinas regionales y subregionales, se apoyó a empresarios del sector turístico de sus regiones, en la participación de las siguientes caravanas turísticas nacionales y fronterizas, y ruedas de negocios:

- Caravana turística e intercambio de promoción turística con instancias nacionales (turismo Interno) y fronterizas Sur de México, para la promoción de Guatemala como destino. Comitán y San Cristóbal Las Casas, Chiapas, México. Como resultado 12 empresarios de la Región VI y Región V dieron a conocer sus servicios a empresarios mexicanos en Comitán y San Cristóbal Las Casas. En estas caravanas se agendan viajes de grupos para la próxima temporada vacacional.
- Sololá, caravana interna de socialización con seis cooperativas en cinco municipios (San Antonio Palopó, San Lucas Tolimán, Santiago Atitlán, San Juan La Laguna y San Pedro La Laguna):
 - Destino Retalhuleu: presentación a medios de comunicación y turoperadores la Ruta ecológica del café Atitlán.
 - Destino La Antigua Guatemala: se realizó un intercambio de experiencias con *coffee shop* de Antigua, además de un intercambio con el grupo paralelo 14.
 - Destino ruta ecológica del café Atitlán con turoperadores de Sololá.
- Se realizaron dos ruedas de negocios para empresarios del sector turístico, en Quetzaltenango, donde participo la Región VI (Quetzaltenango, Sololá, Retalhuleu, Totonicapán, San Marcos, Suchitepéquez) para mantener actualizada la información de los servicios, seguimiento a la operación y efectividad de las rutas, así como el acercamiento con nuevos empresarios de la región que promueven el turismo. Como resultado, cinco destinos turísticos se dieron a conocer entre sí. 50 empresas de la Región VI



realizaron alianzas comerciales para el intercambio comercial y turístico en la región.

- Siete conferencias de prensa para dar a conocer los productos y servicios comunitarios de Quetzaltenango, Totonicapán y San Marcos; y una para la presentación de gestión e inversión del INGUAT en Sololá 2016- 2019.
- Organización y coordinación del evento “Lanzamiento de la marca destino de Alta Verapaz, Naturaleza y Cultura que cautivan”, realizado el 23 de noviembre de 2019.

Comunicación Social

Se divulgaron los principales logros y actividades que se realizaron durante este ejercicio fiscal, las acciones de promoción a nivel nacional e internacional y los avances en materia de turismo para que, entre otros temas, la población esté al tanto del qué hacer del ente rector del turismo. Se realizaron 11 boletines institucionales, 45 conferencias y 54 videos promocionales.

Segmentos Turísticos

Se apoyó con el fortalecimiento del posicionamiento de Guatemala como destino competitivo, único y diferenciado a nivel mundial, con distintas actividades y acciones particulares de cada segmento: cultural, naturaleza, aventura, deportivo, idiomático, salud y bienestar, reuniones y negocios, bodas de destino y lunas de miel y cruceros. Dentro de las actividades realizadas para cada segmento, está la actualización del portal de www.visitguatemala.com con datos del segmento, noticias relevantes de visitantes o eventos del segmento e información para ampliar el conocimiento del segmento. Asimismo, se actualizaron los textos de los *brochures* de cada segmento, se realizaron visitas técnicas a destinos nuevos o antiguos pero con nuevos servicios para el segmento. También fue importante elaborar los *posts* promocionales en las principales redes sociales y se actualizó el portafolio de fotografías de cada segmento, tanto en idioma español como en inglés para la promoción de cada segmento. Adicionalmente se llevaron a cabo, pautas especializadas para algunos de los segmentos como bodas de destino, industria de reuniones, salud y bienestar y gastronomía.

Adicionalmente, se impartió una capacitación de las actividades de los segmentos turísticos y las oportunidades de negocios a empresarios de la región V.

En este año se realizaron planes estratégicos para diez segmentos: aventura, bodas de destino, cruceros, deportes, idiomático, industria de reuniones, naturaleza, salud y bienestar y de voluntariado. Para ello, se emitió el Acuerdo de Dirección General No. 585-2019 del 28 de noviembre de 2019; estos planes estratégicos se realizaron en conjunto con las Mesas de Segmento - Producto. Por otro lado, se realizaron presentaciones país a mayoristas y agencias de viajes en destinos específicos como



Costa Rica, Miami, Medellín, Cali y Bogotá en donde se promovieron las siete regiones y los segmentos turísticos con sus actividades.

Aventura: se realizaron tres ediciones de Expo Vacaciones GT en el Centro Comercial Cayalá y en Pasos y Pedales con la participación de turoperadores, hoteles tanto de la región central como del interior del país y otros proveedores de servicios al turista como transporte, aplicaciones y asociaciones de turismo. Adicionalmente como apoyo a ciertas regiones, se llevó a cabo la feria “Izabal te espera”, con la participación de turoperadores, hoteles y destinos, localizados en los departamentos de Alta y Baja Verapaz e Izabal.

Se participó en eventos internacionales con *stand* o presentación país: cinco eventos de la *Adventure and Travel Show* en las ciudades de Los Ángeles, Chicago, San Francisco y *Washington D.C.*, Estados Unidos y *Adventure Connect* en *Lake George, Nueva York*, Estados Unidos, la última con participación de empresarios. Se incluyeron destinos del segmento en las giras de familiarización de varias grabaciones de videos de artistas musicales, así como de un *blogger* que promueve destinos turísticos, además de otros viajes de familiarización y prensa atendidos.

Bodas de destino: se participó en ferias internacionales especializadas en el segmento con asistencia de más 10 empresas guatemaltecas, además de dos caravanas realizadas con montaje especial de bodas. Presentación de destino en Congreso Internacional de Bodas a 400 agentes de viajes y *wedding planners*.

Para promover al gremio, se realizó un programa de capacitación en línea a agentes de viajes y *wedding planners* de Canadá y Estados Unidos y se realizó otro a agentes de Latinoamérica. Se llevaron a cabo presentaciones país de Guatemala como destino ideal para la realización de bodas destino en los viajes de familiarización con la Asociación Destino Antigua y *Weddex* con visitantes internacionales.

Cultura: se realizó una campaña publicitaria para exteriores incluyendo transporte público (buses y trenes) y transporte privado (taxis) enfocada al segmento en destinos turísticos específicos. Asimismo publicidad digital en redes sociales en nuevos destinos de Europa, así como revistas impresas de líneas aéreas como Avianca, *Interjet*, Copa y Volaris.

Se participó en la feria especializada en el segmento de Gastronomía, Feria Iberoamericana de Gastronomía -FIBEGA-. En donde se promovió el destino turístico de Izabal por medio de un “*Cooking Show*” en el cual se realizó la presentación del platillo El Tapado, con la participación de dos *chefs* nacionales. Se cuenta ahora con un micrositio especial para el sub segmento en donde se incluye información promocional de las regiones y rutas gastronómicas. Adicionalmente, se realizaron los textos para el *brochure* promocional del segmento.



Se participó en 15 ferias especializadas de turismo con imagen del segmento en general y se realizaron seis visitas técnicas a destinos que ofrecen *tours* de gastronomía y cultura general.

Se realizaron caravanas generales de todos los segmentos pero promoviendo principalmente los destinos que ofrecen cultura, arqueología y cultura Maya Viva. Los destinos principalmente fueron de Centroamérica. Adicionalmente se realizaron presentaciones país a agentes de viajes en Costa Rica y *Miami* promoviendo el destino de Petén.

Deportes: se llevó a cabo la Integración de la mesa de deportes, donde participan instituciones dedicadas al deporte como federaciones, asociaciones, turoperadores especializados en pesca y organizadores de eventos deportivos, para iniciar actividades en 2020.

Se apoyó en eventos deportivos como: torneo *de golf interclubs* de Centro América y Panamá, Media Maratón de la Ciudad, Ultra Maratón de Guatemala, entre otros. Asimismo, se brindó apoyo a las siguientes carreras y competencias: Media Maratón de la Ciudad, Media Maratón de Cobán, Ultra Maratón de Guatemala, Desafío Lava, El Reto del Quetzal, Ruta Kakchikel, Triatlón Gran Jaguar, Triatlón Hombre Maya, Torneo Invitacional de Pesca Deportiva; cada uno con la participación de al menos 35 extranjeros a quienes se les entregó material impreso promocional de destinos y artículos promocionales.

Se apoyó en viajes de familiarización y prensa con personalidades y medios de comunicación destacados en pesca, triatlón y maratones a quienes se les brindan *tours* de familiarización o prensa, para que a su regreso o durante el *viaje* publiquen en redes sociales sobre su viaje y los destinos visitados, en total se realizaron tres *tours* de familiarización con la participación de atletas de alto rendimiento en eventos deportivos y tres de prensa con los medios Ciclismo, *Triathlete Magazine* y ESPN.

Entretenimiento: se amplió el portafolio nuevas fotografías de destinos antiguos. Se participó y se apoyó en la coordinación de caravanas promocionales para promover el segmento de entretenimiento entre otros. Se realizaron visitas técnicas a los nuevos destinos de entretenimiento.

Idiomático: se participó con el *stand* en la feria internacional Día del Español en Taiwán con participación de empresarios guatemaltecos y donde se realizó una presentación país. También se coordinó una caravana aprovechando la participación en la feria, se visitaron universidades, así como el Ministerio de Relaciones Exteriores de Taiwán para ofrecer el destino y sus servicios de aprendizaje del idioma Español. Para este evento se adquirieron artículos



promocionales para los visitantes, especialmente del segmento, así como la realización de los textos en idioma mandarín para el folleto promocional del segmento.

