



GOBIERNO *de*
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GONZALEZ

INSTITUTO
GUATEMALTECO
DE TURISMO



2021

MEMORIA DE LABORES

**INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
-INGUAT-**

PRESENTACIÓN

Guatemala es un destino cultural único, con una historia que le da su propia identidad a través de sus manifestaciones culturales y tradiciones con 23 etnias Maya, Garífuna y Xinca y su entorno natural megadiverso; se le identifica como el país de la Eterna primavera.




Dentro de este contexto, el Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT–, es el ente rector del turismo en Guatemala. El turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial, sin embargo, con la Pandemia de COVID 19, este sector ha sido el más afectado a partir del 2020, pero también, dentro del proceso de resiliencia se ha logrado buscar mecanismos para fomentar las medidas de bioseguridad para consolidar e impulsar el crecimiento del sector y aprovechar sus beneficios socioeconómicos en términos de derrama económica.

Por la naturaleza del país y los beneficios que reciben las comunidades con el ingreso de visitantes nacionales e internacionales, trabajamos en el fortalecimiento de la riqueza que ofrece este país a los guatemaltecos y se promociona a nivel internacional para captar los mercados estratégicos y de oportunidad.

El Gobierno de Guatemala bajo el liderazgo del Presidente Constitucional de la República, Alejandro Giammattei, promueve el desarrollo turístico dentro de los pilares de Economía, competitividad y prosperidad y Relaciones con el mundo del Plan de Gobierno 2020-2024; se contribuye con los objetivos y ejes prioritarios establecidos en el Plan Maestro de Turismo -PMTS- 2015-2025; en sinergia con las Prioridades Nacionales de Desarrollo, derivadas del proceso de integración del eje Riquezas para todas y todos del Plan Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032 y la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





El 2021 representó un año de logros, principalmente en fomentar las medidas y protocolos sanitarios en los servicios turísticos, incremento en la conectividad aérea y la sistematización de procesos turísticos, entre otros. Los programas, proyectos y actividades promovidos por el INGUAT, a lo largo del 2021, se apegaron a lo establecido en el Plan Operativo Anual para este ejercicio fiscal.

Como Directora del Instituto Guatemalteco de Turismo, existe el compromiso de continuar con los esfuerzos para que el turismo se constituya como un motor de desarrollo y una contribución importante a la economía del país, expresada en la generación de empleos directos e indirectos, la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural que beneficie también al fortalecimiento de la identidad nacional, sector turístico y otros componentes que son necesarios desarrollar para que Guatemala sea un país competitivo a nivel internacional.

A continuación entregamos en este documento, la Memoria de Labores, como un extracto del trabajo realizado, que describe los logros alcanzados en el Ejercicio Fiscal 2021, a través de las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico y otras unidades administrativas de esta institución.



Arquitecta Anayansy Carolina Rodríguez Castillo
Directora General



ÍNDICE

Capítulo I, Generalidades	7
INGUAT	8
Capítulo II, Resultados	16
Eje 1 Marco Institucional	17
Eje 2 Desarrollo Turístico Sostenible.....	20
Eje 3 Consolidación y Diversificación de la Oferta Turística	22
Eje 4 Sistema de Información Turística	29
Eje 5 Competitividad Turística.....	34
Eje 6 Mercadeo Turístico.....	41
Eje 7 Programa Nacional de Seguridad Turística	56
Eje 8 Instancias Nacionales y Regionales.....	60
Dirección Administrativa Financiera	65
Departamento Jurídico	75
Auditoría Interna	76
Capítulo III, Anexos	78
Balance General 2021.....	79
Estado de Resultados, ejercicio fiscal 2021	80
Estado de Flujo de Efectivo, ejercicio fiscal 2021	81
Estado de liquidación de presupuesto de ingresos y egresos.....	82
Directorio.....	83



CAPÍTULO I

GENERALIDADES



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:
 - i. Región II - Región Norte, cuenta con sede en la ciudad de Cobán, con cobertura para Alta Verapaz y Baja Verapaz.
 - ii. Región III - Región Nororiental, Oficina subregional Izabal, cuenta con sede en Puerto Barrios, y delegada subregional con cobertura para Chiquimula y Zacapa, con sede en Chiquimula; también se atiende Jalapa.
 - iii. Región V - Región Central, cuenta con sede en la ciudad de La Antigua Guatemala, con cobertura para Sacatepéquez y delegado subregional con cobertura para los departamentos de Chimaltenango, Escuintla y también se atiende Santa Rosa (playas).
 - iv. Región VI, Región Suroccidental, cuenta con sede en la ciudad de Quetzaltenango, con cobertura para Quetzaltenango y delegados subregionales con cobertura para Totonicapán y San Marcos, Retalhuleu y Suchitépéquez y uno para el departamento de Sololá, que cuenta con sede en Panajachel.
 - v. Región VII - Región Noroccidente, delegada subregional con cobertura para Huehuetenango y Quiché.



- vi. Región VIII - Región del Petén, cuenta con sede en la ciudad de Flores, 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

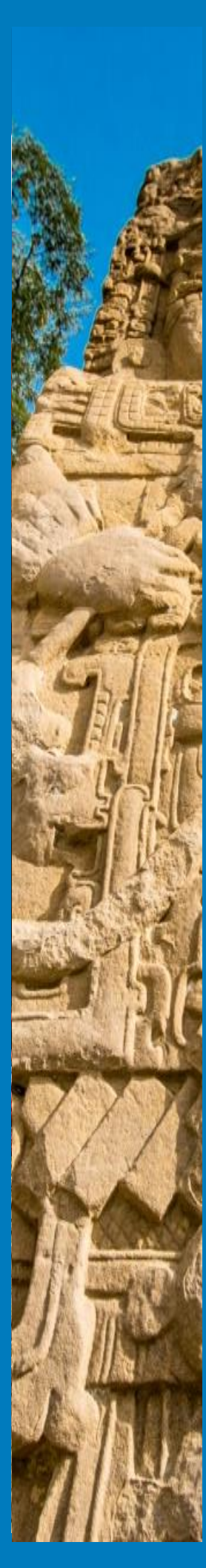




embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;

- 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;

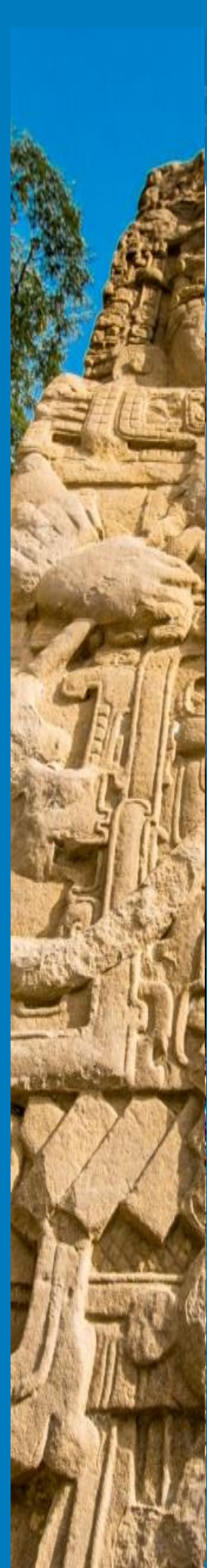


- 
- o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
 - p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis 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 y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo.
- c. Decreto 25-74 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Fomento de Turismo Nacional.
- d. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de Contrataciones del Estado.
- e. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
- f. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
- g. Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.
- h. Ley que Promueve el Turismo Interno, Decreto Número 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala.
- i. Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de INGUAT, Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69.
- j. Impulso y Desarrollo de Marca País Guatemala, Acuerdo Gubernativo Número 49-2018.
- k. Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional, Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74.
- l. Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo No. 1144-83.
- m. Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Acuerdo Gubernativo Número 613-2005.
- n. Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública, Acuerdo Ministerial Número 24-2010.
- o. Normas para el Uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, Resoluciones Números 18-2019 y 19-2019 de la Dirección General de Adquisiciones del Estado.
- p. Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, Acuerdo Gubernativo 98-2012.
- q. Aprobación del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, Acuerdo Gubernativo No. 149-2016.
- r. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo -OMT-.
- s. Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo, Acuerdo Gubernativo No. 25-2016.
- t. Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos, Acuerdo Gubernativo 106-2016.



- 
- u. Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016.
 - v. Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad, Acuerdo Gubernativo 192-2016.
 - w. Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu, Acuerdo Ministerial 445-2016.
 - x. Libro de Control de Registro de Huéspedes, Acuerdo de Dirección INGUAT No. 120.
 - y. Regulaciones para Registro de Agencias de Viaje, Acuerdo de Dirección INGUAT número 269-93-D.
 - z. Regulaciones para el Registro de las Empresas Comerciales de Información Turística, Acuerdo de Dirección INGUAT número 198-95-D.
 - aa. Reglamento para la Inscripción y Funcionamiento de las Academias de Enseñanza del Español como Segundo Idioma, Acuerdo Dirección INGUAT número 109-D-99.
 - bb. Regulaciones para la inscripción y funcionamiento de Guías de Turismo, Acuerdo de Dirección INGUAT, número 187-2007-D.
 - cc. Cobro por emisión de carné de Guía de Turistas, Acuerdo de Dirección INGUAT, número 190-2007-D.
 - dd. Cuotas de ingreso a las instalaciones del Castillo de San Felipe de Lara, Acuerdo de Dirección General número 19-2019.

2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:

- a. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo.
- b. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley Orgánica del Presupuesto.
- c. Decreto del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales, aprobación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado.
- d. Decreto del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal que corresponda.
- e. Acuerdo Gubernativo 540-2013 y sus reformas, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto.
- f. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69 y sus reformas, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
- g. Acuerdo Gubernativo 288-2019, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo para el ejercicio fiscal 2020.



3. **Leyes Tributarias:**

- a. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
- b. Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
- c. Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas.
- d. Decreto 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.
- e. Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando.

Otras leyes o normas jurídicas relacionadas con el ámbito de su competencia (Ministerio de Relaciones Exteriores):

- a. Convenio de Cooperación Turística entre el Gobierno de la República de Guatemala, a través del Instituto Guatemalteco de Turismo y el Gobierno de la República de Panamá a través de la autoridad de Turismo de Panamá.
- b. Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile.
- c. Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible.

Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 -PNDS-

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.

- I. Marco institucional
- II. Desarrollo turístico sostenible
- III. Consolidación y diversificación de la oferta turística
- IV. Sistema de información turística
- V. Competitividad del sector turístico
- VI. Mercadeo turístico
- VII. Seguridad turística
- VIII. Instancias nacionales y regionales

Con esta Política, se adopta el turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala, acogiendo el modelo de sostenibilidad como eje transversal.





Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025 -PMTS-

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

Con la implementación del Plan Maestro, los sectores tanto públicos como privados turísticos han asumido el compromiso de coordinación, diseño, implementación y seguimiento de la planificación de los programas y subprogramas que identifican los proyectos turísticos, con el propósito de movilizar las cadenas de valor como una herramienta estratégica para analizar las actividades que permitan identificar las ventajas competitivas entre los diferentes actores.

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

Política General de Gobierno 2020-2024

La Política General de Gobierno -PGG- se fundamenta en el Plan nacional de Innovación y Desarrollo -PLANID- con lineamientos y acciones públicas estratégicas articuladas que deben seguir las instituciones del sector público durante el período de administración gubernamental 2020-2024, en sinergia con las Prioridades Nacionales de Desarrollo, derivadas del proceso de integración del Plan Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032 y la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dentro de los pilares Economía, Competitividad y Prosperidad y Relaciones con el Mundo, el turismo está implícito dentro de objetivos estratégicos, sectoriales y acciones estratégicas para potenciar al sector turístico.

Durante este período de gobierno, el INGUAT y el MINEX son responsables del cumplimiento de las metas:

- *Para el año 2023 se ha complementado el impulso de la marca país.*
- *Para el 2023 se ha mejorado la calificación en el Índice de Competitividad.*



Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032

Este plan constituye el marco general para el desarrollo económico, político y social de país y plantea los grandes objetivos que se esperan alcanzar para el año 2032. Guatemala se vincula con el eje 3 "Riqueza para Todos y Todas", específicamente en relación con la promoción, el turismo sostenible, el fortalecimiento de la cultura, la generación de un crecimiento económico acelerado sobre la base de la diversificación en las actividades turísticas, entre otros.

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". Actualmente la medición 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".



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.

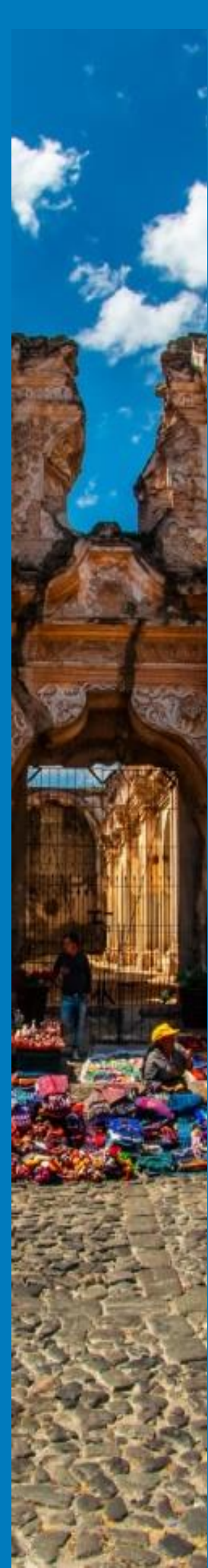
El INGUAT a través de las Oficinas Regionales y Subregionales participó en instancias de coordinación local: Consejos Departamentales de Desarrollo -CODEDE-, mesas de turismo, mesas de competitividad, comisiones departamentales, UTD, mesas de trabajo con la Comisión de Fomento Económico Turismo Ambiente y Recursos Naturales – COFETARN-, Oficinas Municipales de Turismo, así como en diferentes asociaciones, consejos y mesas técnicas como:

- Consejo directivo de Semuc Champey, Alta Verapaz.
- Mesa técnica de Lanquín, Alta Verapaz.
- Mesa técnica del Cráter Azul, Municipio las Cruces, Petén.
- Comité Ejecutivo de la Reserva de la Biósfera Maya, Petén.
- Consejo Consultivo del Parque Nacional Yaxha -Nakum-Naranjo, Petén.
- Equipo técnico para la elaboración del Plan de Manejo y Gestión de Visitantes del Parque Nacional Yaxha-Nakum-Naranjo, Petén.
- Equipo técnico para la elaboración del Plan Maestro del Parque Nacional El Rosario, Sayaxché, Petén.
- Comité técnico del Parque Nacional Mirador-Río Azul -PNMRA-, San Andrés; Petén.
- Coordinación Ejecutiva de la Autoridad para el Manejo Sustentable del Lago de Atitlán y su Entorno -AMSCLAE-.
- Mesa técnica de turismo de Panajachel.
- Mesa interinstitucional para el ordenamiento territorial del Lago de Izabal y Río Dulce.