Adicionalmente, se brindó una capacitación en temas de *marketing* digital y cómo manejar sus redes, marca y promover sus servicios en línea, para apoyar a los empresarios en sus acciones de mercadeo. Se realizó una revisión de la base de datos de las escuelas activas y registradas en la institución, para poder contar con un listado actualizado.

En conjunto con la Asociación Lingüística de Guatemala -ASOLINGUA- se coordinó un viaje de familiarización, recibiendo a turoperadores y representantes de universidades de los países de Canadá y Estados Unidos; participaron los coordinadores de estudios en el extranjero, por lo cual se les realizó presentación país adicional a las visitas a escuelas.

Industria de Reuniones: se contribuyó con la capacitación y profesionalización del sector turismo de reuniones, a través de la realización de una certificación de producción de eventos. Se apoyó al Buró de Convenciones en el Congreso nacional de la industria de reuniones, estas actividades tuvieron como objetivo promover la competitividad de la industria de reuniones en el gremio nacional.

Se participó en las presentaciones realizadas ante representantes de universidades, asociaciones, colegios de profesionales, entre otros, de Guatemala, con el objetivo que se proponga al país como sede para congresos internacionales.

Se presentó Guatemala como destino ideal para la realización de eventos y viajes de incentivo, a través de viajes de familiarización organizados en conjunto por el sector privado, el INGUAT y el Buró de Convenciones. Dentro de ellos, se recibió a un grupo de mexicanas quienes conocieron la infraestructura y atractivos turísticos, los cuales se buscan para eventos internacionales e incentivos. Presentación de Guatemala como destino ideal, a través de caravanas internacionales realizadas en Colombia y en México.

Se realizó pauta internacional en medios dirigidos a la industria con el objetivo de posicionar a Guatemala como destino para realizar congresos, convenciones y viajes de incentivos. También se realizó viaje de familiarización de prensa para promover la realización de la revista promocional que promueve Guatemala como destino ideal para la industria de reuniones.

Participación en ferias internacionales especializadas en la industria de Reuniones en Norteamérica, Centroamérica, Sur América y Europa y se actualizó *brochure* digital del segmento de la industria de reuniones.

Otro tema importante, lo constituyó la capacitación al sector privado en Retalhuleu con el objetivo de promover y desarrollar el segmento de la industria de reuniones.



Naturaleza: en conjunto con el Comité Coordinador para llevar a cabo la feria *Bird Fair 2019* en el departamento de Petén, se atendió a los mayoristas para promoción de los destinos turísticos, en donde participaron 18 internacionales entre ellos turoperadores. En el evento se realizó con una gira previa al evento con los invitados internacionales, para que conocieran los destinos de Guatemala relacionados al aviturismo como otros segmentos.

Además, se participó en la feria internacional *Bird Fair Egleton 2019* con un stand con acompañamiento de empresarios. Se coordinó un viaje de familiarización en conjunto con el CONAP para observación de cetáceos y viaje de *Nigel Marven del Discovery Channel*, entre otros *tours* de familiarización y de prensa.

En la feria de Expo Vacaciones GT, se incluyó este segmento para promover destinos y reservas de todas las regiones.

Salud y Bienestar: en temas de material promocional, se actualizaron los textos y se imprimió un *brochure* especializado para el sub segmento de Bienestar, con listado de productos y servicios por cada región, actualizando así, el portal de www.visitguatemala.com con dicha información y versión digital. Adicionalmente se incluyeron los servicios de este segmento en los portales de otros, como actividad complementaria, así como en los textos de los *brochures*. También se realizaron dos videos promocionales del segmento, incluyendo nueva oferta.

Se participó en el Congreso Internacional de Turismo Médico en México, que se llevó a cabo en la ciudad de Guanajuato, León, con la participación de 12 empresas entre las cuales fueron dentistas, un hotel y turoperadores. Se hizo una presentación país a los facilitadores y se participó en la rueda de negocios.

Se realizaron *tours* de familiarización y prensa para mayoristas y agencias en donde se incluyeron destinos de bienestar. Adicionalmente se tuvo presencia del segmento en las caravanas generales y se promovió con las agencias de viajes en las presentaciones país realizadas en *Miami* y *Costa Rica*.

Se realizó una capacitación con la presencia de un facilitador colombiano, quien brindó información sobre la relación de la oferta, atención y servicios brindados, su importancia y casos de empresarios colombianos en temas de mercadeo.

Voluntariado: se elaboró el directorio de instituciones y empresas relacionadas a actividades de voluntariado del país, el cual se subió al portal web de www.visitguatemala.com para que pueda ser utilizado tanto por interesados en venir a Guatemala como por otros segmentos como actividades de incentivos.

Se participó con información en la feria coordinada por el segmento Idiomático en Taiwán, promoviendo actividades de voluntariado en conjunto con el estudio del idioma Español.



Se apoyó con el fortalecimiento del posicionamiento de Guatemala como destino competitivo, único y diferenciado a nivel mundial, con distintas actividades y acciones particulares de cada segmento: cultural, naturaleza, aventura, deportivo, idiomático, salud y bienestar, reuniones y negocios, bodas de destino y lunas de miel y cruceros.

Cruceros: Se recibió un total de 103 cruceros, entre ellos nueve que atracaron por primera vez en suelo nacional, atendiendo a un total de 199,865 personas entre tripulantes y visitantes. Se participó en cinco ferias especializadas y en tres eventos internacionales relacionados con cruceros.

Representaciones en el exterior

Con el fin de fortalecer alianzas estratégicas entre las diferentes entidades que representan a Guatemala en el exterior, como embajadas y consulados; se apoyaron y coordinaron actividades relacionadas con el posicionamiento de Guatemala.

Se coordinaron eventos de promoción durante el primer trimestre en México, Colombia, Argentina y Estados Unidos en los cuales representantes del INGUAT dieron presentaciones de destino y talleres para actualizar y motivar la labor de ventas de los agentes de viaje acreditados en esos Mercados.

Departamento de Operación y Comercialización

Viajes de familiarización y prensa

Las giras de familiarización son viajes enfocados a ampliar el conocimiento de Guatemala a clientes de la industria turística actuales y a potenciales oferentes del producto turístico guatemalteco. A lo largo de los recorridos se desarrollan inspecciones de los servicios incluidos dentro de la red de servicios turísticos de Guatemala. Con estas acciones se pretende propiciar un acercamiento estrecho entre las empresas mayoristas y minoristas del sector turístico internacional con las empresas del sector turístico guatemalteco, para lograr una comercialización más fuerte del país.

Los viajes de prensa están dirigidos a medios de comunicación masiva de mayor prestigio mundial. La realización de estos viajes se lleva a cabo, a través de la coordinación conjunta del INGUAT con el sector privado. La invitación se realiza a los medios seleccionados directamente por esta institución, por medio de las delegaciones en el exterior y/o misiones diplomáticas acreditadas en el exterior. El objetivo principal es realizar una visita a Guatemala y así reforzar su labor periodística con artículos que contribuyan al posicionamiento y comercialización de una imagen positiva del país. Se facilita a lo largo de estos itinerarios, un



acercamiento directo y constante con diversas comunidades locales, así como un involucramiento directo con la cultura maya viva, tradiciones, sitios arqueológicos y riqueza natural para un mejor entendimiento del producto turístico guatemalteco.

Se realizaron 139 giras de familiarización y prensa. Entre los visitantes, destacan representantes de medios de comunicación:

- **Influenciadores internacionales**
 - Colombia: Daniela Ospina, quien visitó Semuc Champey, Guatemala
 - El Salvador: Roberto Acosta, Raquel Vargas, Madeline Guardado, Vale Rivera, Ana Quintanilla, Ulises Ortiz, Saúl Villatoro, quienes visitaron Huehuetenango, Petén, Guatemala, La Antigua Guatemala
 - México: Luisito Comunica, estuvo en ciudad de Guatemala y lago de Atitlán
- **Visita de artistas:** Ricardo Montaner, *Mau&Ricky*, Camilo en La Antigua Guatemala, lago de Atitlán, volcán Pacaya, ciudad de Guatemala
Manuel Turizo, filmación video Nada ha Cambiado en La Antigua Guatemala
Edwin Luna y Kimberly Flores en La Antigua Guatemala

El resultado de estos viajes es la publicación de artículos sobre Guatemala en periódicos, revistas y canales de televisión, logrando de esta manera el conocimiento del país de una forma masiva. Las giras de prensa incluyen entrevistas especializadas para mostrar elementos históricos narrados, tradiciones de Guatemala, entre otros, con un retorno de inversión de 3 808.28 % en publicaciones.

Unidad de eventos

Dentro de las funciones del INGUAT está organizar, colaborar y participar en eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo, para lo cual deben llevarse a cabo acciones directas e indirectas que conduzcan a lograr los objetivos institucionales.

El 2019 concluyó con 200 eventos, algunos destacan por la importancia a nivel internacional como:

- La 64° reunión de la Comisión de la Organización Mundial de Turismo para las Américas -CAM-
- Central America Travel Market -CATM-
- Encuentro Latinoamericano de la Industria del Entretenimiento -IAAPA-

Entre los eventos nacionales, se mencionan:

- Expo-Vacaciones
- CCT-CATA 2019
- Mesas de alto nivel



- Diferentes conferencias de prensa
- II Congreso Turístico Empresarial en Petén

Además, se realizó la instalación de imagen institucional en oficinas regionales de la Institución, también en el puesto fronterizo de Tecún Umán. Se montó el evento para la inauguración de los Aeródromos de Huehuetenango y Puerto de San José, Escuintla.