Los delegados regionales y subregionales atendieron aproximadamente 1420 reuniones, en atención al sector turístico público y privado.

Asimismo, a través de los delegados regionales y subregionales, se brindó asesoría y acompañamiento en la apertura de Oficinas Municipales de Turismo de: San Marcos La Laguna, San Andrés Semetabaj y San José Chacayá, en Sololá; Cabecera y Tajumulco, Totonicapán; San Pedro Sacatepéquez y Malacatán, San Marcos; Santa Catarina Barahona en Sacatepéquez y Teculután. Actualmente existen 46 Oficinas Municipales de Turismo a nivel nacional, en lugares con potencial turístico.





Durante el primer semestre, se realizaron visitas a Comités de Autogestión Turística de 18 departamentos para el proceso de actualización de registro y acreditación ante el INGUAT, posteriormente se brindó asesoría y acompañamiento. Se cuenta con seis CAT legalmente acreditados.

Se brindó apoyo a las Marinas Turísticas de Río Dulce para la creación de una Mesa de diálogo entre las marinas turísticas, la SAT (Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando -COINCON-) y el Instituto Guatemalteco de Migración. Uno de los temas vistos fueron el tiempo de permanencia de los veleros en el país.

Seguimiento a la implementación de la Meta de CONADUR:

El aporte del INGUAT a la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible¹, con especial énfasis en la Prioridad Nacional de Desarrollo de Empleo e Inversión con la Meta: "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". Para el INGUAT por medio de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico, fue un reto asumir este compromiso, con la proyección para el 2025 de 16 planes de desarrollo turístico; sin embargo, al 2021 la meta fue sobrepasada con 17 planes de desarrollo turístico.

En el 2021 se culminó el Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Santiago Atitlán -PDTM- 2022-2026. El objetivo del PDTM es planificar el desarrollo del municipio como destino turístico, en el corto, mediano y largo plazo, con criterios técnicos y la participación de actores locales, debiendo ser estos representantes del sector público, privado y sociedad civil organizada que tengan relación con la actividad turística, para lo cual es necesario que haya un grupo de personas de la localidad que asuman el reto de participar en su formulación e implementación.

A través de la Mesa Técnica de Turismo en Áreas Protegidas (INGUAT-CONAP-Proyecto de Biodiversidad, USAID, Guatemala), se entregó el Diagnóstico de capacidades para la prestación de servicios turísticos de naturaleza en organizaciones de base comunitaria en la Reserva de la Biosfera Maya (abril). Dotaciones de insumos/equipamiento a las 05 organizaciones de base comunitaria en la Reserva de la Biosfera Maya (22 de junio).

¹ Punto Resolutivo Número 03-2018 de CONADUR.



Modernización tecnológica:

- Se elaboró:
 - Página Web Sección de Cobros: en este sitio web, se pueden consultar las diferentes guías para realizar el pago del 10% de hospedaje y formularios para realizar solicitudes. También incluye el número de *WhatsApp* de la Sección de Cobros para cualquier comunicación. <https://inguat.gob.gt/images/servicio-cobros/cobros.html>
 - Página web Asistencia Turística: describe los distintos servicios que brinda el Departamento de Asistencia Turística e incluye los números de contacto en las diferentes regiones. Asimismo incluye el protocolo de ingreso al país, los números de emergencia y listado de las embajadas acreditadas en Guatemala con información de contacto. <https://inguat.gob.gt/asistencia-turistica/asistur>
 - Directorio telefónico dentro del portal intranet.
 - Plataforma Educativa Virtual: el 23 de noviembre se lanzó esta plataforma que permitirá la educación del sector turístico y de otros interesados en el turismo, por medio del sitio web capacitaciones.inguat.gob.gt. Dentro de los beneficios: permite crear y compartir materiales didácticos a los que se pueda acceder en línea; facilita la organización y personalización del contenido, de manera que este se puede dividir por secciones, lecciones, capítulos, unidades, etc.; permite evaluar, monitorizar y rastrear el progreso de cada estudiante o de un grupo de estudiantes; provee la descarga de contenido; es accesible desde cualquier dispositivo; permite la interacción a través de foros, entre otros. Este proyecto de capacitación virtual forma parte de las acciones que el ente rector del turismo se encuentra realizando, con el objetivo de continuar promoviendo la formación del sector turístico de Guatemala, la competitividad del país y contribuir con la identidad nacional de las futuras generaciones
 - Sistema de gestión de inventarios para el Departamento de Promoción.
 - Sistema de tickets de soporte técnico del Departamento de Tecnología de Información.
- Mensajería de texto: se lanzó el servicio de mensajería de SMS para envío de recordatorio de pago del 10% de hospedaje a los establecimientos de hospedaje, así como otras notificaciones.
- Página Mundo Maya: se apoyó en la actualización de la página, se agregó la sección de Empresas de Servicios Turísticos en la página de mundo maya en donde se encuentra la información de los Hoteles, Tour operadoras y Transporte Turístico que brindan sus servicios en los siguientes países: Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México.
- Se actualizó el sistema de cupones de transporte.



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.

Plan De Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Nacional Laguna Lachuá: en apoyo al Instituto Nacional de Bosques -INAB-, el 13 de diciembre se entregaron 100 ejemplares de este instrumento de planificación y manejo de visitantes para propiciar el desarrollo sostenible en este sitio de interés turístico de naturaleza y contribuir a la mejora de la calidad de la experiencia del visitante. Territorialmente contempla el desarrollo turístico del Parque Nacional y la Eco región Lachuá reconocida como un humedal de importancia internacional según la convención Ramsar, donde se localizan comunidades locales que se verán beneficiadas por esta actividad.

Proyecto "Arte y turismo, un país con más color": se coordinó con las municipalidades la elaboración de murales en los municipios de: San Francisco, San Luis, Flores - Petén, Asunción Mita - Jutiapa, Alzatate - Jalapa, San Juan Sacatepéquez y ciudad Guatemala, Retalhuleu, Santa Lucía Utatlán, Panajachel - Sololá, Puerto Barrios, Morales, Livingston, El Estor y Amates - Izabal, San Rafael Pie de la Cuesta - San Marcos, San Juan Comalapa - Chimaltenango. Durante el año, se realizaron 151 murales en los diferentes municipios antes mencionados.



Manual de Señalética del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-: en apoyo al Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, el 13 de diciembre se entregaron 1,000 ejemplares de este instrumento técnico, con el fin de propiciar la





Manual de Señalética

Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-

Publicación técnica 03-2021

identificación, reconocimiento e interpretación de los atractivos naturales-culturales y facilitar el desarrollo turístico sostenible en los sitios de interés turístico de naturaleza ubicados en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-, que comprende un total de 347 unidades territoriales de conservación a nivel nacional.



Gestión y realización de la actividad denominada "**Día Extremo en Petén**" con la participación de personas con discapacidad para posicionar a los destinos y servicios turísticos de Petén como accesibles (27 y 28 de marzo).



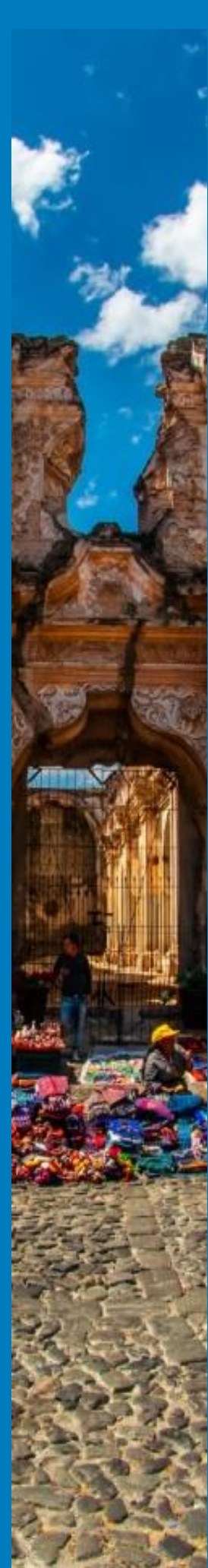
EJE 3: CONSOLIDACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA

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.

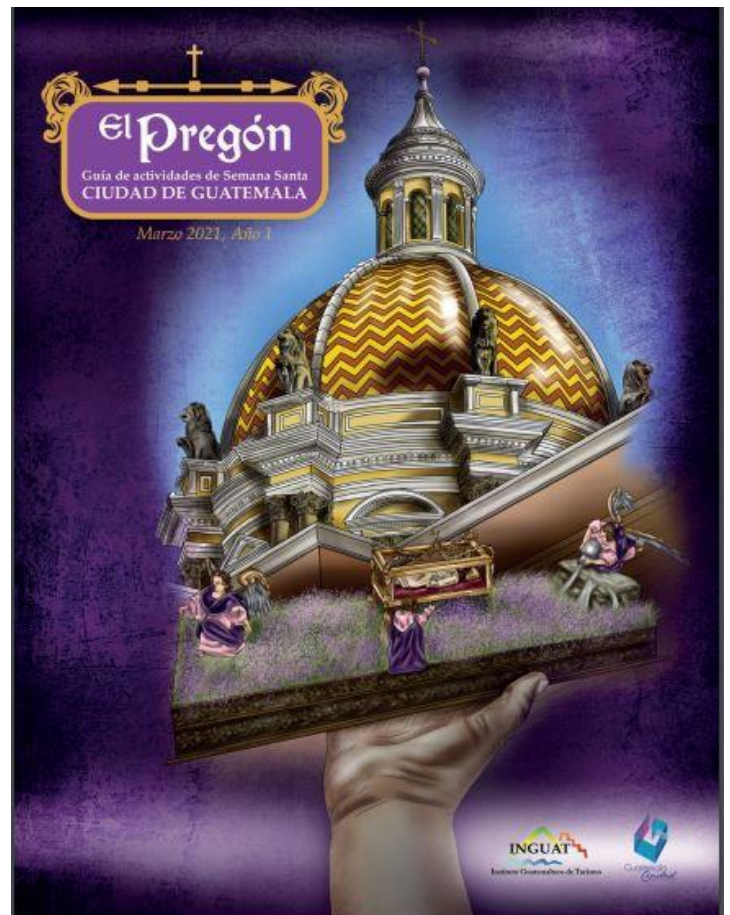
Promoción local y a nivel regional: el INGUAT brindó apoyo para la conservación y rescate del patrimonio cultural de Guatemala en:

- Festivales:
 - 24 Festival del Centro Histórico, con más de 100 actividades culturales de artistas nacionales y recorridos turísticos, www.festivaldelcentrohistorico.com.
 - Gastronómicos de: Chimaltenango; Sacatepéquez; Retalhuleu; Petén y Chimaltenango (Pepián), Sololá (café), Huehuetenango (cordero); San Marcos (Sheca); Totonicapán (del cordero); San Antonio Suchitepéquez (El cacao en la gastronomía de Guatemala); Alta Verapaz (desarrollo y promoción, con el objetivo de dar a conocer la gastronomía y platos tradicionales de Alta Verapaz).
 - De reactivación turística en: Sololá, Izabal, Petén y Totonicapán.
 - De la bota y de las flores, Sacatepéquez.
 - Del café de Sololá, realizado en el municipio de San Francisco Panajachel, Departamento de Sololá.
 - De las flores de La Antigua Guatemala.
 - Barriletes gigantes de Santiago, Sacatepéquez.
 - Del níspero, San Juan del obispo, Sacatepéquez.
 - III festival del Melocotón, organizado por el INGUAT, Municipalidad de Salcajá en Quetzaltenango y FRUTAGRU, en el marco de la reactivación turística con un movimiento de 290 turistas con protocolos de bioseguridad en la visita a





- los huertos habilitados para el visitante.
- Del Chocolate en Quetzaltenango, coordinado por la Asociación de Chocolate de Guatemala ASOCHOGUA e INGUAT y Municipalidad de Quetzaltenango. (11-13 de septiembre).
- Festival y *Tour* de la Manía de Chiquimula.
- Concurso de Jardines de Zacapa.
- Ferias culturales y gastronómicas en cuatro municipios de Huehuetenango (San Sebastián Coatán, Santa Cruz Barillas, Huehuetenango y San Miguel Actán) y Alta Verapaz.
- Festival Cultural "Jocotazos de ayer y hoy" en Sacatepéquez. (7 de agosto)
- Video promocional del equinoccio de primavera comunidad turística de Uaxactún, departamento de Petén.
- Un taller de elaboración de alfombras "Semana Santa 2021".
- Guía turística de Semana Santa en la ciudad de Guatemala "El Pregón".
- Guía y Ruta Turística de la Cosmopolita ciudad de Guatemala.
- Materiales para ceremonias mayas y juegos pirotécnicos a 14 cofradías del municipio de Santo Tomás, Chichicastenango y juegos pirotécnicos a 5 cofradías del municipio de San Francisco, Panajachel.
- Apoyo con alimentación y trajes de danzas garífunas para los integrantes de la Orquesta de Percusión Garífuna, "Día Nacional del pueblo Garífuna", Livingston, Izabal.
- Expo Huehue, juegos pirotécnicos para la clausura (Feria del asado del Cordero).
- Ferias culturales y gastronómicas en el marco del bicentenario en 4 municipios del departamento de Huehuetenango (San Sebastián Coatan, Santa Cruz Barillas, Huehuetenango y San Miguel Acatán). (*ANEXO 3*)



- Apoyo a la Asociación Altaverapacense de Orquideología en el desarrollo del 23 al 28 de noviembre de la XLII Exposición Internacional Virtual y Presencial de Orquídeas.
- En Retalhuleu: Festival de Antojitos guatemaltecos (en octubre) y en noviembre concurso de fiambre y barriletes en San Felipe Retalhuleu.
- Apoyo en la logística para el festejo del Día Mundial del Turismo en Livingston, Izabal.
- Conmemoración del Día Mundial del Turismo en Panajachel.

Desarrollo de productos turísticos

- Se realizó el lanzamiento de:
 - “Tour del Tul Atitlán” en Santiago Atitlán (10 de junio).
 - La Ruta Turística de la Ciudad Prócer de Tonicapán (mayo).
- En septiembre se realizó la investigación y se ingresaron los expedientes de San Juan la Laguna, Sololá; Candelaria, Alta Verapaz y Uaxactún, Petén, para la nominación como “Best Villages Tourism” ante la Organización Mundial de Turismo.
- Desarrollo del producto turístico “Guion Turístico de la Ruta Turística al Inframundo Maya”, Petén (13 de diciembre).
- Se brindó acompañamiento:
 - Al Patronato de Catedral y Centro de Investigaciones Regionales y de Mesoamérica –CIRMA- en el desarrollo del producto turístico de San José Catedral.
 - A la Orden Franciscana para la puesta en valor de la ruta turística del conjunto monumental: iglesia y ruinas del Santuario de San Francisco el Grande; museo, tumba y Ruta del Peregrino del Santo Hermano Pedro.
 - Y asesoría técnica a la Asociación de Apicultores -ARAPIS- en San Antonio Suchitepéquez, para el desarrollo del producto turístico “La Gran Aventura Apícola”, a través de talleres de capacitación y hoja de ruta.
- Reactivación de la “Ruta del paisaje cultural” con las municipalidades de Panajachel, San Antonio Palopó y Santa Catarina Palopó.
- Ruta Turística San Jerónimo: apoyo a la municipalidad de San Jerónimo y representantes de sociedad civil (agosto).

Programa Pueblos Pintorescos: en continuidad y para impulsar pueblos con características culturales y naturales relevantes, a través del fortalecimiento de su identidad y pertinencia de los habitantes y en seguimiento al PMTS, se entregaron 540 galones de pintura para impulsar la puesta en valor, conservación y revitalización de la imagen de los inmuebles de la Calle Real del Calvario en el Centro Histórico de Quetzaltenango. Se concluyó la aplicación de la pintura con la coordinación de las

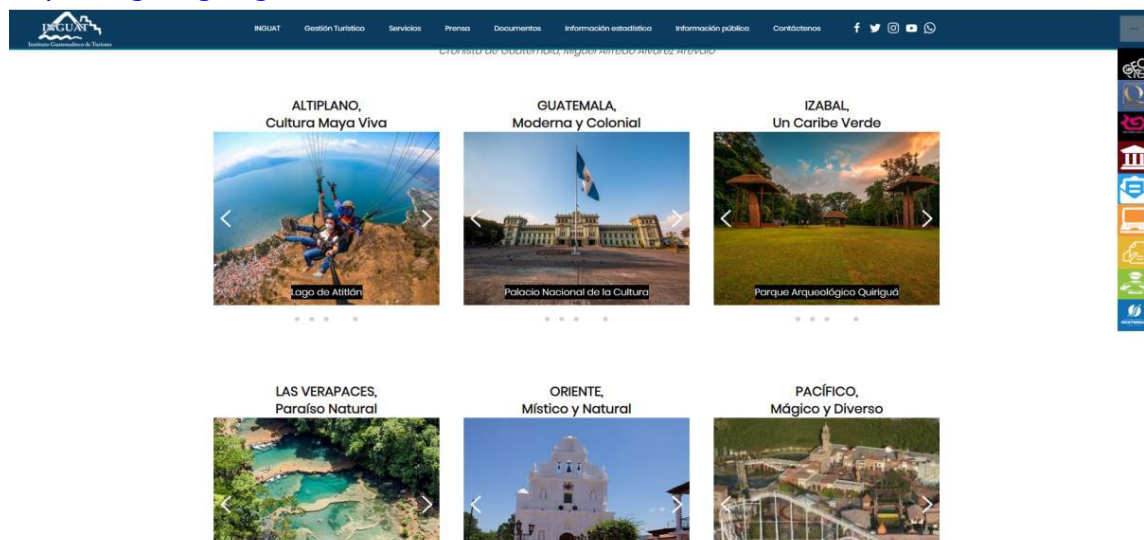


autoridades municipales y con la participación de los propietarios beneficiados, con lo cual se ha iniciado el proceso de recuperación de la imagen de este importante lugar.

Mapas guías: se elaboraron los mapas guías correspondientes a los departamentos de Guatemala y Alta Verapaz, incluyendo cascos urbanos, con descripciones, localización geográfica de sitios de interés turístico en idioma español y fotografías.

Ruta en Conmemoración del Bicentenario de la ciudad de Guatemala: esta ruta fue elaborada en conmemoración al bicentenario para que los turistas nacionales y extranjeros, conocieran los sitios relevantes e históricos que jugaron un papel preponderante en 1821 y que son representativos de la independencia de Guatemala. Asimismo, para contribuir al desplazamiento de personas interesadas en conocer lugares de interés turístico. Se realizaron 30 descripciones, ubicaciones geográficas y fotografías para conformar esta ruta de la ciudad de Guatemala. <https://inguat.gob.gt/gestion-turistica/ruta-bicentenario>.

Ruta Nacional en Conmemoración del Bicentenario de Guatemala: se elaboró una ruta en conmemoración al bicentenario a nivel nacional, para que los turistas nacionales y extranjeros se motivaran en conocer 200 relevantes sitios e históricos de los 22 departamentos distribuidos en las siete regiones turísticas del país. <https://inguat.gob.gt/servicios/al-turista/rutas-bicentenario/ruta-nacional>.



Estudios: para el desarrollo de facilidades turísticas se concluyeron los siguientes estudios:

- Propuesta de intervención, restauración y revalorización del monumento Castillo de San Felipe de Lara”.



- Diseño y planificación para el mejoramiento integral con enfoque turístico sostenible del Mirador Cerro El Baúl.
- Mejoramiento y adecuación Integral para uso turístico de Las instalaciones del Parque Castillo de San Felipe de Lara.
- Proyecto de diseño y planificación del Centro de Visitantes y Facilidades Turísticas del Parque Regional Municipal Refugio del Quetzal.

Así también, se elaboró el levantamiento topográfico y elaboración de planificación del Parque Castillo San Felipe de Lara y el anteproyecto arquitectónico del nuevo gimnasio para trabajadores del INGUAT.

Registro y Verificación de Servicios Turísticos: la meta proyectada para el 2021 de inscripciones de empresas y actividades turísticas era de 500 y 10 000 verificaciones, se alcanzó un 113% en la inscripción y un 99% en la verificación de la planta de empresas y actividades turísticas registradas y por registrarse, implementando la agilización en los procesos en cuanto al trámite administrativo y la verificación de los servicios y calidad en el estado de las instalaciones de las empresas y servicios inscritos en los registros del INGUAT.

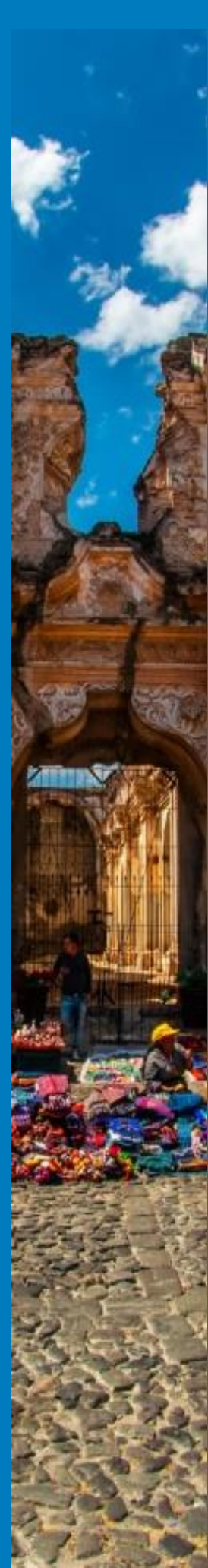
El incremento en la meta proyectada fue el resultado del incremento de establecimientos de hospedaje que iniciaron operaciones en este año de reactivación del sector turístico y que cumpliendo con lo que estipula la Ley Orgánica y sus Reglamentos solicitaron su inscripción en los registros del INGUAT. Asimismo, durante septiembre y octubre más de 50 guías de turistas comunitarios solicitaron su acreditación con el carnet correspondiente, después de haber aprobado la capacitación impartida por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-.

Tabla 1, Empresas y actividades turísticas inscritas en los registros del INGUAT, 2021

Empresa o actividad turística	Cantidad	%
Establecimientos de Hospedaje	332	58.55
Guías de Turistas	166	29.25
Agencias de Viaje	58	10.23
Maestros de Enseñanza del Español como segundo idioma	9	1.59
Marinas turísticas	2	0.35
TOTAL	567	100 %

Fuente: Sección de Registros y Verificación de Servicios Turísticos, Departamento de Fomento Turístico





Del total de la meta alcanzada, un 58.55% corresponde a Establecimientos de Hospedaje, 29.28% a guías de turistas, 10.23% a agencias de viajes, 1.59% a maestros de enseñanza del español como segundo idioma y 0.35% a marinas turísticas.

Con el fin de mejorar los servicios para los ciudadanos a través del impulso del gobierno electrónico, el INGUAT trabajó en promover la modernización y agilización de trámites administrativos de forma digital para los servicios turísticos.

En este sentido se habilitó el Portal de Servicios Electrónicos en su Fase 1 dirigido a los empresarios hoteleros, para atender -en primera instancia- a más de cuatro mil establecimientos de hospedaje inscritos y por inscribirse, posteriormente se habilitarán las gestiones para al resto del sector.

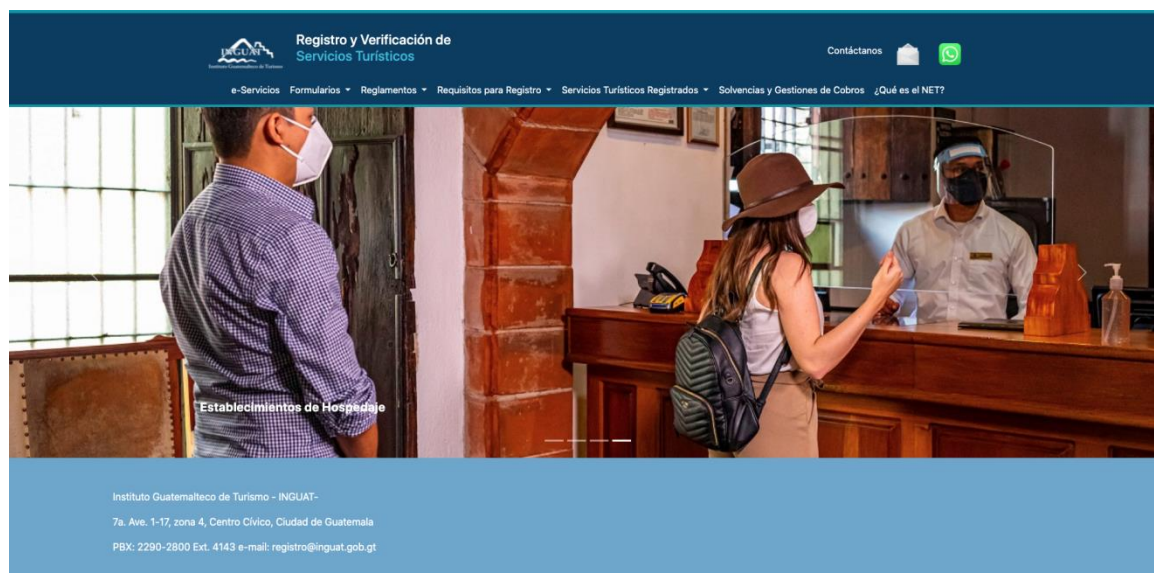
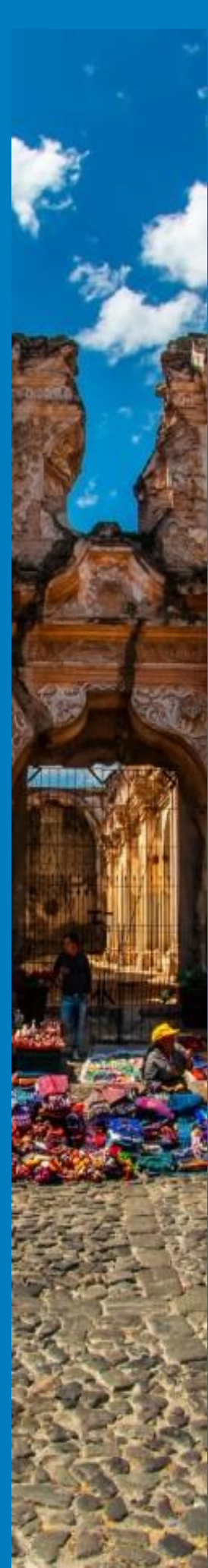
La modernización de la entidad está sustentada en los esfuerzos para cumplir con los lineamientos presidenciales de modernización y facilitación del acceso a servicios electrónicos de apoyo a la agilización de trámites administrativos de las entidades gubernamentales. A través de la plataforma www.eservicios.inguat.gob.gt los empresarios hoteleros podrán realizar trámites de registro, autorización de tarifas, aumento en el número de habitaciones, actualización de datos comerciales y gestión de cese de operaciones ante el INGUAT y otros; previo deberá contar con registro de usuario y contraseña.