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.

El Departamento de Asistencia al Turista, le corresponde fortalecer las actividades a nivel nacional e internacional, mediante planes operativos, programas de capacitación e inversión en recurso humano y logístico. Asimismo, planifica, coordina y gestiona acciones preventivas en el ámbito interinstitucional de la seguridad preventiva y la asistencia a los visitantes, ejecutada directa e indirectamente a través instituciones gubernamentales y privadas.

Por otro lado le corresponde atender y coordinar seguridad a los eventos programados, *tours*, cruceros y actividades relacionadas directamente con el turismo y asistir personalmente las eventualidades y emergencias ante cualquier circunstancia tanto a visitantes como a miembros de la comunidad turística y organizadores de eventos turísticos.

En este año, las actividades que ejecutó son las siguientes:

Desarrollo de aptitudes preventivas para el sector turístico

- Implementar sistemas integrales de seguridad turística
 - Fortalecimiento de la Mesa Técnica de Seguridad Turística como instancia macro de coordinación de la seguridad turística.
 - Desarrollo de instancias locales de integración para la seguridad turística en destinos con presencia de delegados de PROATUR.
 - Fortalecimiento del distintivo “Taxi Seguro” e implementarlo en destinos turísticos donde no se ha realizado; e incrementar la convocatoria en los destinos existentes.
 - Fortalecimiento del distintivo “Lancha Segura”, en el área del Lago Petén Itzá, e Izabal y creación en nuevos destinos donde se utilicen los transportes acuáticos para transportar visitantes nacionales e internacionales.
- Fortalecer las Oficinas Mixtas (DISETUR/PNC y PROATUR)
 - Mantenimiento y alquiler de oficinas mixtas en delegaciones de DISETUR-PNC en donde existen éstas.
- Desarrollo de mecanismos de asistencia /líneas operativas



- Implementar planes operativos interinstitucionales de seguridad turística y puestos de asistencia en eventos y fechas festivas a nivel nacional.

Eventos	Destino	Fecha
Peregrinación a Esquipulas	Chiquimula	10 al 15 de enero
Caravana del Zorro	Chiquimula	2 de febrero
Carnaval Mazateco	Suchitepéquez	Pendiente
Semana Santa 2019 (SINAPRESE)	Nacional	12 al 21 de abril
Semana Santa: actos religiosos en todos los templos de la ciudad. Conmemoración del primer viernes de Cuaresma. Fiesta en honor al Señor de las Tres Caídas.	La Antigua Guatemala	28 de marzo al 20 de abril
Medio Maratón Internacional de Cobán	Alta Verapaz	Mayo
Festival Folclórico Nacional Rabin Ajaw	Alta Verapaz	Junio
Fiestas Agostinas 2019	Nacional	1-9 de agosto
Feria del municipio de Todos Santos Chuchumatán, carrera de caballos, actos religiosos mayas y católicos	Huehuetenango	1 de noviembre
Festival de Barriletes Gigantes	Santiago y Sumpango Sacatepéquez	1 de noviembre
Celebración de fin de año en la Calle del Arco	La Antigua Guatemala	31 de diciembre
Fiestas de fin de año	Nacional	28-31 de diciembre

Las actividades se concretaron en lo siguiente:

- Coordinaciones de seguridad a grupos (buses) de turismo organizado a nivel nacional. Este número depende del nivel de inseguridad, de la divulgación de los servicios y de la eficiencia de los cuerpos de seguridad que apoyan dichas coordinaciones.
- Se atendieron 254 asistencias en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales.
- Realizar gestión de seguridad para la recepción de cruceros: asistencia y coordinación de la seguridad para los *tours* y visitantes de cruceros que atracaron en los puertos del Atlántico y el Pacífico.



- Atención de 44,472 turistas, a través de número telefónico de central de llamadas disponible las 24 horas, así como redes sociales *Twitter* y *Facebook*, de acuerdo a la campaña de publicidad.
- Desarrollo de relaciones interinstitucionales: desarrollar mecanismo de comunicación y cooperación cuerpo consular y diplomático acreditado en Guatemala.
 - Presentación semestral de planes y resultados.
 - Visitas de cortesía mensuales a representaciones de mercados prioritarios.
 - Apoyar a visitantes víctimas ante el Ministerio de Gobernación y Ministerio Público, para el seguimiento de casos de prioridad.
- Gestionar la realización una campaña de publicidad para posicionar PROATUR a nivel nacional e internacional, en los mercados prioritarios, de acuerdo al análisis respectivo.
- Participación del personal de PROATUR y DISETUR-PNC en programas de capacitación realizados por las agencias de cooperación Internacional, en temas de seguridad, asistencia y actividad turística, para profesionalizar el recurso humano.
- Fortalecer los planes operativos a nivel nacional en Semana Santa, Fiestas Agostinas y Fiestas de fin de año, mediante el aporte de mayor recurso humano y logístico.
- Apoyo en la gestión de seguridad asistencia en festivales, ferias y diversas actividades en los destinos turísticos.
- 934 gestiones de seguridad a visitantes nacionales e internacionales.

Otros temas

- 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-

Esta organización está integrada por Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y cinco estados del sur de México: Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán. A partir de abril de 2018, en nombre del Gobierno de Guatemala, el INGUAT recibió la presidencia honorífica pro tempore y dirección ejecutiva de la OMM, con el compromiso de desarrollar proyectos y acciones tendientes a coadyuvar al fortalecimiento y posicionamiento de la dicha organización, así como de las naciones que lo integran: Belice, Guatemala, Honduras, El Salvador y cinco estados del sur de México.

Entre los logros más destacados de la presidencia honorífica pro tempore y dirección ejecutiva a cargo de Guatemala están:

- Participación en las ferias internacionales de FITUR en Madrid, España e ITB en Berlín, Alemania, para potencializar el producto turístico Mundo Maya.
- La organización del Congreso de Turismo Arqueológico del Mundo Maya el cual reunió a entidades rectoras expertas en materia cultural-arqueológica de los diversos estados miembros de la Organización. Este encuentro sirvió para fortalecer las capacidades del capital humano e impulsar el intercambio de buenas prácticas en la conservación y puesta en valor del patrimonio maya.
- Seguimiento y culminación del Proyecto Regional de Turismo Comunitario Maya con el que se dio impulso a siete iniciativas de turismo comunitario que fueron beneficiadas con un diagnóstico, plan de negocios, estudios y planes de mercadeo, dotación de equipamiento para actividades turísticas. El proyecto contó con el apoyo de la agencia internacional de relaciones públicas ATREVIÁ que impulsó su posicionamiento así como del Banco



Interamericano de Desarrollo -BID-. Este proyecto se convirtió en el logro más importante de la presidencia honorífica por parte de INGUAT.

- Fortalecimiento de las relaciones y cooperación interinstitucional entre la OMM y el sector privado en el ámbito turístico y para ello se firmó un convenio con la Federación de Cámaras de Turismo de Centro América -CATA- con el que se busca crear actividades de promoción y mercadeo en conjunto.
- Esta Presidencia Honorífica se dio a la tarea de fortalecer la institucionalidad de la OMM y su secretaría técnica permanente, para ello trabajó de manera enfática y diligente en lograr una estructuración técnica, documental, administrativa y financiera para que le permita el cumplimiento de las metas trazadas y posicionamiento a nivel internacional de la región.

La presidencia honorífica pro tempore y dirección ejecutiva de la OMM se entregó el 13 de diciembre de 2019 al gobierno de El Salvador.

Participación en cargos de representación, del despacho superior:

- Sistema de Integración Turística de Centroamérica -SITCA-, presidencia Pro Tempore de enero a junio 2019
- Organización Mundial del Turismo -OMT- como parte del Consejo Ejecutivo en representación de las Américas 2019 al 2023
- Consejo Centroamericano de Turismo -CCT-, presidencia Pro Tempore de enero a junio 2019
- Agencia de Promoción Turística en Centroamérica –por sus siglas en inglés CATA-, presidencia Pro Tempore de enero a junio 2019
- Organización Mundo Maya -OMM-, presidente honorífico abril 2018 a diciembre 2019
- Organización Internacional de Turismo Social -OITS-, miembro del Consejo Ejecutivo, junto con la Directora de Desarrollo del Producto Turístico, a partir del 2018-2020

Participación en cargos de representación de las Oficinas Regionales y Subregionales:

Participan en reuniones de los CODEDE, Consejos Regionales de Desarrollo Urbano y Rural -COREDUR-, Unidad Técnica Departamental -UTD-, Oficina de Control de Áreas de Reserva del Estado -OCRET-, Consejo Municipal de Desarrollo -COMUDE-, 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. En el caso de Alta Verapaz en el Consejo Directivo del Monumento Natural Semuc Champey y Mesa del Parque Nacional Las Victorias; Petén en la Mesa Social y Normativa, Comité Ejecutivo de la Reserva de la Biósfera Maya y Consejo Consultivo del Parque Nacional Yaxha Nakum Naranjo; Izabal, Consejo Ejecutivo Local del Cerro San Gil y en Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de Izabal y Río Dulce -AMASURLI-; Retalhuleu, Comisión Departamental de Medio Ambiente -CODEMA-. En total en el 2019 los delegados regionales participaron en cargos de representación en por lo menos 300 reuniones.