A partir de octubre a través del Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-, se inició una consultoría para mejorar los procesos de inscripción en los registros para establecimientos de hospedaje, con lo cual se busca agilizar la gestión y resolución de los trámites realizados por los empresarios que conforman la planta turística de hospedaje.

Además como parte de la modernización, se desarrolló:

- Portal de servicios electrónicos www.eservicio.inguat.gob.gt. Se lanzó a partir del primero de julio en su primera fase, donde los empresarios de establecimientos de hospedaje pueden realizar trámites de registro, autorización de tarifas, aumento de habitaciones, actualización de datos comerciales y gestión de cierres, entre otros; previo registro de un usuario y contraseña; lo que permite facilitar estas gestiones acortando los tiempos de respuesta en doble vía.
- Sitio *web* de la Sección de Registro: <https://inguat.gob.gt/images/registro-servicios-turisticos/registro.html>. Este sitio *web* de información y consulta permite a los empresarios turísticos realizar gestiones como descarga de formularios para trámites de servicios turísticos, regulaciones vigentes y requisitos para el registro e inscripción ante el INGUAT.





- **WhatsApp Business:** en noviembre se inició con un *chatbot whatsapp* con el número 4797-5941, que permite interactuar de forma automática con los empresarios de servicios turísticos, guiándoles para las gestiones que deben realizar ante la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos. En este *chatbot* se obtiene respuestas automáticas para:
 - Gestión de hoteles.
 - Gestión de otros servicios turísticos.
 - Gestiones personalizadas.

Asimismo, se trabajó en la revisión de normativas, tomando en cuenta los avances y la profesionalización de los actores que forman la cadena de valor del sector. 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.

También se revisó del Reglamento para la aplicación del Decreto No. 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, en lo relativo a empresas o actividades turísticas.





EJE 4: SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

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

Estadísticas e inteligencia de mercados: se llevaron 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 que se recibió el 90% del total de las llegadas internacionales por esta vía. Las fronteras terrestres representaron el 52% 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.
- Como algo novedoso, se inició con una medición mensual de turismo interno para determinar el número de visitantes residentes a los diferentes destinos de Guatemala. Por medio de *big data* de la red móvil se obtuvo un dato que indica que al menos 93.5 millones de visitas nacionales se realizaron en el año, lo que refleja una derrama económica de 25 312 millones de quetzales, que han coadyuvado a la reactivación económica del país para todos los empresarios que ahora se están



concientizando sobre la importancia del turismo interno para el país. Estos datos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2: Medición Turismo Interno

	Movimiento de turismo interno				Derrama económica en millones de Quetzales				
	2020	2021	Diferencial 2020-2021		2020	2021	Diferencial 2020-2021		
Enero	5,978,650	5,487,145	-491,505	-8%	Q 1,933	Q 917	-1,016	-53%	
Febrero	6,055,148	7,692,176	1,637,028	27%	Q 1,959	Q 1,224	-735	-38%	
Marzo	1,743,164	7,677,896	5,934,732	340%	Q 563.00	Q 3,333	2,770	492%	
Abril	0	6,758,904	6,758,904	100%	Q -	Q 1,088	1,088	100%	
Mayo	0	6,499,592	6,499,592	100%	Q -	Q 1,399	1,399	100%	
Junio	0	6,490,637	6,490,637	100%	Q -	Q 2,920	2,920	100%	
Julio	0	10,694,630	10,694,630	100%	Q -	Q 3,798	3,798	100%	
Agosto	0	7,337,427	7,337,427	100%	Q -	Q 913	913	100%	
Septiembre	3,372,339	3,473,421	101,082	3%	Q 1,091.00	Q 448	-643	-59%	
Octubre	6,076,147	10,923,677	4,847,530	80%	Q 1,965.00	Q 1,926	-39	-2%	
Noviembre	5,702,280	8,301,055	2,598,775	46%	Q 1,844.00	Q 3,126	1,282	70%	
Diciembre	4,126,353	12,259,952	8,133,599	197%	Q 1,334.00	Q 4,220	2,886	216%	
Total	33,054,081	93,596,511	60,542,430	183%	Q10,689.00	Q25,312.00	14,623	137%	

Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados de la Dirección de Mercadeo

- Mediciones específicas: como una estrategia de mejoramiento de indicadores se llevaron a cabo mediciones en temporadas especiales tales como: día de Esquipulas, Semana Santa, vacaciones de medio año, día de 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. Adicionalmente a ello, se realiza una medición para caracterizar al turista interno y el empleo en la industria.
- Participación en el programa de gobierno Servidores Cívicos: de conformidad con el Decreto No. 20-2003 del Congreso de la República "Ley de Servicio Cívico", el INGUAT a través del Departamento de Investigación y Análisis de Mercados trabajó en la recopilación de información de la oferta de servicios y caracterización del turismo interno, con la participación de 51 jóvenes que se adhirieron a este programa, datos que permitieron fortalecer los indicadores de turismo que elabora el departamento.
- Cuenta Satélite de Turismo de Guatemala -CSTG-: en el marco de este proyecto nacional y a través de la participación del INGUAT en el Sistema de Integración Turística Centroamericana -SITCA- técnicos del BANGUAT, Instituto Guatemalteco de Migración e INGUAT participaron en el V y VI Taller de Fortalecimiento de las Cuentas Satélites de Turismo a nivel centroamericano. La interacción interinstitucional y el trabajo en equipo coadyuvó a que el Banco de Guatemala iniciara un ejercicio preliminar de construcción de la Tabla 5 de la CSTG, que corresponde a la oferta de servicios vinculados al turismo.



- **Inteligencia de Mercados:** enmarcado en el PMTS, esta unidad generó más de 111 documentos elaborados mediante la combinación de información de fuentes primarias y secundarias, entre los que se pueden mencionar: boletines estadísticos y de oferta y ocupación hotelera, 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.

Para el 2021, se tuvo un total de 666 017 llegadas internacionales, que representaron una variación positiva de 12% al compararlas con los datos del año anterior. El ingreso de divisas calculado en US \$493.6 millones representó un aumento considerable de 70% al compararlo con el 2020. Estos datos se pueden visualizar en la Tabla 3.

Tabla 3: Comparación del ingreso de visitantes y divisas (en millones de US\$) 2020-2021

	Ingreso de visitantes				Ingreso de divisas en Millones de US \$			
	2020	2021	Diferencial 2020-2021		2020	2021	Diferencial 2020-2021	
Enero	240,021	45,537	-194,484	-81%	\$126.5	\$34.8	-92	-73%
Febrero	204,607	22,512	-182,095	-89%	\$91.3	\$20.4	-71	-78%
Marzo	94,204	55,685	-38,519	-41%	\$34.6	\$51.4	17	48%
Abril	0	40,237	40,237	100%	\$0.0	\$21.9	22	100%
Mayo	0	38,823	38,823	100%	\$0.0	\$40.1	40	100%
Junio	0	55,079	55,079	100%	\$0.0	\$34.5	35	100%
Julio	0	58,017	58,017	100%	\$0.0	\$17.8	18	100%
Agosto	0	41,143	41,143	100%	\$0.0	\$12.4	12	100%
Septiembre	1,938	39,406	37,468	1933%	\$1.0	\$36.7	36	100%
Octubre	5,811	50,154	44,343	763%	\$2.2	\$40.6	38	1747%
Noviembre	29,102	59,862	30,760	106%	\$18.8	\$51.0	32	171%
Diciembre	18,307	159,562	141,255	772%	\$16.0	\$132.0	116	727%
Total	593,990	666,017	72,027	12%	\$290.4	\$493.6	203	70%

Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados de la Dirección de Mercadeo

- **Principales mercados emisores para Guatemala:** como resultado de la integración de datos de las operaciones que realiza el Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, se puede observar que los principales mercados para el país, por volumen de llegadas son Estados Unidos, El Salvador, Honduras, México, Costa Rica y Nicaragua. En 2021 Europa en su totalidad generó el 5% de las llegadas internacionales, mientras que América del Sur el 4%. La tabla 4 muestra los datos totales.



Tabla 4, Visitantes por país de residencia

PAÍS DE RESIDENCIA / RESIDENCIA HABITUAL	AÑO 2021												Total	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep-tiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
TOTALES*	45,537	22,512	55,685	40,237	38,823	55,079	58,017	41,143	39,406	50,154	59,862	159,562	666,017	100%
América del Norte	13,870	7,313	25,250	17,564	19,349	28,504	26,905	15,939	13,003	16,873	22,724	57,595	264,889	40%
Canadá	422	148	326	293	281	287	407	417	417	631	1,097	2,141	6,867	1%
Estados Unidos	11,488	6,422	22,541	15,318	17,237	26,082	24,554	14,111	10,998	14,298	19,323	51,057	233,429	35%
México	1,960	743	2,383	1,953	1,831	2,135	1,944	1,411	1,588	1,944	2,304	4,397	24,593	4%
América del Centro	27,106	12,824	24,338	18,397	14,595	20,678	25,382	20,008	21,177	25,796	24,695	83,101	318,097	48%
Belice	4	154	2	92	81	127	118	94	94	175	170	190	1,301	0%
El Salvador	14,586	9,511	14,865	11,795	8,882	12,932	14,627	13,142	13,569	16,553	15,092	70,119	215,673	32%
Honduras	9,593	1,133	5,349	4,245	3,089	5,076	5,866	3,982	4,271	5,738	4,571	4,444	57,357	9%
Resto de Centroamérica	2,923	2,026	4,122	2,265	2,543	2,543	4,771	2,790	3,243	3,330	4,862	8,348	43,766	7%
Costa Rica	982	487	1,493	1,101	878	1,226	1,372	1,004	1,400	1,624	2,347	4,663	18,577	3%
Nicaragua	1,863	1,298	2,181	736	1,214	866	2,977	1,461	1,347	1,170	1,872	2,619	19,604	3%
Panamá	78	241	449	428	451	451	422	325	496	536	643	1,066	5,586	1%
América del Sur	1,865	992	2,417	1,663	1,970	2,369	1,915	1,803	2,146	2,765	3,521	4,530	27,956	4%
Europa	2,129	944	2,511	1,957	1,926	2,098	2,456	2,367	1,816	3,245	5,746	8,958	36,153	5%
Resto del Mundo	567	439	1,169	656	983	1,430	1,359	1,026	1,264	1,475	1,863	2,783	15,014	2%
Cruceiristas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,313	2,595	3,908	1%

Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados de la Dirección de Mercadeo

Informe del Indicador para la medición de la competitividad y sostenibilidad turística a nivel nacional: la medición del turismo a nivel internacional se presenta por medio del Índice de Competitividad Turística efectuado por el Foro Económico Mundial, el cual realiza cada dos años, siendo la última evaluación en el 2019, donde Guatemala obtuvo el puesto 99 de 142 países. Por la pandemia COVID-19 y el efecto en la actividad turística, el informe del WEF no se publicó en el 2021, considerado que los pilares necesitarán una readecuación por el tema de bioseguridad, vacunación y efectos de la enfermedad.

Información turística en el Centro de Documentación e Información Turística -CEDITUR-:

- Atención a usuarios:
 - A través del catálogo en línea disponible en la página de la institución y los distintos dispositivos electrónicos existentes, tomando en cuenta las restricciones vigentes por el coronavirus, se favoreció la consulta a distancia de múltiples usuarios a la vez, brindando rapidez y facilidad en las búsquedas y recuperación de los temas de interés en materia turística; durante el año que se reporta se registraron 65,676 visitas.



- De conformidad con las medidas existentes para evitar el contagio y transmisión del COVID-19 y sus variantes, se limitó la atención presencial de usuarios a través de la biblioteca, dando como resultado la atención de 396 personas, incluyendo 313 hombres y 83 mujeres; 2 mayas y 394 ladinos.
- Con el propósito de apoyar al usuario en la identificación física de los documentos y obtener la que le es útil, se catalogaron 917 documentos destinados a las distintas bibliotecas de la institución: sede central, La Antigua Guatemala, Petén, Quetzaltenango, Panajachel, Cobán e Izabal.
- En cumplimiento con lo estipulado en el artículo 10, numeral 26, de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República, se realizó la publicación en el Diario de Centroamérica del Informe Anual sobre el funcionamiento y finalidad del Archivo de la institución. Además de velar por la salvaguarda y el acceso a la documentación en custodia, se digitalizaron 8771 imágenes.

Atención a visitantes nacionales e internacionales en las oficinas de información turística: el INGUAT cuenta con 11 oficinas de información turística, ubicadas en las regiones del país con mayor afluencia de visitantes. Se atendió un total de 30,488 turistas nacionales e internacionales con atención personalizada y actualizada de los principales atractivos turísticos y con recomendaciones generales para los viajes turísticos, como se observa en la Tabla 5:

Tabla 5, Visitantes nacionales e internacionales atendidos en las oficinas de información turística

	Visitantes Internacionales	Visitantes Nacionales
Hombres	6639	10,044
Mujeres	5853	7952
Total	12,492 (40.97%)	17,996 (50.03%)
Total visitantes atendidos	30,488	

Fuente: Sección de Información Turística del Departamento de Asistencia Turística de la Dirección de Mercadeo

De los visitantes nacionales atendidos, 687 eran Mayas y 17 309 eran ladinos.



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.

Calidad turística:

Guías de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y otras Infecciones: en abril, se socializaron las guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones para las áreas protegidas y sitios arqueológicos, así como con los segmentos de bodas, eventos y naturaleza con la finalidad de apoyarlos en la reactivación de sus actividades. Asimismo, en los meses de junio y julio se socializaron las Guías de Buenas Prácticas para la Prevención de COVID-19 y otras infecciones a las ventas de artesanías ubicadas en el Mercado de Artesanías de la zona 13, a los miembros de la Asociación de Museos de Guatemala y Comité Nacional –ICOM– Guatemala, establecimientos de hospedaje, restaurantes, operadoras de turismo, guías de turistas, agencias de viajes y otros interesados.