Espacios de participación nacional e internacional

- En enero de 2019 Guatemala asumió la Presidencia Pro Tempore del SICA. El Lic. MBA Jorge Mario Chajón, Director General del INGUAT asumió la Presidencia Pro Tempore del CCT y del Consejo Directivo de CATA, ambas en el marco de la Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-. Durante este período destacan importantes logros como:
 - Convenio entre SITCA y OMT
 - Convenio entre SITCA y la Organización Internacional de Turismo Social -OITS-
 - Sede, organización y coordinación de la feria *Central America Travel Market* -CATM- 2019
- Organización Mundo Maya
- Centroamérica *Travel Market* 2019 -CATM-: el INGUAT y el sector privado turístico coordinaron la CATM, del 3 al 5 de junio, con la participación de expositores, compradores mayoristas y medios especializados. Este evento se desarrolla cada dos años y ofrece a los empresarios locales la oportunidad de negociar y presentar sus ofertas multidesestino con Centroamérica y República Dominicana. Previo a la feria, se desarrolló una serie de recorridos a diferentes atractivos turísticos para mayoristas y medios de comunicación internacionales, para que conocieran la oferta turística del país. Se tuvo la participación de 78 compradores mayoristas provenientes de Alemania, España, Francia, Italia, Holanda, Reino Unido, Dinamarca, Finlandia y Taiwán e Israel, y contó con la presencia de 11 medios de comunicación especializados internacionales.
- 64ª Reunión de la Comisión Regional de la OMT para las Américas -CAM-, realizado en mayo, en La Antigua Guatemala, se contó con la participación de las altas autoridades de turismo de 19 estados miembros de la OMT que conforman la región de las Américas. En el marco de esta reunión tuvo lugar:
 - Seminario internacional sobre gestión de destinos
 - Adhesión de ocho empresas prestadoras de servicios turístico al Código de Ética de la OMT
 - Ingreso de Guatemala al Consejo Ejecutivo de la OMT para el período 2019 - 2023 como representante de la región de las Américas



- Firma de diversos instrumentos de cooperación de tipo bilateral, avances de Proyectos de Alto Impacto del INGUAT.
- 23ª Asamblea General de la OMT: Guatemala forma parte del Consejo Ejecutivo de la OMT para representar a la región de las Américas durante el período 2019 - 2023, derivado de ello, en septiembre del 2019, se participó en la 23ª Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo -OMT- y en la 111ª Reunión del Consejo Ejecutivo, realizadas en la Federación de Rusia. En el marco de dichas reuniones, el INGUAT en representación de Guatemala emitió su voto y aprobación para:
 - Definir sede de la 24ª Asamblea General
 - Aprobación para el Convenio Marco de Ética en el turismo
 - Elección de Presidencias y Vicepresidencias del Consejo Ejecutivo

Medición de medio término del PMTS

Para esta administración era importante medir los resultados del PMTS como principal instrumento para la planificación y desarrollo del sector turístico; por lo que se consideró oportuno realizar un estudio de medición intermedia de esta herramienta de planificación, con el objetivo de dimensionar el grado de ejecución e implementación de los cuatro años de gestión. Para llevar a cabo dicho estudio se contó con el acompañamiento y validación de la OMT quien desde el proceso formulación del PMTS ha acompañado a Guatemala en diversas acciones orientadas al fortalecimiento del sector turístico en el país. Se definieron los siguientes objetivos:

- Evaluar el proceso de implementación del PMTS por parte del INGUAT, en términos de involucramiento de los miembros del sector turismo en la ejecución del plan, avances y efectividad de coordinación del INGUAT con otros sectores.
- Obtener retroalimentación técnica de instancias públicas y privadas corresponsables del plan.

En la medición intermedia se documentaron un total de 253 resultados en los ocho ejes, que abarcan diferentes ámbitos, desde capacitación, inversión turística, cuenta satélite y programas de verificación de la calidad, entre los más relevantes. Estos resultados se alcanzaron, sin que para ello mediara un aumento de los recursos presupuestarios y dentro del marco de una ejecución presupuestaria superior al 75% en los últimos dos años.

El ejercicio de liderazgo de parte del INGUAT fue constatado principalmente a través de dos instancias.

- Por un lado, las diferentes mesas de coordinación de alto nivel, en las cuales esta institución posee un rol de liderazgo que facilita la interacción y coordinación de diferentes actores públicos y privados que convergen en la



discusión, análisis y toma de decisiones de problemas que temáticamente les compete por la naturaleza de sus organizaciones.

- La segunda instancia considerada son las mesas departamentales de turismo, de acuerdo al análisis de información y considerando un enfoque de monitoreo y evaluación participativa, hubo una mayor articulación con las municipalidades, que como resultado provocó que se concretaran un número importante de obras de facilidades turísticas, infraestructura y puesta en valor de atractivos turísticos en las cuales hubo un aporte tanto del INGUAT en conjunto con los gobiernos locales.

Se identificaron buenas prácticas:

- Impulso a la cooperación interinstitucional.
- Liderazgo técnico y político del INGUAT, reconocido.

Claves de éxito:

- Estabilidad de equipos técnicos.
- Trabajo por proyectos de alto impacto.
- Figura legal de la Institución permite agilidad.
- La priorización de las inversiones realizadas se ha hecho tomando en cuenta criterios técnicos.

Seguimiento a convenios y compromisos

Para el INGUAT es de importancia contar con convenios de cooperación para el intercambio de diversos apoyos que favorezcan la actividad turística del país y de socializar las experiencias que conlleven un aprendizaje al personal técnico de las diferentes unidades del INGUAT así como de personal de otras instituciones y empresas dentro de la actividad turística segmentada. Los compromisos se clasificaron en tres áreas: con países, instancias multilaterales y entidades nacionales.

- BID - Proyecto Regional de Turismo Comunitario Maya: desarrollar nuevos modelos de turismo comunitario de manera sostenible, el cual finalizó en junio de 2019.
- Israel: Transferencia de conocimientos, suscrito en febrero de 2019

Con otras instancias multilaterales se alcanzaron convenios en temas específicos, logrando el desarrollo de proyectos para Guatemala, en donde el INGUAT ha dado seguimiento y apoyo.

Dentro de la actividad nacional, el INGUAT promueve y motiva a otras instituciones gubernamentales y del sector privado de turismo, a realizar acciones concretas,



llegando a establecer convenios y acuerdos que dejen un cambio las condiciones del turismo, como se describe a continuación:

- CONAP: Cooperación desarrollo Programa IMPULSA, finalizado en diciembre de 2019



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Por medio de la Dirección Administrativa Financiera se cumplió con ejecutar el presupuesto correspondiente al Ejercicio Fiscal 2019 conforme los sistemas de Presupuesto por Resultados –PpR-. De esta cuenta por medio del Acuerdo de Dirección General No. 625-2018 de fecha 28 de diciembre de 2018, aprobó para que a partir de enero de este año, se implementará en el INGUAT, la metodología de PpR (plan, presupuesto, ejecución, seguimiento y evaluación).

Departamento de Administrativo

Corresponde a este departamento brindar los servicios que las distintas unidades del Instituto requieren para el adecuado cumplimiento de sus funciones en la promoción e impulso del turismo en Guatemala.

Se prestó los servicios de:

- Se adquirió de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones del Estado: mobiliario, maquinaria y equipo;
- 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 del INGUAT por medio de los servicios de conserjería, 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, elaboración y aplicación de protocolos de seguridad.
- Administración de la caja chica por medio del fondo rotativo y administración de los centros de impresión y fotocopiado.

Adicionalmente, el Departamento Administrativo tiene a su cargo, la administración del Mercado de Artesanías, en la zona 13 de la ciudad de Guatemala, el Castillo de San Felipe de Lara en Livingston, Izabal y del Museo de Paleontología y Antropología Roberto Woolfolk ubicado en Estanzuela, Zacapa y se previó el ornato



en cada una de estas dependencias. Dentro de las principales actividades desarrolladas durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2019.

Entre los logros adquiridos destacan los siguientes:

- Se adquirieron 4 vehículos para las oficinas regionales y transportes con el fin de modernizar la flota de vehículos y cambiar los que se encuentran en malas condiciones y atender necesidades de transporte de cada unidad.
- Elaboración de términos de referencia para la renta de dieciséis (16) sanitarios portátiles que fueron utilizados durante la Semana Santa 2019 en los puestos de atención y control del Sistema Nacional de Prevención Semana Santa – SINAPRESE 2019- , para apoyar a los turistas nacionales y extranjeros que se desplazaron por las diferentes rutas del país que condujeron a los atractivos turísticos.
- Contratación del servicio de telefonía fija, telefonía móvil e Internet para el edificio central, oficinas regionales y sub regionales y delegaciones nacionales del INGUAT y elaboración de términos de referencia para la contratación del servicio de segundo enlace de Internet para el INGUAT.
- Contrataciones de empresas para la compra de cupones de combustible, mantenimiento para los vehículos propiedad de INGUAT, servicio de mensajería externa para el INGUAT.
- Servicio de transporte para el traslado de competidoras internacionales que participaron en la 19 Vuelta Internacional Femenil a Guatemala y 59 Vuelta Internacional Ciclística a Guatemala.
- Contratación del servicio de tercer enlace de Internet para el INGUAT.
- Compra de 11 equipos de aires acondicionados instalados en el 4, 12 y 14 piso del Edificio Central, Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT –CRI-, Oficina Regional de Petén, Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izaba-
- Compras de caja fuerte para el resguardo de los cupones de combustible utilizados para los vehículos propiedad de INGUAT y una caminadora para uso en el gimnasio ubicado en el sótano 1 solicitado por el Sindicato de Trabajadores de Turismo – STIGT-.
- Cambio e instalación de lonas vinílicas y mesh en el Mercado de Artesanías, para la divulgación e información de Guatemala en este lugar.
- Compra de maquinaria y equipo industrial para uso del personal de mantenimiento de INGUAT, en el Edificio Central, Mercado de Artesanías, Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal y Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT –CRI-.
- Compra de un circuito de cámaras de seguridad (cctv) para el Edificio Central, Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal y Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT –CRI-.
- Contratación del servicio de pintura en la parte exterior, cambio de cielo reticulado en los voladizos externos del Edificio Central de INGUAT.
- Compra de electrodomésticos, mobiliario y equipo para el equipamiento del Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT -CRI-.



- Contratación del servicio de mantenimiento y reparación del alambre electrificado (*rasor*), ubicado en el perímetro del edificio central del INGUAT.
- Se adquirieron tarjetas electrónicas para acceso de visitantes al Edificio Central de INGUAT y sistema de alarma de emergencia en el Mercado de Artesanías, zona 13, para la seguridad de las personas que ocupan los locales y el personal de INGUAT e instalación de lona vinílica en el *lobby* del Edificio Central, para divulgar e informar el procedimiento de evacuación en caso de emergencia.
- Cambio e instalación de rotulo para divulgar e informar la marca país: “Guatemala, Corazón del Mundo Maya -INGUAT-”, en el muro perimetral del Edificio Central de INGUAT.
- Remodelación de las instalaciones del Aeropuerto del Puerto de San José.
- Mantenimiento del sistema hidráulico en el Castillo de San Felipe de Lara.
- Remodelaciones y ampliaciones: oficina de la Sección de Compras, Sección de Eventos del Edificio Central
- Contratación del servicio de mantenimiento y reparación de bomba de planta de tratamiento de aguas residuales en el Centro Recreativo de Trabajadores de INGUAT -CRI-.
- Contratación del servicio de mantenimiento y reparación de electrodomésticos en el Edificio Central y en el Centro Recreativo de Trabajadores de INGUAT -CRI-.
- Se capacitó al personal de la Unidad de Prevención de Riesgos y al grupo Guías de Evacuación, sobre el uso y manejo del sistema de alarma y detección de incendio.
- Instalación de diecinueve rótulos de prevención en el Edificio Central de INGUAT.
- Contratación del servicio de reparación de sistema de cámaras de video-vigilancia en el Edificio Central y Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal.
- Compra de extintores y recarga de estos para su uso en el Edificio Central, Mercado de Artesanías, Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal y Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT -CRI-.
- En el Museo de Paleontología y Arqueología “Ing. Roberto Woolfolk Saravia”, Estanzuela, Zacapa se atendieron a 15,541 visitantes, entre nacionales y extranjeros
- Reparación y limpieza de vitrinas en las cuales se exhiben las piezas fósiles y arqueológicas del Museo y recorridos guiados a grupos de estudiantes y turistas nacionales y extranjeros.



Departamento de Recursos Humanos

La jefatura de este departamento coordinó las siguientes actividades: desarrollo de programas culturales y sociales: la planificación y desarrollo de las actividades culturales y sociales incluidas en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, en el Arto. 76°, Prestación Recreacional, entre las que se señalan las siguientes: Día del Cariño, Día de la Secretaria, Día de la Madre, y Día del Padre, Actividades Cívicas, Día del Turismo, Aniversario, Actividades Navideñas, y otras autorizadas por el despacho general, como lo son Celebración Día del Piloto y Día del Artista. La responsabilidad de organizar estos eventos estuvo a cargo de un Comité integrado representantes del INGUAT y representantes del Sindicato.

Dotación de uniformes para el personal de la institución: en cumplimiento al Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, Artículo 71, se coordinó las diferentes fases en las cuales se definieron las acciones para la dotación de uniformes del personal, esto con el fin proyectar de una imagen integrada de excelencia. De conformidad con el contrato Administrativo No. 391-2018, se procedió a la entrega de las prendas correspondientes al año 2018.

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 que así lo requieren. Para el efecto, durante el año 2019, se llevaron a cabo los procesos para la contratación de un total de 96 personas, en los renglones 011, 022 y 029.

Reclutamiento y Selección de Personal

Durante el año 2019 se realizaron las evaluaciones psicométricas y/o entrevistas a los candidatos para ocupar los diferentes puestos vacantes dentro del renglón presupuestario 022. Asimismo, para dar cumplimiento al artículo 40 inciso h) del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, se realizaron las pruebas de conocimientos y aptitudes para quienes participaron en las convocatorias para plazas vacantes del renglón 011: Trabajador Operativo II/Museo de Estanduela y Técnico I/Sección de Mantenimiento.

Elaboración del procedimiento de contratación para quienes prestan servicios técnicos y profesionales, bajo renglón presupuestario 029.

Se publicaron dos convocatorias externas en las redes sociales del INGUAT: una para servicios profesionales en la Clínica Médica General del 07 al 11 de enero y la otra para la vacante de Técnico I de la Sección de Mantenimiento del 08 al 12 de abril, este último también se publicó en los clasificados de Prensa Libre.



En los meses de noviembre y diciembre se llevó a cabo la Evaluación del Desempeño anual, al personal contratado con cargo al renglón presupuestario 022 “Personal por Contrato”, en la modalidad de evaluación por competencias. Se evaluaron a 221 personas de las diferentes series de puestos que laboran para esta institución.

Unidad de Acciones de Personal

Se elaboraron nóminas para el pago de salarios y tiempo extraordinario mensuales; así como las prestaciones económicas adicionales que el INGUAT brinda a sus colaboradores con cargo al renglón 011 “Personal permanente” de acuerdo al Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Sindicato de Trabajadores de Turismo.

En el mes de febrero de 2019, se implementó el sistema de GUATENOMINAS para generar las nóminas mensuales de salarios para los trabajadores con cargo a los renglones 011 “Personal permanente”, 022 “Personal por contrato” y de honorarios para el renglón 029 “Otras remuneraciones de carácter temporal”.

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

Registro y control de expedientes:

- Se clasificaron en orden alfabético los expedientes del personal 011 y 022.
- Se elaboraron acuerdos de Dirección y actas por nombramientos, interinatos, licencias, renuncias, etc.; contratos de trabajo, acuerdo de Dirección para aprobación y actas para el personal por contrato del renglón 022, por renovación de contrato para el período fiscal 2019; así como los contratos modificatorios durante el mismo año.

Se realizaron los registros en la plataforma de la Contraloría General de Cuentas, de los contratos de trabajo con cargo al renglón 022 y se dieron los avisos a la Dirección de Probidad de nombramientos o contratos de trabajo durante el año 2019.

Se colaboró con el Instituto Nacional de Electrificación -INE- y Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC- con el Censo de Recursos humanos del Estado, brindando la información requerida y la colaboración con representantes del INE en las encuestas realizadas a los colaboradores.



Se integraron expedientes para pago de indemnizaciones con: tarjeta de servicio (historial de salarios, puestos y vacaciones), acuerdo, acta, renuncia, solvencias y otros documentos necesarios para el pago de indemnización y prestaciones.

Se gestionó la adquisición de carné de recreación en el Ministerio de Trabajo para los trabajadores que ingresaron y contribuyeron en el año 2018; y la renovación de carné vencidos, así como los solicitados por reposición.

Se atendió los requerimientos de información pública, Congreso de la República, Contraloría General de Cuentas y otras instituciones; y mensualmente se envió información para actualizar el Portal de Transparencia.

Sección de Capacitación

La Sección de Capacitación, invirtió en aspectos de capacitación enfocados en el desarrollo de competencias de gestión, genéricas y técnicas del personal, para lograr el desarrollo integral.

Se realizó el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación con personal de las tres direcciones que conforman el INGUAT, en el presente año se logró una participación del 71% de la población total; lo que permitirá que para el siguiente año fiscal se capacite al personal del INGUAT en temas específicos de sus áreas de trabajo, los cuales fueron validados por las diferentes jefaturas.

Diagnóstico del Clima Organizacional, el estudio mostró como una fortaleza, el orgullo de pertenencia que los trabajadores sienten al trabajar para el INGUAT, el porcentaje de satisfacción personal refleja un 79%.

A los trabajadores se les entregó una tarjeta de felicitación para los cumpleaños así como la entrega de un pachón personalizado con la marca institucional, tanto en el edificio central como en las delegaciones del interior del país.

Se logró mantener en un 86% el nivel de asistencia del personal a los eventos de capacitación, este porcentaje se ha mantenido durante los últimos años.

Se llevaron a cabo 14 talleres de inducción general a la institución, para el personal de nuevo ingreso, con el propósito que los nuevos compañeros se integren la cultura de servicio del INGUAT y conozcan los estándares que rigen la institución, la estructura organizacional, responsabilidades, reglamento de relacionales laborales y los ocho ejes del PMTS, entre otros. Como parte de la bienvenida, se les proporciona un maletín, lapicero y taza institucional.

Para cumplir con el procedimiento establecido en el manual de la Sección de Capacitación, se socializó la presentación vía electrónica del personal de nuevo



ingreso según fue necesario, de igual forma se colocaron las fotografías en los relojes de marcaje y la cafetería de la institución.

Algunas labores realizadas por las diferentes unidades, secciones o direcciones del INGUAT, se vieron plasmadas en cuatro boletines realizados de forma trimestral.