Por medio de los delegados de Oficinas Regionales y Subregionales, realizaron capacitaciones en el tema de bioseguridad a empresarios de Jalapa y Chiquimula, Chahal en Alta Verapaz, Asociación Ri Aj Poop Batz, en San Juan Chamelco Alta Verapaz, Izabal y a prestadores de servicios del segmento de cruceros (transporte terrestre, transporte acuático, artesanos y Grupo Folklórico Garífuna, 77 microempresarios en total).

Sello de Bioseguridad Turística y *Safe Travels Stamp*: se acreditaron con el Sello de Bioseguridad Turística y el *Safe Travels Stamp* del Consejo Global de Viajes y Turismo –WTTC– 1670 servicios turísticos en las siguientes categorías:

- 59 Establecimientos de hospedaje
- 16 Agencias de viajes
- 35 Operadoras de turismo
- 44 Transporte turístico terrestre
- 19 Transporte turístico lacustre
- 92 Guías de turistas
- 1 Museo



- 1 Academia de español como segundo idioma
- 1 Línea aérea
- 12 Integrantes de grupo garífuna
- 11 Ventas de artesanías
- 3 Áreas protegidas
- 1 Parque arqueológico
- 1 Atractivo turístico natural
- 1374 Restaurantes a través de los embajadores de Bioseguridad Turística

Se contabiliza un total de 1920 servicios acreditados a nivel nacional.



Los delegados de las Oficinas Regionales y Subregionales apoyaron en la verificación de implementación de protocolos de bioseguridad e invitaron a que más empresas se sumen a obtener el Sello de Bioseguridad, en total se visitaron 686 empresas turísticas. Y también divulgaron e invitaron a obtener el Sello de Bioseguridad y el sello *Safe Travels* a 40 empresas de Retalhuleu y Suchitepéquez a través de visitas presenciales de agosto a octubre.

Asesorías en buenas prácticas sanitarias a servicios turísticos acreditados: se realizaron 1510 asesorías para la implementación de las medidas de buenas prácticas en las operaciones de los servicios turísticos como establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, operadoras de turismo, transporte turístico, etc.



Verificaciones de seguimiento a servicios turísticos acreditados: se efectuaron 200 verificaciones remotas o virtuales a los acreedores de servicios turísticos, para verificar el cumplimiento de la implementación de medidas sanitarias.

Embajadores de Bioseguridad Turística: se acreditó y capacitó a los embajadores de bioseguridad turística, con el objetivo de promover el buen uso del Sello de Bioseguridad Turística y el compromiso que como representantes de las diferentes asociaciones y gremiales tienen para minimizar los riesgos de propagación de la COVID-19 en el país. En el 2021 se adhirieron 29 embajadores.

Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q: se ejecutaron capacitaciones virtuales del Sello Q, dirigidas a los establecimientos de hospedaje, restaurantes, operadoras de turismo y transporte turístico terrestre de los departamentos de Huehuetenango, Totonicapán, San Marcos y El Quiché en los temas de Planeación estratégica y Gestión administrativa de los sistemas de calidad. Se incluyó el tema de Bioseguridad como eje transversal en la herramienta de evaluación del sello Q para fortalecer el sector en la implementación de buenas prácticas sanitarias.

En este año se recertificaron 48 empresas del sector turístico a nivel nacional, por medio de auditorías híbridas (virtuales y presenciales), en las categorías Sello Q Oro y Sello Q Plata, las cuales fueron acreedoras en el 2016 y 2018. Entre ellas se encuentran establecimientos de hospedaje, restaurantes y operadoras de turismo.



Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q Verde: el Biotopo para la Conservación del Quetzal, Mario Dary Rivera, finalizó el proceso de recertificación del Sello Q Verde, renovando el mismo en el nivel más alto.

Asimismo, el Parque Nacional Naciones Unidas y el Parque Nacional Yaxha fueron los nuevos acreedores del distintivo en su categoría nivel intermedio. El proceso del Sello Q Verde se realizó por medio de auditorías híbridas (virtuales y presenciales).

Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad -SICCS-: en diciembre finalizó el proceso de recertificación por medio de auditorías híbridas (virtuales y presenciales) a 18 empresas del sector turístico a nivel nacional, las cuales fueron acreedoras del Sello en mención en el 2018. Entre ellas se encuentran establecimientos de hospedaje, restaurantes y operadoras de turismo.

Normas Técnicas Guatemaltecas en turismo: se reactivó el Comité de Turismo para la continuación de elaboración de Normas Técnicas Guatemaltecas.

- Se adoptaron dentro del Catálogo Nacional de Normas Técnicas Guatemaltecas:
 - NTG 66013-2 Restaurantes, Requisitos.
 - NTG 66013-4 Empresas de transporte turístico terrestre, Requisitos.

Programa de cultura y formación turística:

Se realizaron 86 cursos y se capacitaron 2692 personas; de estos cursos 38 fueron realizados en modalidad presencial y 48 en modalidad virtual. En la tabla 6, se puede ver la cantidad de personas que han participado en las capacitaciones:


Tabla 6, Personas capacitadas en el 2021

	Hombre		Mujer			Total
Cantidad de personas	1510		1182			2692
	Mestizo	Maya	Xinca	Garífuna	Extranjero	Total
Cantidad de personas	2152	511	6	5	18	2692
Edades comprendidas de 15 a 70 años						

Fuente: Sección Formación de Turística del Departamento de Fomento Turístico de la Dirección de Desarrollo del Producto

Se capacitaron personas en diferentes departamentos del país, entre ellos: 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. Además de capacitar a personas en todo el territorio nacional se integraron a las capacitaciones personas de Honduras, México, Nicaragua, Chile y Perú.

Se impartió una amplia variedad de cursos para fomentar el turismo, dentro de los cuales se encuentran:

- Cultura turística.
- La importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para la reactivación económica del turismo.
- Diplomado Cosmovisión Maya.
- Diplomado en Planificación de proyectos turísticos municipales.
- Diplomado en Desarrollo de productos turísticos.
- Diplomado Cultura Maya Viva.
- Diplomado en Periodismo turístico.
- Ciclo de capacitaciones para Guías de turistas.
- Las Obras de los Reyes de Tikal en el Clásico Tardío: Hasaw y Yikin. Interpretaciones de un arqueólogo guatemalteco.

Capacitación en protocolos de bioseguridad: las delegaciones regionales y subregionales, realizaron capacitaciones en el tema de bioseguridad a empresarios de Jalapa y Chiquimula, Chahal en Alta Verapaz, Asociación Ri Aj Poop Batz, en San Juan Chamelco Alta Verapaz, Izabal.

- Capacitaciones sobre Atención al turista y Servicio al Cliente dirigidas a grupos de artesanos de Alta Verapaz, empresarios de Chahal, Lanquín, en Alta Verapaz.

Señalización turística:

- Conmemoración Centro Histórico: se elaboraron diez cédulas interpretativas en edificios y lugares significativos del Centro Histórico de la ciudad de Guatemala.
- En cumplimiento al compromiso adquirido con la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, aprobada por Acuerdo Gubernativo Numero 378-2014; el INGUAT elaboró e instaló cinco señales en el acceso a la comunidad de Río Negro, Baja Verapaz, desde el municipio de Rabinal, Alta Verapaz.
- Área protegida Hawaii, Santa Rosa: se elaboraron 19 señales turísticas viales en el área protegida iniciando en Monterrico.
- Mantenimiento del arco de bienvenida del destino GUATEMÁGICA instalado en el 2014, en el cruce conocido como El Zarco en el km. 179 de la ruta a CA-2 occidente.





- Municipio de Chahal: señalaron los accesos sobre la transversal del norte al municipio de Chahal en Alta Verapaz y sus atractivos turísticos, para ello se instalaron 12 señales viales.

Plan de Limpieza para todos los destinos en Semana Santa: se ejecutó el plan con 95 entregas en atractivos priorizados, asociaciones de empresas turísticas y oficinas municipales, en los diferentes departamentos de la república. Los insumos de limpieza y bioseguridad consistieron en: 72 bombas fumigadoras manuales. 90 canecas de amonio cuaternario, 108 bolsas de detergente en polvo, 139 canecas de alcohol en gel, 270 escobones plásticos con palo, 270 rastrillos y 5400 costales biodegradables. Los delegados regionales y subregionales realizaron alrededor de 215 visitas a hoteles y principales atractivos turísticos, observando la actividad turística y la verificación del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Las oficinas regionales y subregionales también apoyaron con la divulgación del Distintivo Atilán y Sello de Bioseguridad en Panajachel, Sololá. También en julio, se entregaron insumos de bioseguridad al COCODE y Municipalidad de San Felipe Retalhuleu para prevención de la COVID, estos insumos se utilizaron en el mercado municipal área de Chicharroneros.





Por medio de las Oficinas Regionales y Subregionales se realizaron las actividades:

- Intercambios de experiencias con:
 - La Municipalidad de Raxruhá, Alta Verapaz y Municipalidad de Sayaxché, Petén, con la participación de concejales y encargados de oficinas municipales de turismo. Como parte de los resultados se puede mencionar el enlace entre municipalidades para realizar promoción cruzada con el objetivo de reactivar la economía. (del 24 al 26 de enero).
 - Entre escuelas de español de Petén y Sololá, con el objetivo de reactivar la Escuela de Español de Asociación Bio Itzá con plataforma virtual. (03 de marzo).
 - Con el administrador de la playa pública del municipio de Puerto San José y el COCODE de la Aldea Monterrico, Taxisco, Santa Rosa, con el fin de resaltar el reglamento de la playa del Puerto San José. (24 de junio)
 - Intercambio de experiencias de las Oficinas Municipales de Petén, Alta y Baja Verapaz, Sacatepéquez, San Marcos y Totonicapán (33 en total) con las Oficinas Municipales de Turismo de Sololá. (12-15 de octubre).



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.

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, con el Acuerdo Gubernativo No. 49-2018 se designa al Instituto Guatemalteco de Turismo como la institución responsable de coordinar el impulso y desarrollo de la Marca País, con la colaboración de los Ministerios de Economía y Relaciones Exteriores, desde el ámbito de su competencia.



La creación de la Marca País Guatemala inició en el mes de septiembre y la misma consta de siete fases, de las cuales, las fases 1 y 2 concluyeron en diciembre 2021. El desarrollo se aproxima a 29 semanas que se espera concluir en abril del 2022. La construcción de la Marca País incluye el diagnóstico e investigación de países referentes de competitividad y emisores para Guatemala en comercio, inversión y turismo, como Canadá, Estados Unidos, México, Colombia, España, Reino Unido, Corea, India, China Continental y Japón. La creación de la Marca País se realiza en el marco de un convenio de cooperación entre el MINECO, MINEX e INGUAT.


Publicidad nacional e internacional

Publicidad nacional: para promover el turismo interno se realizaron 8 campañas, promocionando 250 destinos turísticos. Las campañas realizadas fueron: Amor por Guate, Guaterapia, Recorriendo Guate, Vive Guate, Muy Cerca de Ti, Turismo Interno, Expovacaciones y Disfruta tu País con Responsabilidad. Dichas campañas fueron promocionadas a través de medios masivos como televisión, radio, impresos, mensajes de texto, así como medios exteriores y digitales, con un alcance de 32 452 451 personas con la invitación de conocer su país.



Publicidad internacional: las campañas Internacionales del INGUAT tienen el objetivo de posicionar a Guatemala a nivel internacional como destino turístico cultural y de riqueza natural, a través de la marca turística "Guatemala, Corazón del Mundo Maya" y de los productos turísticos, identificando al país como un destino único. Se cubrieron países como: Estados Unidos, México y El Salvador con una segmentación por edades, ciudades y preferencias de viaje, para poder optimizar el presupuesto y llegar a los viajeros potenciales para el país. Se ejecutaron 4 campañas internacionales, a través de medios convencionales: impresos, exteriores, televisión y radio, y medio digitales como redes sociales, principales diarios en línea y agencias de viajes en línea, con un alcance de 82.4 millones de personas en los países mencionados.





Material promocional: se actualizó material promocional de destinos, atractivos y productos turísticos de Guatemala, el cual se distribuyó a nivel nacional e internacional en Países Bajos, España, Tailandia, Indonesia, Turquía, Alemania, Corea, Australia, Bélgica, Costa Rica, Panamá, Chile, Estados Unidos, Colombia, Canadá y México.