Como en años anteriores la institución se hace presente en las actividades de cuaresma participando en el Viacrucis Procesional de la Cuasi parroquia Personal Castrense “San Miguel Arcángel” que realiza su recorrido frente a la institución, se convocó al personal y a sus familias quienes colaboraron con mucho entusiasmo.

El plan de capacitación del presente año se orientó a fortalecer las competencias del personal para alcanzar los objetivos institucionales, se contó con la validación de las jefaturas y se dio prioridad a desarrollar las competencias y cursos solicitados por las jefaturas. El presente año se capacitaron a 660 colaboradores, 305 hombres y 355 mujeres, 245 corresponden al renglón 011 y 415 al renglón 022; a través de 33 eventos de capacitación para desarrollar las competencias blandas, técnicas transversales y técnicas específicas y reforzar así las áreas de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores.

1. Diplomado de Gerencia Pública
2. Ley de Acceso a la Información Pública
3. Pensamiento estratégico
4. Cultura turística
5. Administración del tiempo (primer grupo)
6. Administración del tiempo (segundo grupo)
7. Cursos del idioma inglés
8. Certificación de Conocimientos Básicos en Administración Pública (primer grupo)
9. Certificación de Conocimientos Básicos en Administración Pública (segundo grupo)
10. Seminario Internacional sobre “Gestión de Destinos, Nuevos Retos, Nuevas Soluciones”
11. Word intermedio
12. Excel intermedio
13. Project básico
14. Project intermedio
15. Seminario Internacional CAM 64 OMT
16. Gestión turística
17. Innovación y turismo experiencial
18. Actualización y formación de auditores internos, Sistema de gestión de calidad ISO 900-2015
19. Diplomado de expresión artística
20. Diplomado hablemos bien en público
21. Integración estratégica en los equipos de trabajo (primer grupo)



22. Integración estratégica en los equipos de trabajo (segundo grupo)
23. Gestión documental y organización documental de documentos transferidos a ciclos semiactivos.
24. Planificación de Proyectos Turísticos Municipales
25. Certificación internacional de *adobe ilustrador*
26. Capacitación sensibilización clima organizacional (primer grupo)
27. Capacitación sensibilización clima organizacional (segundo grupo)
28. Inteligencia emocional (primer grupo)
29. Inteligencia emocional (segundo grupo)
30. Toma de decisiones
31. Turismo sostenible
32. Brigadas de emergencia y primeros auxilios
33. Manejo preventivo

Para dar cumplimiento al Decreto 25-80 del Congreso de la República que establece la creación del Sistema Nacional de Certificación de Conocimientos de los Servidores Públicos del Organismo Ejecutivo a cargo del INAP, el cual tiene como objetivo asegurar que las personas contratadas por el Estado conozcan y practiquen los criterios de eficiencia, eficacia, honestidad y transparencia. Este año se capacitaron a 81 trabajadores del INGUAT, asegurando con esto, los niveles mínimos de conocimientos sobre el Estado, el Gobierno y la Administración Pública.

Clínica Médica

Se brindaron servicios de medicina general, odontología y oftalmología a los trabajadores del INGUAT y a sus familiares directos (en el caso de oftalmología), la atención se brinda a los trabajadores del edificio central, Castillo de San Felipe de Lara y al personal de las Delegaciones.

De enero a diciembre de 2019 se atendieron 2076 pacientes en medicina general, siendo éstos 50.14% pacientes femeninos y 49.85% pacientes masculinos; 765 pacientes en odontología; además de consultas realizadas durante las diversas jornadas en el edificio central y las delegaciones departamentales.

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 junio.

Coordinación en la entrega de 86 *assist card* (tarjeta de asistencia para viajes) para comisión oficial al extranjero al personal 011 y 022 de la institución.



De enero a diciembre de 2019 se realizaron las siguientes jornadas:

- Médicas: una jornada de vacuna contra la influenza, una jornada cuidados de la piel, una jornada de donación voluntaria de sangre del Ministerio de Salud y Seguridad Social; una jornada en el Castillo de San Felipe y dos jornadas de la salud
- Odontológicas: una de hipersensibilidad dental, una de detección y prevención de gingivitis, una de alimentación adecuada clave para la salud bucal y una de aplicación de flúor al personal del Castillo de San Felipe
- Oftalmológicas: tres jornadas

Se proporcionaron 273 certificados de trabajo para asistir al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- y se emitieron los formularios de actualización para el personal de nuevo ingreso a la Institución.

Se realizaron nueve inventarios de medicamentos y nueve inventarios de botiquín.

Se realizó la compra de un compresor para uso de la clínica odontológica para mejorar la atención de la clínica odontológica.

Derivado de las recomendaciones emanadas por el IGSS, se realizó la compra de 15 botiquines, como apoyo a la Unidad de Prevención de Riesgos y en cumplimiento al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo 229.2014.

Se elaboraron y pasaron encuestas al personal del INGUAT para evaluar los servicios de los profesionales (medicina interna, odontología y oftalmología), con el propósito de dar continuidad a las contrataciones de los profesionales de las ciencias médicas.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

- Participación en 123 reuniones y/o evacuaron consultas, asesorando en temas legales al Director General y Subdirector General.
- Dar 241 asesorías en temas legales a las direcciones y departamentos de INGUAT, mediante reuniones de trabajo, análisis jurídicos, evacuar consultas y dictámenes legales, sobre asuntos de interés para INGUAT.
- Asesoría y participación en mesas de trabajo para analizar anteproyectos de actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT y otra legislación relacionada con el turismo.



- Asesoría y participación al Despacho Superior, direcciones y departamentos del INGUAT en mesas de trabajo para la redacción de anteproyectos de leyes y reglamentos.
- Se elaboraron:
 - 417 contratos administrativos, entre los que destacan de arrendamiento, servicios técnicos, servicios profesionales, modificatorios, derivados de compra directa, de eventos de cotización y licitación.
 - Y presentaron 180 demandas y/o denuncias en asuntos litigiosos de INGUAT.
 - 262 resoluciones de aprobación y rescisión de contratos.
 - 104 actas de legalizaciones de firmas y documentos oficiales a solicitud.
 - 60 certificaciones de contratos administrativos u otros documentos a solicitud.
 - 646 dictámenes que se derivan de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico.
 - 846 resoluciones derivados de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico, para firma del Director General.
- Se realizaron:
 - 969 revisiones de proyectos de Acuerdos de Dirección General.
 - 45 revisiones de proyectos de convenios de cooperación interinstitucional que suscribió con el INGUAT.
 - 11 procuraciones y seguimientos a procesos penales en los que INGUAT interviene.
 - 227 revisiones a proyectos de bases de cotización y/o licitación y a bases de cotización y/o licitación definitivas.
 - 366 avisos de elaboración de contratos a la Unidad de Contratos de la Contraloría General de Cuentas
 - 28 comisiones de trabajo al interior de la República
 - 7 intervenciones por orden de juez competente ante establecimientos de hospedaje de diferentes municipios de la república
- Se atendieron 254 de exoneración de impuesto de salida vía aérea, y 474 solicitudes de exoneración de impuesto del 10% sobre hospedaje; ambas 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.
- Inscripción de 1 marca a nombre de INGUAT, reinscripción de 10 marcas cuyo propietario es INGUAT, trámite dentro del cual se hizo la procuración respectiva.



- Se dio seguimiento a 1167 procesos judiciales, entre los que se incluye evacuación de audiencias, elaboración y presentación de memoriales y procuración de casos.
- Tramite y diligenciamiento de 3 recursos de revocatoria y reposición y 5 solicitudes interpuestos en contra de las resoluciones emitidas por los jefes de departamento y Director General del INGUAT.

AUDITORÍA INTERNA

Las actividades desarrolladas por esta unidad, se fundamentan en las Normas y procedimientos emitidos por el órgano rector -Contraloría General de Cuentas de la Nación y las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores Adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-, normativa emitida por la Dirección y la normativa legal aplicable.

Es importante indicar que las actividades realizadas fueron programadas en el Plan Anual de Auditoría -PAA- para el ejercicio fiscal 2019, se planificaron 17 auditorías.

Operatividad del PAA 2019

Durante el ejercicio fiscal 2019 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, por medio de la Resolución No. 005-2019-DG, de fecha 08 de enero de 2019.

EJECUCIÓN DEL PAA 2019

Auditoría financiera: se realizaron 11 auditorías financiera que incluyen evaluaciones a la ejecución presupuestaria, procesos financieros, fondos rotativos y fondos fijos que maneja el INGUAT y procesos de ingresos presupuestarios.

Auditoría de gestión: se realizaron 6 auditorías de gestión con evaluaciones a los procesos administrativos, gestiones de recursos humanos y revisiones a los procesos de contratación de bienes y servicios del INGUAT.

Auditoría informática: se realizó la contratación de una persona en el renglón 029 para los servicios técnicos que se encargó de presentar un diagnóstico a las bases de datos en las que el INGUAT, maneja su información y procesos administrativos.



EXÁMENES ESPECIALES

Se realizaron 20 exámenes especiales los cuales están fuera de la programación del Plan Anual de Auditoría -PAA- con el propósito de obtener informes específicos relacionados con algunas áreas particulares siendo éstas: Revisión de las gestiones de compras directas, cotizaciones y licitaciones, opiniones emitidas a la Dirección Superior, entre otros.



MEMORIA FOTOGRÁFICA

Fotografía No. 1
Crucero



Fuente: Departamento de Comercialización, INGUAT

Fotografía No. 2, Planes Estratégicos de Segmentos Turísticos



Fuente: INGUAT

**Fotografía No. 3,
Turismo para todos**



Fuente: Dirección de Desarrollo del Producto, INGUAT

**Fotografía No. 4,
Entrega equipo Biotopo Mario Dary Rivera**



Fuente: Dirección de Desarrollo del Producto, INGUAT

Fotografía No. 5, Turismo accesible

El Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

tiene el honor de invitarle a la capacitación:

“Turismo Accesible” “Planificación para destinos turísticos”

impartida por:

María Cecilia Ferreño
Accesibilidad Universal de Argentina

Mercedes Luz Arque
De Fundación Once de España

Marian Palanque
Fundación Once de España

Marcela Luján
Calidad Turística Argentina

Día: Lunes 19 de agosto 2019
Hora: 09:00 a 12:00 p.m.

📍 7ª. Avenida 1-17 zona 4,
Edificio de INGUAT, Nivel 14

Confirmaciones: jarosales@inguat.gob.gt



Fuente: Sección de Estudios y Proyectos, INGUAT

**Fotografía No. 6,
Desayuno empresarial sello Q y Q verde**



Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, INGUAT

**Fotografía No. 7,
Entrega de Distintivo Sello Q**



Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, INGUAT

**Fotografía No. 8,
Entrega de Distintivos Sello Q Verde**



Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, INGUAT

**Fotografía No. 9,
Pre-auditoría SICCS**



Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, INGUAT

**Fotografía No. 10,
Diplomado en periodismo turístico**



Fuente: Sección de Formación Turística, INGUAT

**Fotografía No. 11,
Seminario internacional sobre gestión de destinos**



Fuente: Sección de Formación Turística, INGUAT

**Fotografía No. 12,
Planificación de proyectos turísticos municipales**



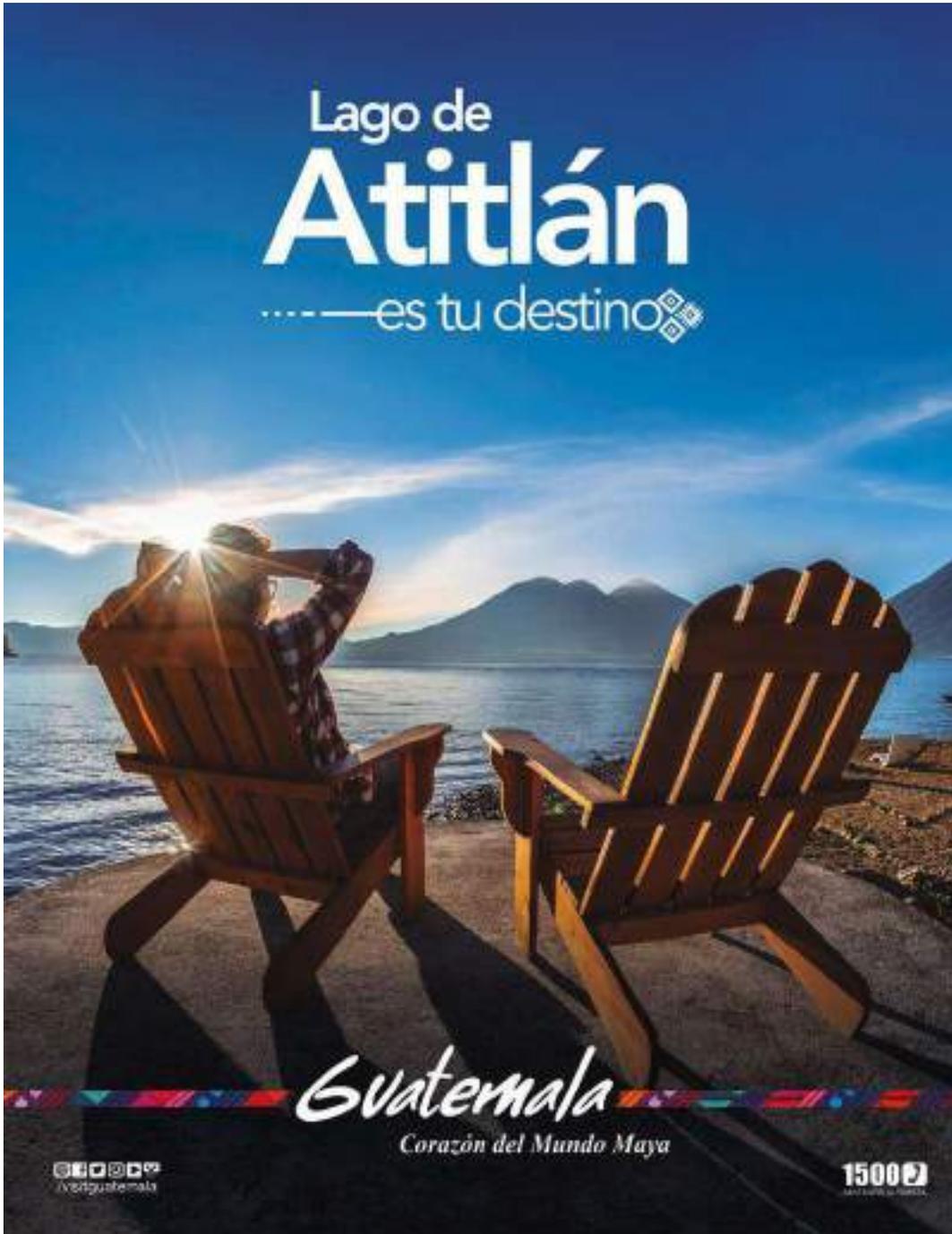
Fuente: Sección de Formación Turística, INGUAT

**Fotografía No. 13,
Publicidad Internacional**



Fuente: Dirección de Mercadeo, INGUAT

**Fotografía No. 14,
Publicidad Internacional**



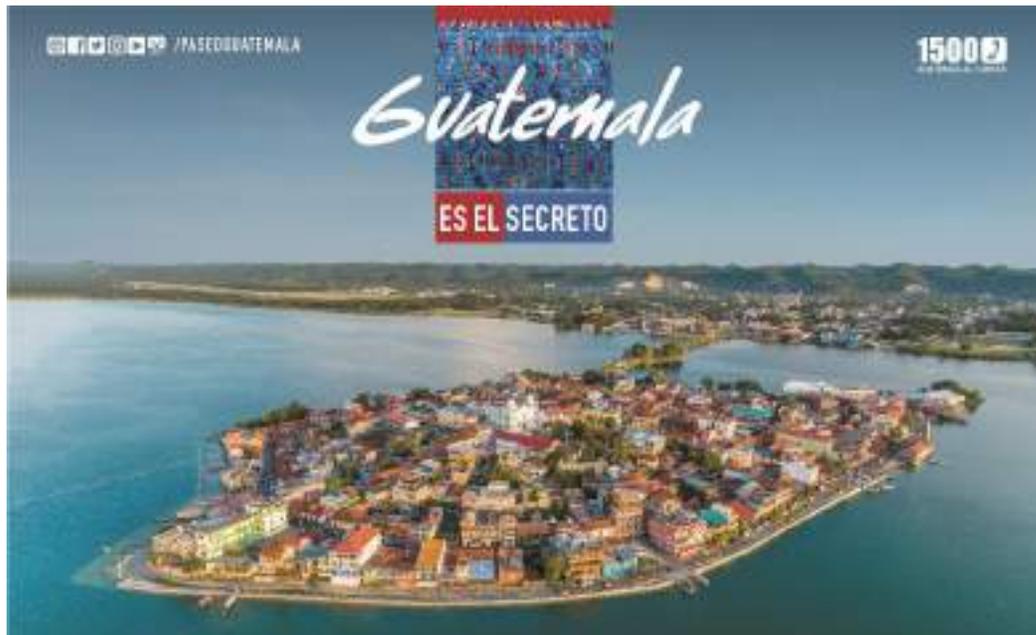
Fuente: Dirección de Mercadeo, INGUAT

Fotografía No. 15
Publicidad Nacional



Fuente: Dirección de Mercadeo, INGUAT

Fotografía No. 16, Publicidad Nacional



/PASEOGUATEMALA

1500

Guatemala

ES EL SECRETO

ISLA DE FLORES
PETÉN

#ViajemosEnVerano


Descarga la app

¡SORPRÉNDETE!

RECORRE SUS CALLES Y LLÉNATE DE FRESCURA Y CALMA

RECOMENDACIONES:

- Infórmate sobre los hábitos, costumbres y galas de la zona.
- Las posturas tradicionales cuentan con vestidos y accesorios para garantizar una elegancia y respeto por la zona.
- Apoya la economía local.
- Evita ningún accidente.
- Para mayor seguridad, procura equiparte de día al interior del país y prueba por las carreteras principales.
- Evita detenerte en carreteras para manejar o conducir.
- Si necesitas que alguien acceda a una propiedad o alguna de las historias de emergencia.
- Respeto el medio ambiente.
- Ser respetuoso con la comunidad local, sus costumbres, tradiciones y el medio ambiente.
- Usa la fuerza en los lugares indicados.
- Haz un recordatorio de los recursos locales en el destino como el agua y la energía.
- No fumar en áreas prohibidas.
- Quitarse la flor y la fauna.