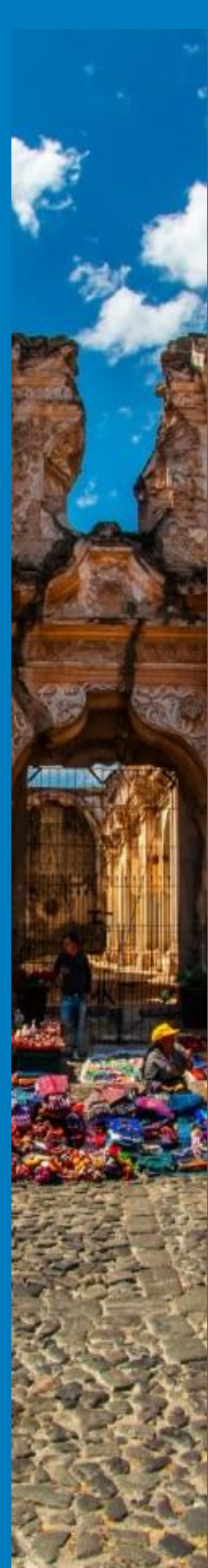
Mercadeo Virtual: para optimizar el uso de las distintas redes sociales, se realizaron 6740 publicaciones en las páginas institucionales de la siguiente forma:

- En www.inguat.gob.gt se realizaron 530 publicaciones en *instagram*, 1758 *tweets* y 1641 publicaciones en *Facebook*. Se difundió contenido de las actividades de las autoridades del INGUAT, así como de pilares de prevención, promoción e institucional, comunicando la importancia de viajar de manera responsable. También se publicaron:
 - Se promovió el bicentenario de la independencia de Guatemala.
 - Participación en ferias internacionales como FITUR en España, IFTM Top Resa 2021, Francia.
 - Festivales de reactivación turística.
 - Semana Santa: campaña y testimonios de usuarios de campamentos SINAPRESE, publicaciones del recorrido Semana Santa en tus manos y
 - Campaña de caravanas seguras en Semana Santa y Fiestas Agostinas.
 - Promoción de campañas:
 - Semana Santa #Guaterapia comunicando la importancia de viajar de manera responsable, empresas nuevas certificadas con el Sello de Bioseguridad, promoción en los fines de semana largos.
 - CATA Centroamérica.
 - Guatemala es para Ti
 - Educativa Inguatitos "cómo ser un buen turista".
 - Publicación de promoción para la feria de aviturismo.
 - Se compartieron invitaciones para *webinars* virtuales.
 - Giras de negocios con empresarios salvadoreños y giras de familiarización promoción de los diferentes segmentos.
 - Actividades del Día mundial del Turismo.
 - Llegada del primer crucero al Puerto Quetzal, presentación del inicio del proyecto marca país.
 - Creación de un nuevo *hashtag* #AccionesInguat para posicionarse dentro de las instituciones de Guatemala.
 - Entregas de Sellos de Bioseguridad, Sellos Q y Sellos Q verde a distintos servicios turísticos.
 - Eventos de Expo Vacaciones para promover nuevos destinos turísticos y Guatemala Romántica.
- En www.paseoguatemala.com se realizaron 581 publicaciones en *instagram*, 552 *tweets* y 720 publicaciones en *Facebook*.



- Se compartió contenido que gira en torno a la diversidad de segmentos turísticos existentes, acorde a la planificación institucional, incorporando temáticas del Bicentenario de la Independencia, se compartieron postales y fotografías de usuarios con gran talento para capturar imágenes inolvidables con alcance e interacción.
- Se incluyó información sobre las campañas:
 - #RecorriendoGuate, que promocionó todos los departamentos a lo largo del año, entre 3 a 4 departamentos por mes. Se realizó un video con los sitios y atractivos más llamativos de cada departamento.
 - #Guaterapia, se compartió de Semana Santa.
 - Fin de semana largo.
 - #DisfrutaTuPaísconResponsabilidad donde se compartieron más de 15 destinos con datos curiosos de cada uno, cómo llegar y un video (*reel*) mostrando las amenidades del lugar.
- Se generaron contenidos de valor clave para atraer más audiencia hacia la página con publicaciones ilustrativas para viajeros.
- Se publicó contenido de la visita de Aislinn y Vadhir Derbez.
- Se publicó información sobre gastronomía guatemalteca como fiambre (noviembre), tamales, dulces típicos, etc. y del segmento de deportes: *surf*, yoga y alpinismo.
- En www.visitguatemala.com, se efectuaron 483 publicaciones en *instagram*, 456 *tweets* y 600 publicaciones en *Facebook*.
 - Contenido con fotografías alineado a la promoción de segmentos turísticos, pero con un enfoque bilingüe, llamando la atención de viajeros extranjeros, para posicionar a Guatemala como destino turístico internacional.
 - Campañas regionales de CATA Centroamérica, como: Disfruta Centroamérica, *Secret Central America* y #PuentesDeCentroamérica en otro idioma en los *hashtags* y en las descripciones.
 - Publicación de cinco videos relacionados con el Día Internacional del Idioma Español.
 - Promoción del viaje de los actores Aislinn y Vadhir Derbez.



- 
- Guatemala Muy Cerca de ti, bienvenida a turistas con el esquema completo de vacunación y publicaciones de promoción de Asistencia al Turista y caravanas seguras.
 - Promoción de destinos de jerarquía 5 como La Antigua Guatemala, Lago de Atitlán y Chichicastenango, Parque Nacional Tikal, ciudad de Guatemala y Semuc Champey.
 - Publicaciones especial del bicentenario de la independencia de Guatemala y el día del turismo, lo que permitió que seguidores extranjeros conocieran que el país cumplió 200 años de independencia.

Espectáculos: se realizaron un total de 117 presentaciones entre las que se citan:

- Participación de la Marimba de conciertos del INGUAT, en la inauguración de actividades del Bicentenario de la Independencia, material audiovisual por el Bicentenario con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Ferrocarriles de Guatemala -Fegua-.
- Presentación Ballet Folclórico del INGUAT y Marimba en actividades del Ministerio de Economía y el Ministerio de Educación.
- Producción de material audiovisual de trajes regionales para la embajada de Japón.
- Apoyo en la campaña turística Conociendo Guate y Bicentenario; para el Ministerio de Relaciones Exteriores de marimba y trajes regionales; y en video promocional Recorriendo Guate en Quiché. Producción de estampas regionales en vuelo de inauguración a Cancún de la aerolínea TAG.
- Participación en el XX Congreso ALOP 2021, Festival del Centro Histórico, Ópera Pueblo K'iche, Festival de las Flores, Festival del Nispero, Expoboda, Feria Gastronómica. Presentación Cierre de Ópera y en la grabación del record *Guinness* del ensamble de marimbas.
- Participación en toma de fotografías y videos para promoción turística en el Teatro Nacional, Sololá y Cobán.

Ferias Internacionales: se participó en 11 ferias internacionales, siete en modalidad virtual y cuatro de forma presencial, donde se contó con la asistencia de 71 empresarios y como resultado se obtuvieron 955 citas de negocios. Estos encuentros han contribuido a la reactivación de la industria turística, tanto para favorecer la reconexión entre profesionales, empresas, países y destinos, como para avanzar hacia la recuperación del sector de forma responsable y segura.



Dentro de estas participaciones resalta la presencia de Guatemala en FITUR, que se desarrolló en Madrid, España del 19 al 23 de mayo. Para ello se integró una delegación de 11 empresarios guatemaltecos, autoridades del INGUAT y de la Embajada de Guatemala en España. Al igual que la presencia de Guatemala en IFTM TOP RESA realizada en París, Francia del 5 al 8 de octubre con un total de 8 empresarios guatemaltecos.



Ruedas de negocios: con el objetivo de que empresarios guatemaltecos puedan comercializar sus paquetes turísticos, se realizaron 24 ruedas de negocios, 10 presenciales y 14 virtuales, en las que se reunieron con mayoristas internacionales de viajes de Estados Unidos, El Salvador, Costa Rica, Alemania, México, Canadá, España, Países Bajos, entre otros. Se generaron más de 1900 citas de negocios. Algunas de las ruedas de negocios fueron realizadas en conjunto con la Red de Consejeros Comerciales del MINEX y líneas aéreas.

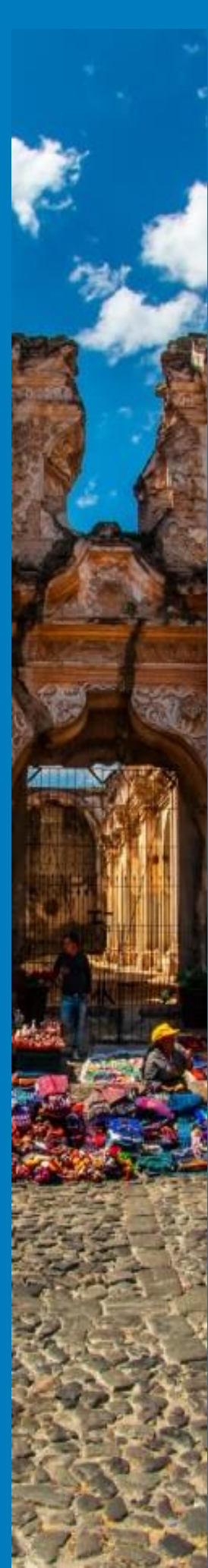
Comunicación social: para cumplir con el objetivo de difundir las acciones que realiza el INGUAT y divulgar los logros y principales actividades turísticas realizadas en el país y en el extranjero, se realizaron:

- 35 conferencias de prensa.
- 71 comunicados para prensa.
- 240 reportes de monitoreo de noticias.
- 25 gestiones de entrevistas y respuestas a medios de comunicación.
- 8 boletines institucionales.
- 50 elaboraciones de discursos.
- 35 conducciones de eventos institucionales.
- 371 videos institucionales y promocionales.
- 116 coberturas fotográficas y audiovisuales.

Eventos: debido a la emergencia sanitaria causada por la pandemia de la COVID-19, la ejecución de eventos para este año, se caracterizó por la realización de eventos virtuales, presenciales y mixtos con un total de 326 eventos, entre ellos:

- Expo Vacaciones GT.
- Expo Vacaciones Vive Xela.



- 
- Entrega de Sellos de Bioseguridad Turística.
 - Conferencias de prensa.
 - Festivales de reactivación turística.
 - Ruedas de negocios.
 - Inauguración de la temporada de Cruceros 2021-2022.
 - Lanzamientos de nuevos productos turísticos.
 - Reuniones virtuales.
 - Transmisiones en vivo.

Los eventos internacionales que destacaron son:

- Guatemala Romántica.
- Ruedas de negocios con mayoristas.
- Ruedas de negocios con agentes de viajes.
- Presentaciones país a mayoristas.
- Seminarios para mayoristas y agentes de viajes.

Representaciones en el exterior: durante el 2021, se coordinaron eventos de comercialización en México, en los cuales, representantes del INGUAT dieron presentaciones de destinos y talleres para actualizar la información de cómo vender a Guatemala, dirigidos a mayoristas y agentes de viajes.

En agosto se realizaron dos presentaciones de destino con empresarios de Cancún y Tapachula junto a la aerolínea nacional Transportes Aéreos de Guatemala -TAG-, con el objetivo de promover Guatemala en el país vecino, así como la ampliación de nuevos vuelos con ruta a Tapachula y Cancún, México. En Cancún, se contó con la participación de 56 empresarios entre turoperadores, agencias de viajes y medios de prensa del Sur México, en tanto que en Tapachula fueron 49 participantes.

Presentaciones de destino: a fin de fortalecer el posicionamiento de Guatemala como destino, sus siete regiones turísticas y segmentos específicos, se realizaron presentaciones de destino dirigidas a mayoristas y agentes de viaje de mercados estratégicos y de oportunidad, con el objetivo que incluyan a Guatemala en sus próximos paquetes de ventas.

En este contexto, se realizaron 27 presentaciones de destino a través de *webinars* y eventos presenciales, con la participación de 1393 mayoristas y agentes de viajes de España, Estados Unidos, Costa Rica, El Salvador, México, Países Bajos y Alemania, entre otros.

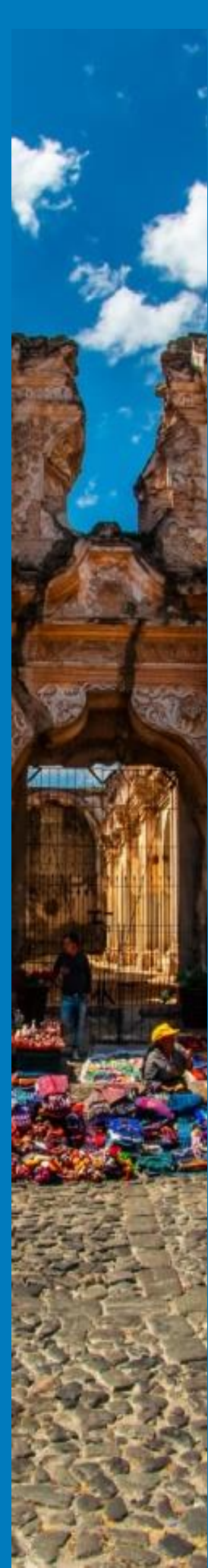


Estas actividades fueron realizadas en conjunto con la Red de Consejeros Comerciales del MINEX, aerolíneas y organizaciones internacionales como Organización Mundo Maya y la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica -CATA-.

Viajes de familiarización y prensa: se realizaron 88 giras, distribuidas en 32 de apoyo, 15 de familiarización y 41 de prensa. Con el fin que grupos de agentes de viajes, mayoristas de viajes y medios de comunicación, conozcan y vivan la experiencia del destino Guatemala.

- Giras de prensa: en el interior del país y ciudad de Guatemala, con medios de comunicación nacionales (impresos, digitales, televisivos), como: guatemala.com; Soy502, Diario de Centroamérica; Canal de Gobierno, *Publinews*, República, Guatevisión, TN23, Emisoras Unidas, La Hora, TV Azteca; La Red, Canal Antigua, entre otros. Y con medios de comunicación internacionales, provenientes de Estados Unidos, México, Colombia y El Salvador: Revista Nagari, *Wall Street International Miami*, Diario Las Américas, Poder Hispano, *Report Colombia*, Revista Viajar/El Tiempo; La Prensa Gráfica y Diario El Mundo. También visitaron el país generadores de contenido e/o influenciadores, constituidos como aliados para dar a conocer a Guatemala a nivel internacional, provenientes de Estados Unidos, México, Costa Rica, Colombia y El Salvador, algunos de ellos son: *Saunak Shah*, Adán Noches, Yessica Cárcamo, *Nembihu Montes*, Brayan Vega, Karla Avilés, *Ellery Lee*,



- 
- Aryanne Padilha, Juan Trotamundos, Oscar Sandoval y Edgar Landaverde, así como las figuras públicas Aislinn y Vadhir Derbez; el cantautor Chris Jhey, también con creadores de contenido nacionales, como: El Team Vecinos integrado por Gaby Asturias, Ricardo Amaya, Hancer Pérez, Gu Yu Kim, Carlos Guerrero y Oscar Beloso. De la misma forma con la pareja de viajeros: Luisa Arriola y Carlos Méndez; los YouTubers Viaja con Nosotros; Morsa Viajera; Vive el Viaje y Paréntesis Viajero (Juls&Wofu). El videógrafo David McKight, Chapín Viajero, Ana Lucía García; las locutoras e influencers Sofía Rodríguez y Melany Reyna; las presentadoras de televisión: Andrea Sandoval, Sandy Monroy, Aida Estrada y el presentador Ronal Sique junto a los cantautores Paola Chuc y Taylg.*
- **Giras de familiarización:** se atendieron turoperadores, mayoristas y agentes de viajes de El Salvador, Estados Unidos, Costa Rica, México, Canadá, Honduras, Colombia y España, con la participación de 78 personas; quienes visitaron, exploraron y conocieron la oferta de atractivos y servicios de Guatemala, para posteriormente incluir el destino en los paquetes de viaje que venden a sus consumidores. Se reforzaron los destinos tradicionales y se diversificó la oferta con nuevos destinos turísticos a los empresarios nacionales, entre ellos más de 20 mayoristas, agencias de viaje y turoperadores, con el fin de dar a conocer los destinos para que los visitantes lo tomen en cuenta en sus viajes.
 - **Giras de apoyo:** en conjunto con otras entidades gubernamentales como el MINEX y la SVET se apoyó en la realización de giras con el cuerpo diplomático e invitados extranjeros para aprovechar la visita que realizaron al país. Asimismo, se asistió a casas productoras, canales, programas nacionales como Ricky López e internacionales de Estados Unidos, Reino Unido, Italia y Francia con los permisos correspondientes para filmaciones, entre ellos *Wild Blue Media, Tercer Acto, Windfall Films, Elephant Adventures y Wind Collective Films.*
 - Las publicaciones generadas por medios nacionales e internacionales ascendieron a Q 7,742,232.80.