Fuente: Dirección de Mercadeo, INGUAT

**Fotografía No. 17,
Publicidad Nacional**



Fuente: Dirección de Mercadeo, INGUAT

**Fotografía No. 18,
Feria Seatrade Cruise Global**



Fuente: Dirección de Mercadeo, INGUAT

**Fotografía No. 19,
Participación en Feria ANATO**



Fuente: Dirección de Mercadeo, INGUAT

**Fotografía No. 20,
Participación en la Feria Internacional de Turismo
Gastronómico -FIBEGA-**



Fuente: Dirección de Mercadeo, INGUAT

**Fotografía No. 21,
Inauguración mejora en facilidades en el Parque Arqueológico
Nacional Tak'alik Ab'aj**



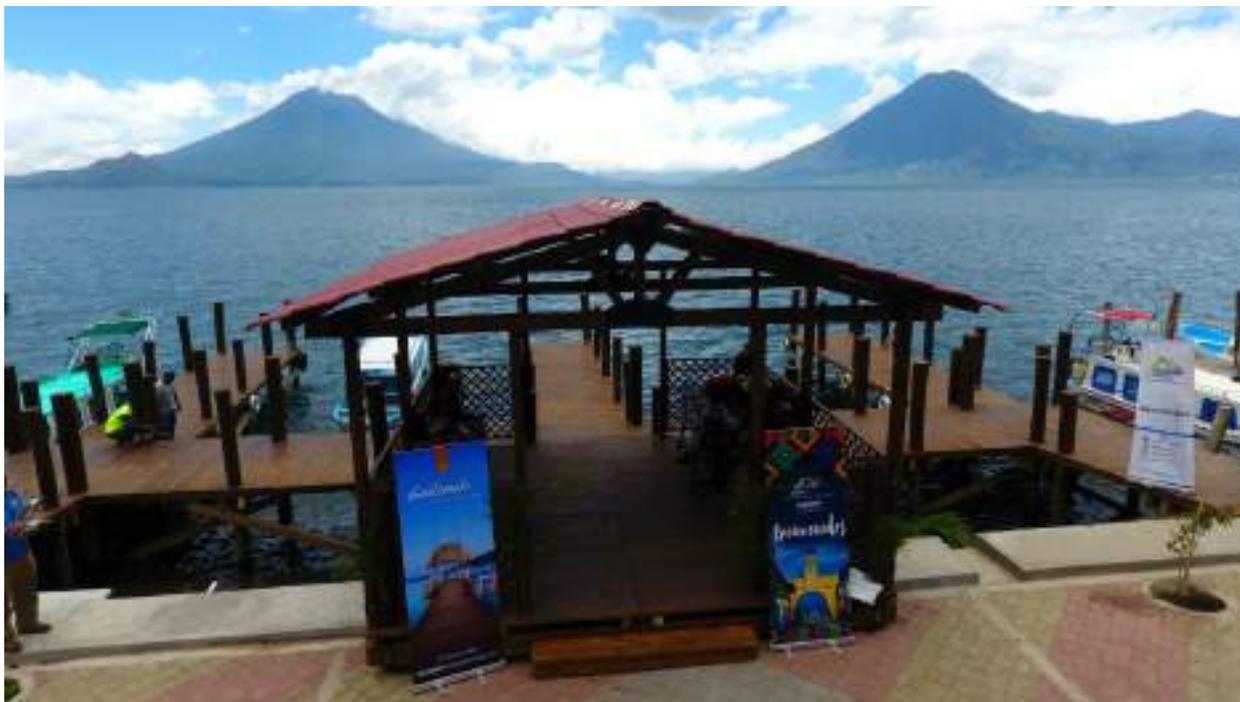
Fuente: Dirección de Desarrollo del Producto, INGUAT

**Fotografía No. 22,
Malecón y muelle playa pública cabecera municipal, San
Antonio Palopó**



Fuente: Dirección de Desarrollo del Producto, INGUAT

**Fotografía No. 23,
Mejora en facilidades para el acceso vía lacustre en Santa
Cruz La Laguna, Sololá**



Fuente: Dirección de Desarrollo del Producto, INGUAT

**Fotografía No. 24,
Mural en Cobán, Alta Verapaz**



Fuente: Sección de Estudios y Proyectos, INGUAT

**Fotografía No. 25,
Mural en Petén**



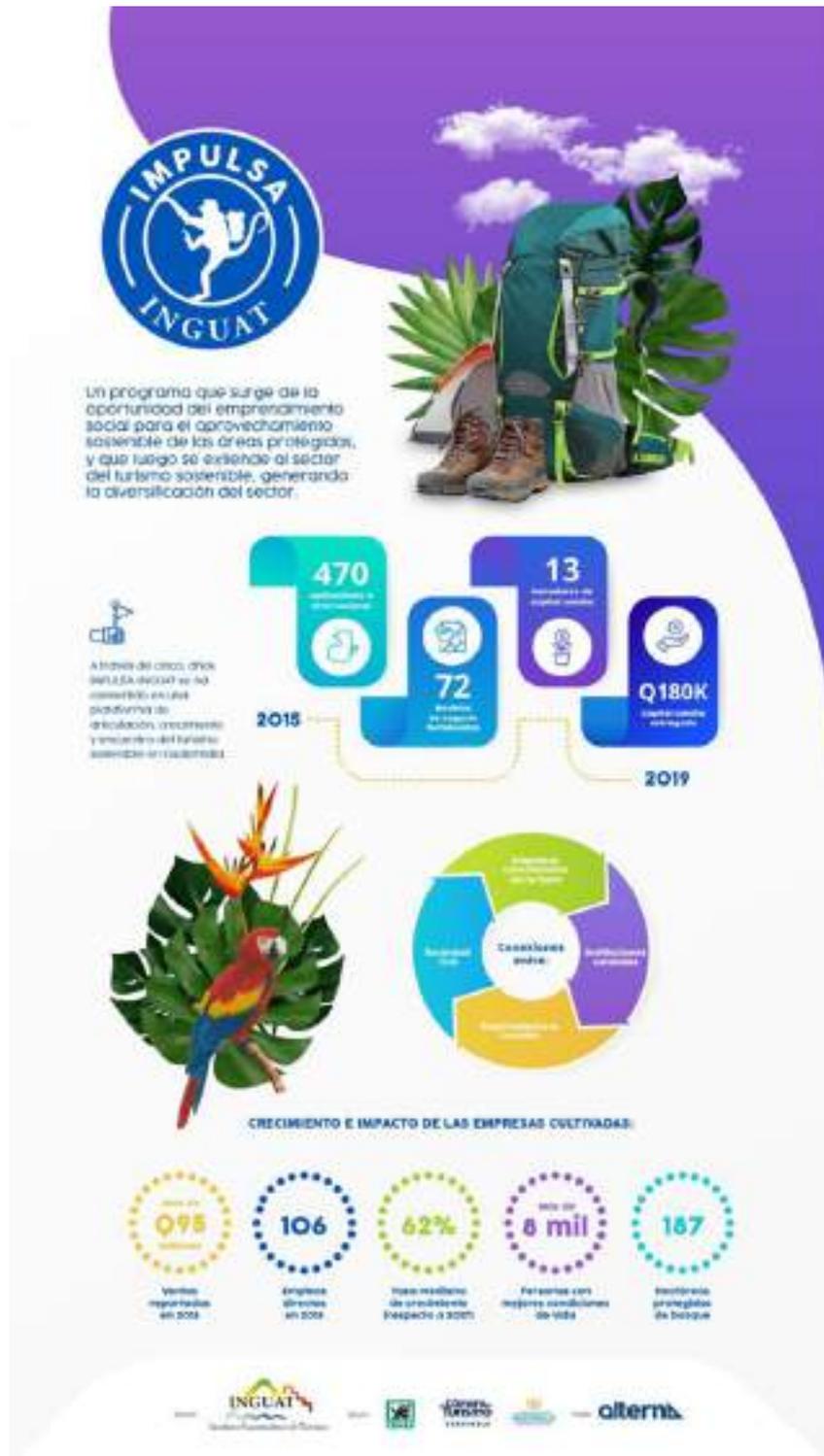
Fuente: Sección de Estudios y Proyectos, INGUAT

**Fotografía No. 26,
Mural en Petén**



Fuente: Sección de Estudios y Proyectos, INGUAT

Fotografía No. 27, Infografía 4ta. Edición



Fuente: Unidad de Competitividad, INGUAT

**Fotografía No. 28,
Cierre 4ta. Edición Programa Impulsa INGUAT**



Fuente: Dirección de Desarrollo del Producto Turístico, INGUAT

**Fotografía No. 29,
64ª Reunión de la Comisión Regional de la OMT para las
Américas**



Fuente: INGUAT

**Fotografía No. 30,
23ª Asamblea General de la Organización Mundial de
Turismo -OMT-**



Fuente: INGUAT

**Fotografía No. 31,
Centroamérica Travel Market 2019 –CATM-**



Fuente: INGUAT

Fotografía No. 32,
Centroamérica *Travel Market* 2019 -CATM-



Fuente: INGUAT

**Fotografía No. 33,
II Congreso de Calidad y Sostenibilidad Turística**



Fuente: INGUAT

**Fotografía No. 34,
II Encuentro Turístico del Sector Empresarial**



Fuente: INGUAT

Directorio

Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar
Director General

Lic. Juan Pablo Nieto
Subdirector General

Lic. Julio Hernán Oliva Juárez
Director Administrativo Financiero

Lcda. Lourdes Carola Maldonado Fuentes
Lic. Álvaro Bautista López
Director(a) de Mercadeo

Licda. Ericka Guillermo Soto
Directora de Desarrollo del Producto Turístico