Segmentos/Productos Turísticos: se realizaron actividades para apoyar el reposicionamiento de Guatemala como destino competitivo, único y diferenciado a nivel mundial, con distintas actividades y acciones particulares de los segmentos de aventura, bodas de destino y lunas de miel, cultura, deportes, entretenimiento, idiomático, industria de reuniones, naturaleza, salud y bienestar, voluntariado y cruceros.

Dentro de las acciones se encuentra la actualización de material informativo de los segmentos para dar a conocer los protocolos de bioseguridad, entre otros temas, a contactos internacionales y Consejeros Comerciales. Las visitas técnicas de forma virtual y presencial también fueron parte de las acciones, para verificar y posteriormente mostrar nuevos servicios y/o empresas ofertantes de los segmentos.



Como una estrategia para fomentar el turismo interno, se realizaron 52 *tours* virtuales en *Facebook*, enfocados en varios destinos de Guatemala, haciendo énfasis en las actividades de los segmentos turísticos que se pueden realizar en estos destinos, como aventura, naturaleza, gastronomía, visita a hoteles, entre otros; todo esto bajo el programa de Redescubre Guatemala y ten nuevas experiencias con el INGUAT.


Para la promoción del turismo interno se realizó la feria Expo Vacaciones de forma presencial en dos fechas estratégicas, la primera en junio previo a vacaciones de medio año y la segunda en noviembre previo a vacaciones de fin de año. Ambas fechas tuvieron edición en Cayalá, ciudad de Guatemala y en la ciudad de Quetzaltenango. Participaron 40 empresarios en cada edición y asistieron aproximadamente 3,500 personas del público en general en cada fecha.



A fin de aprovechar las herramientas tecnológicas en época de pandemia, se implementaron capacitaciones enfocadas a los segmentos de salud y bienestar, específicamente para los Consejeros Comerciales del MINEX, ubicados en Estados Unidos y de la industria de reuniones a todo el Programa de Consejeros Comerciales, con el objetivo de informar en estos temas; dichas capacitaciones se realizaron en conjunto con la AGEXPORT y el Buró de Convenciones de Guatemala.

En la promoción internacional, se realizaron presentaciones de destino generales y otras específicas de segmentos, coordinadas en conjunto con el Programa de Consejeros Comerciales del MINEX, con el objetivo de promover el destino y los servicios de los productos / segmentos turísticos en los mercados de interés como Estados Unidos, México, Países Bajos, Finlandia, Alemania, República Dominicana, Chile y Centro América; además con la Agencia de Promoción de Centroamérica -CATA- y Agencia Nacional de turoperadores de Colombia -ANATO-. Se realizaron también, presentaciones coordinadas con líneas aéreas para promoción de destino en general como Volaris, Delta Airlines, TAG Airlines y Aeroméxico.






Se coordinaron 14 ruedas de negocios entre proveedores de los segmentos de Aventura, Idiomático, Cultura, Naturaleza - Aviturismo, Industria de Reuniones y, Salud y Bienestar, con agencias y mayoristas internacionales.

- Turismo de Aventura: se participó en la feria virtual de *Adventure Travel & Trade Association* -ATTA- con tres empresas especializadas de Guatemala, quienes concretaron 40 citas virtuales. Además, se coordinó una rueda de negocios especializada en este segmento con agencias internacionales de Países Bajos, evento que generó cinco citas de negocios en coordinación con el Consejero Comercial de Guatemala en ese país.
- Turismo de Bodas de Destino y Lunas de Miel:
 - Se coordinó la feria Guatemala Romántica bajo la modalidad de un *tour* de familiarización y prensa, en la cual se contó con la visita de tres agencias de viajes y un medio de comunicación especializados en bodas de destino y lunas de miel. El programa se basó únicamente en la ciudad de La Antigua Guatemala para realizar visitas a hoteles, monumentos históricos y jardines o recintos con demostraciones de gastronomía, decoración y entretenimiento para las bodas de destino.
 - Se participó en la feria *World Romance Travel Conference* en modalidad virtual, conjuntamente con tres empresas del segmento, las cuales sostuvieron 32 citas virtuales de negocios con agencias de viajes y planificadores de bodas, que participaron presencialmente en la feria en México.
 - Se sostuvieron siete reuniones de la Mesa de Bodas de Destino, con varias acciones como la publicación en el medio *Travel 2 Latam*, se generó contenido para el primer boletín informativo cuatrimestral para los contactos internacionales del segmento y el primer directorio oficial de la oferta del segmento en español e inglés.
- Turismo de Cultura:
 - Se coordinó la feria Guatemala, Corazón del Mundo Maya, en la cual se recibieron a siete agencias internacionales que se reunieron con 14 empresas nacionales, generando 98 citas de negocios.
 - Se participó en las ferias internacionales ITB Berlín de forma virtual, FITUR de forma presencial en España y WTM *Latam* en Sao Paulo, Brasil de forma presencial.
 - Se generó contenido en conjunto con la Mesa Ciudad, para promoción del Centro Histórico de Guatemala en temporada de Semana Santa.
 - Se promovió este segmento en el importante evento denominado *Best of the Best* de CATA.
- Turismo de Deportes: se generó contenido para la realización del *brochure* promocional de la disciplina de triatlón, para los destinos de Petén e Izabal. Se





creó el primer boletín informativo para contactos internacionales del segmento, además del calendario mensual de actividades deportivas nacionales y un video promocional que se trabajó en conjunto con la Mesa de Deportes. Se participó en eventos deportivos realizados en Guatemala y se organizaron giras con deportistas élite por los destinos principales; se coordinaron conferencias de prensa y se realizaron presentaciones de destino. Entre los eventos apoyados se encuentran:

- Carrera *Vertikality*
 - *80th ILLTA (International Light Tackle Tournament Association Guatemala* de pesca deportiva
 - Vuelta ciclística femenina
 - 6to torneo invitacional de Pez Vela
 - La copa del mundo Hyundai de Tiro con Arco
 - Triatlón Hombre Maya
 - Ultra *Trail* Guatemala
 - El Reto del Quetzal
 - Campeonato centroamericano de Campo Traviesa
 - Carrera Fuego
 - Finca Retana MTB / *Gravel*
 - Corre por Guate
 - Triatlón Bicentenario
 - Triatlón Gran Jaguar 70.3.
- Turismo de Entretenimiento: se finalizó la elaboración de la Guía de atractivos turísticos y actividades para este segmento del país. Se realizaron además, varios *tours* virtuales de destinos en la ciudad de Guatemala sobre actividades de entretenimiento para los visitantes nacionales e internacionales.

 - Turismo Idiomático:
 - Participación virtual en la feria EXPOLINGUA, con la presencia de seis escuelas de idioma español y se generaron 108 citas de negocios.
 - Realización de una rueda de negocios especializada entre escuelas y turoperadores, con el objetivo de lograr mayor empaquetamiento de los servicios de las escuelas, que generó 66 citas de negocios y permitió informar más a los turoperadores de las oportunidades y nichos de este segmento.
 - Se reactivó la Mesa del segmento de Turismo Idiomático y se realizó la primera edición del boletín cuatrimestral.
 - Se generó contenido para el video de promoción del Día del Idioma Español.



- Industria de Reuniones: se sostuvieron siete reuniones de la Mesa de Industria de Reuniones en donde se lograron actividades como:
 - Boletín trimestral dirigido a contactos internacionales.
 - Capacitación a proveedores sobre el manejo de los monumentos históricos al realizar eventos corporativos.
 - Se integró el primer directorio de la oferta del segmento, con datos de organizadores de eventos corporativos (*meeting planners*), *Destination Management Company* -DMC- y proveedores de servicios varios, en español e inglés.
 - Se obtuvo una publicación en el boletín bimensual de la Asociación de Ferias Internacionales de América Latina por medio de COPEREX.
 - Se coordinó una capacitación para miembros de la mesa y la cadena de valor del segmento sobre el *status* y resultados del segmento por parte de ICCA y por medio de su nuevo director del capítulo de Latinoamérica.
 - Se realizaron tres ruedas de negocios con *meeting planners* internacionales de Chile - *BCD Travel*, *Macrotour* y *Voet*-, con el apoyo de la Consejera Comercial del MINEX de Guatemala en ese país.
 - Presentación destino a *meeting planners* y agencias de viajes de América del Sur, en conjunto con la línea aérea COPA.
 - Participación en el Foro Internacional de la Industria de Reuniones, con apoyo de la Consejera Comercial de Guatemala en Chile, se tuvo presencia con *stand* virtual y se participó en capacitaciones.
- Turismo de Naturaleza: se coordinó la feria de *Bird Fair* Guatemala, en conjunto con la Mesa de Naturaleza, en formato de *tour* de familiarización. También se capacitó sobre los Sellos de Bioseguridad del INGUAT a empresarios del segmento. Bajo el programa Redescubre Guatemala y Ten nuevas experiencias con el INGUAT, se promovieron varias reservas naturales y otros destinos para aviturismo.
- Turismo de Salud y Bienestar:
 - Se realizó una capacitación a los Consejeros Comerciales del MINEX en Estados Unidos sobre el segmento y su canal de comercialización.
 - Se participó en la rueda de negocios del Congreso de Turismo médico de AGEXPORT, donde se generaron 90 citas de negocios mediante la participación de siete agencias de viajes del segmento.
 - Creación del primer directorio de oferta del segmento de salud y del segmento de bienestar.
- Turismo de Voluntariado:
 - Generación del primer directorio de la oferta del segmento con listado de instituciones que llevan a cabo esta actividad.




- Se realizaron *tours* virtuales bajo el programa Conociendo mi país con niños de escuelas públicas apoyados por asociaciones guatemaltecas.
- Se elaboró un boletín informativo del segmento.
- **Turismo de Cruceros:** debido a la pandemia COVID-19 de enero a julio de este año no se recibieron cruceros; la temporada inició en noviembre del 2021. El total de visitantes fue de 8,488 personas, de los cuales 3,915 eran visitantes y 4,573 personas de tripulación. Durante esta temporada, la mayoría de cruceros tuvo un aforo del 65 % de su capacidad de pasajeros a bordo. Se participó en los eventos internacionales relacionados al segmento, *Seatrade Cruise Virtual – Expedition Cruises 2021*, *Seatrade Cruise Global 2021* realizado en la ciudad de Miami, Florida y en la 27 Conferencia de *Florida Caribbean Cruise Association*.

Otras actividades:

El INGUAT por medio de los delegados de Oficinas Regionales y Subregionales apoyaron:

- Organización del "I Torneo de Precisión de Parapente" en conjunto con la asociación de vuelo libre y el CAT Panajachel, realizado en Panajachel del 21 al 23 de mayo, con la participación de 35 pilotos entre nacionales y extranjeros.
- Ascenso a la Ruta Sur del volcán Tajumulco en mayo, organizado por el CAT Tajumulco, San Marcos; en esta oportunidad, el INGUAT entregó playeras deportivas a 89 participantes.
- Apoyo a la Dirección de Mercadeo en la logística y promoción turística de:
 - Princesa Tezulutlán y los creadores de la página de Conociendo Barillas para la creación de contenido y dar a conocer los atractivos turísticos de Alta Verapaz en febrero.
 - Rueda de negocios virtual en marzo, con la participación de 42 empresarios, de Quetzaltenango, Retalhuleu, Guatemala y sus contrapartes de Tapachula, Chiapas, México.
 - Generación de cinco paquetes turísticos en conjunto con el Comité Departamental de Autogestión Turística de Quetzaltenango, Q'AT, MEQ y ASOTOX para el programa de turismo.
 - El 30 de julio se realizó el lanzamiento de la Marca Turística de Huehuetenango, en coordinación y acompañamiento al CAT y sector turístico de Huehuetenango.
 - Taller sobre la "Marca Turística de Huehuetenango", realizado el 19 de agosto en modalidad virtual, impartido por el Dr. Marcos Antil, creador de la marca, con el apoyo directo del CATUHUE y coordinación con el INGUAT. Participaron más de 30 actores del turismo en Huehuetenango.
 - El 8 de septiembre se acompañó al Grupo Sostavisa con un Grupo de turoperadores españoles que visitaron este destino.
 - Coordinación de las giras:



- 
- *"Influencers locales"* al municipio de San Andrés el 31 de julio y uno de agosto, con el objetivo principal de promover los atractivos y servicios turísticos de este destino e incentivar a locales para que viajen en Petén. Evento realizado con el apoyo de la Municipalidad de San Andrés y la Estación Biológica de las Guacamayas.
 - De prensa con medios locales para promocionar las playas de Retalhuleu (Tulate y Manchón Guamuchal) previo a la Semana Santa. Como resultados, posts y transmisión de los viajes en los canales locales y también se postearon fotos en la página del pacifico mágico y diverso, se contó con el apoyo de 2 canales locales y el club fotográfico de Retalhuleu.
 - En noviembre se realizó una gira de fin de año para promocionar destinos de naturaleza: Reserva El Patrocinio y Finca San Vicente el Jardín, con el apoyo de 3 canales locales.
 - Entrega de material promocional a empresarios hoteleros de Retalhuleu y Suchitepéquez, con el objetivo de promocionar los atractivos turísticos locales para Semana Santa y fin de año.
 - Apoyo con elaboración de itinerarios, gestión de permisos a atractivos, acompañamiento y participación en la gira con fotógrafos del INGUAT para generar material promocional de atractivos de Retalhuleu y Suchitepéquez, en los meses de abril y mayo, en la campaña "Recorriendo Guate".



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.

Al Departamento de Asistencia Turística, le corresponde fortalecer las actividades de prevención y seguridad de los visitantes nacionales e internacionales, 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 de instituciones gubernamentales y privadas.

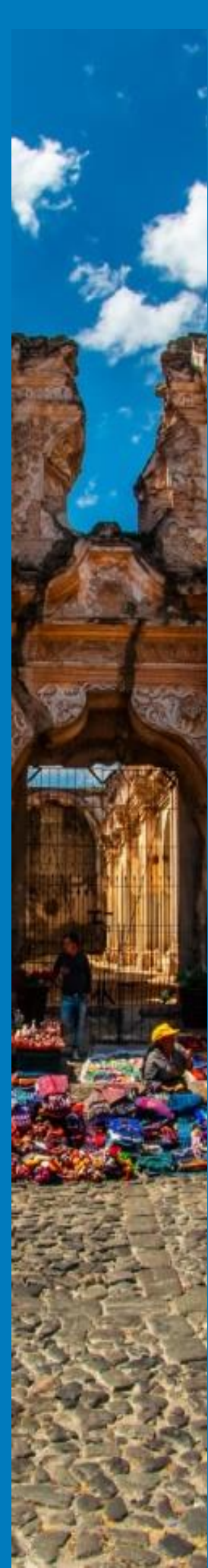
Por otro lado, le corresponde atender y coordinar seguridad a los eventos programados, tours, cruceros y actividades relacionadas directamente con el turismo y asistir personalmente las eventualidades y emergencias ante cualquier circunstancia tanto a visitantes como a miembros de la comunidad turística,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

Las actividades que se ejecutaron fueron las siguientes:

Se atendieron a 28 646 personas en el Sistema Nacional de Prevención en Semana Santa 2021 (SINAPRESE), integrando las acciones de asistencia a turistas en los principales puntos de afluencia de visitantes en el territorio nacional, con 14 campamentos de respuesta y acciones interinstitucionales de prevención y 14 puestos de control a nivel nacional, desarrollando planes locales por los 12 delegados de Asistencia Turística, en coordinación con autoridades locales, guías de turismo registrados y sector turístico organizado, con atención permanente en las 11 Delegaciones de Información Turística en las principales regiones del país.

Se diseñó y ejecutó el plan de atención y asistencia para turistas salvadoreños en las Fiestas Agostinas 2021, en conjunto con las autoridades nacionales de control y orden público encabezadas por el Ministerio de Gobernación -MINGOB-, Policía Nacional Civil -PNC-, División de Seguridad Turística -DISETUR-, Ministerio de la Defensa Nacional -MINDEF-, Instituto Guatemalteco de Migración, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-, Dirección General de Protección y Seguridad Vial -PROVIAL- y la Embajada de El Salvador en Guatemala, brindando asistencia a 13 836 personas en 40





acompañamientos programados desde las fronteras de Valle Nuevo y Pedro de Alvarado en Jutiapa, a la ciudad capital y la autopista de Palín, Escuintla; atención e información turística en las 11 delegaciones de información turística; cinco kioscos de Asistencia e Información ubicados en ciudad Cayalá, Guatemala; Parador Turístico el Mirador, Esquipulas, Chiquimula; San Felipe, Retalhuleu; calle Principal en Panajachel, Sololá y La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

Se realizaron tres reuniones de la Mesa Nacional de Seguridad Turística, con el involucramiento del sector privado organizado, representado en CAMTUR y el acompañamiento de las principales instituciones de control y seguridad del país, fortaleciendo así las acciones en pro de la reactivación y seguridad del turismo, con seguimiento a temas específicos como el ascenso a volcanes, rutas con altos índices de criminalidad, ventas en las afueras del aeropuerto internacional la Aurora y robos en zonas hoteleras y centro histórico.

Se participó como miembro de la comisión para el diseño y desarrollo de los festivales de reactivación turística en el marco de la celebración de los 200 años de independencia, para lo cual se diseñó la ruta del recorrido de las 200 antorchas que se entregaron en 200 municipios del país. El proyecto dio inicio en Iximche en el mes de febrero y finalizó en el mes de septiembre en el Palacio Nacional de la Cultura.

Se participó activa y permanente en las redes nacionales y departamentales de SVET, GARA y MENASESNA, siendo multiplicadores de las campañas orientadas a la prevención contra la trata de personas y explotación sexual en actividades relacionadas con viajes y turismo.

Se mantuvo constante participación de los delegados de asistencia turística en las mesas y comisiones de seguridad municipal y departamental en donde se acompañaron los procesos y planes de seguridad enfocados a la prevención de hechos delictivos contra turistas, así como en los centros de operaciones de emergencia municipal, departamental y nacional para mantener actualizaciones de las recomendaciones y acciones ante las vulnerabilidades en general de cada región.

Se coordinó en conjunto con el MINEX la Gira de Embajadores 2021 con 20 embajadores acreditados en el país, con un recorrido por el departamento de Sololá y los municipios de Panajachel, San Juan La Laguna y Santa Catarina Palopó, con el objetivo de promocionar Guatemala por medio de la socialización de los destinos turísticos por parte de las representaciones diplomáticas participantes.

Se implementó el Plan de Atención a Cruceros de la Temporada 2021-2022 en donde se realizó la operación en rutas, monitoreo de seguridad y destinos turísticos,



acompañamientos en *tours* y asistencias a los pasajeros y las tripulaciones de 13 buques en las terminales de cruceros, en el Pacífico en Puerto Quetzal, Escuintla y en el Atlántico en el Puerto de Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios Izabal, sin eventualidades en rutas ni en las terminales de cruceros en la primera fase de la temporada hasta el mes de diciembre.

Se impartieron 46 charlas dirigidas a personal de municipalidades, policía municipal, policía municipal de tránsito y sector privado turístico, para fortalecer los conocimientos básicos en atención a turistas, cultura turística y seguridad turística en Puerto Barrios, Izabal, Esquipulas, Chiquimula, San Felipe y El Asintal en Retalhuleu, San Jose Chacayá, San Lucas Tolimán y Panajachel en Sololá, Cobán, Alta Verapaz, Chichicastenango en Quiché; Quetzaltenango, San Marcos, Jutiapa, Monterrico en Santa Rosa, Huehuetenango, La Antigua Guatemala en Sacatepéquez; Flores, Petén y la ciudad de Guatemala.

Fortalecimiento de las Oficinas Mixtas (DISETUR/PNC y Departamento de Asistencia Turística), con el pago de arrendamiento de nueve casas, ubicadas en los Departamentos priorizados de la República de Guatemala, así:

- Quetzaltenango, Quetzaltenango.
- Livingston, Izabal.
- Retalhuleu, Retalhuleu.
- Panajachel, Sololá.
- San Pedro La Laguna, Sololá.
- San Vicente Pacaya, Escuintla.
- Cobán, Alta Verapaz.
- Esquipulas, Chiquimula.
- Ciudad capital, Guatemala.

Se implementaron planes operativos interinstitucionales de prevención y seguridad turística y puestos de asistencia en eventos y fechas festivas a nivel nacional, tales como:

Tabla 7, Eventos apoyados 2021

EVENTOS APOYADOS	DESTINO	FECHA
Peregrinación a Esquipulas	Chiquimula	10 al 15 de enero
Semana Santa 2021 (SINAPRESE)	Nacional	26 de marzo al 5 de abril
Plan de Fiestas Agostinas 2021	Nacional	30 de julio al 9 de agosto
Plan de Atención Vacaciones en USA, Canadá y México.	Nacional	Julio 2021



Festival de Barriletes Gigantes	Santiago y Sumpango Sacatepéquez	1 de noviembre
Plan de Atención Fin de Año 2021	Nacional	15 al 31 de diciembre

Fuente: Departamento de Asistencia Turística de la Dirección de Mercadeo Turístico

Las actividades se concretaron en lo siguiente:

- Se coordinaron 1422 acompañamientos a grupos de turismo organizado a nivel nacional, donde se benefició a un total de 27 771 personas por medio de custodias en atención de oficios girados a la División de Seguridad Turística de la PNC.
- Se brindaron 4138 asistencias personalizadas a visitantes, beneficiando a un total de 15 491 personas.
- Se coordinaron 13 gestiones de seguridad para la recepción de cruceros, en asistencia y coordinación de la seguridad para los tours y visitantes de cruceros que atracaron en los puertos del Atlántico y el Pacífico.
- Se realizaron 82 gestiones de seguridad en asistencia en festivales, ferias y diversas actividades en los destinos turísticos.
- Los delegados de asistencia turística realizaron 7757 monitoreos de rutas y visitas a sitios turísticos más importantes del país.
- Atención de 16 271 turistas, a través del número telefónico 1500 de la central de llamadas, disponible las 24 horas, así como boletines informativos en redes sociales *Twitter* y *Facebook*.



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.

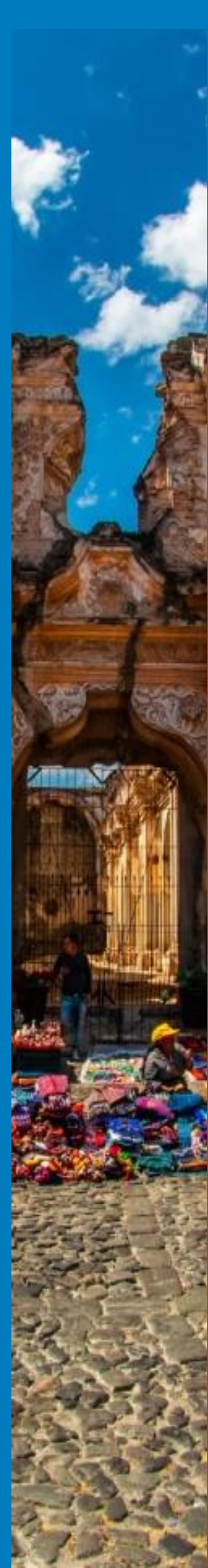
En este año, se realizó el mapeo de las instancias internacionales con las que el INGUAT tiene comunicación y participación, como se muestra a continuación:

Tabla 8

No.	Instancia	Siglas	Responsable
1	Organización Internacional de Turismo Social	ISTO	Dirección de Desarrollo del Producto Turístico
2	Secretaría de Integración Turística Centroamericana / Comité Ejecutivo	SITCA	
3	Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad Centroamericana / SITCA	CCASTUR	
4	Consejo Mundial de Turismo Sostenible	CGTS	
5	<i>Florida Caribbean Cruise Assocation</i>	FCCA	
6	Agencia de Promoción Turística de Centroamérica / SITCA	CATA	Dirección de Mercadeo
7	Organización Mundo Maya	OMM	Dirección de Mercadeo
		OMM	Dirección de Desarrollo del Producto Turístico
8	<i>International Congress and Convention Association</i>	ICCA	Dirección de Mercadeo
9	<i>Adventure Travel & Trade Association</i>	ATTA	
10	Organización Mundial de Turismo	OMT	
11	Comisión Interamericana de Turismo OEA	CITUR	Dirección de Desarrollo del Producto Turístico
12	Agenda Económica de las Mujeres COMMCA-SITCA	AEEMRRSICA	Dirección del Desarrollo del Producto Turístico

Fuente: Unidad de Competitividad de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico





El INGUAT a través de la Dirección General, tiene una representación activa ante varios organismos internacionales. La Unidad de Competitividad, brindó asesoría respecto a la participación en las reuniones de alto nivel de carácter internacional, y a su vez, llevó el control de los acuerdos de estas reuniones.

Participación en organismos internacionales:

Organización Mundial del Turismo -OMT-: la OMT es el organismo especializado de las Naciones Unidas, encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos y Guatemala es Estado miembro y con representación ante el Consejo Ejecutivo en el periodo del 2020 al 2023.

Las autoridades del INGUAT participaron en las reuniones virtuales y presenciales, en donde se hizo los requerimientos de la región centroamericana y Guatemala para obtener apoyo técnico de la OMT, entorno a la reactivación del turismo y fortalecimiento técnico de las empresas.

Organización Mundo Maya -OMM-: esta organización, coordina, asiste y estimula el desarrollo turístico, cultural y ambiental de la región en que se desarrolló la civilización Maya, reconociendo la importancia de conservar y mantener la herencia cultural común y los recursos naturales de la región para las generaciones actuales y venideras.

A partir de diciembre 2019, el Ministerio de Turismo de la República de El Salvador, asumió la Presidencia Honorífica y la Dirección Ejecutiva de la Organización Mundo Maya -OMM-. Durante el 2021 se dio seguimiento al plan de trabajo de la OMM, por medio de la participación en las reuniones de la Comisión Regional, el Consejo Directivo, la Comisión Jurídica y la Comisión de Mercadeo. Sin embargo, debido a la pandemia, las reuniones en formato presencial fueron canceladas, por lo que se dio continuidad al trabajo, a través de la utilización de medios virtuales.

Como iniciativa del INGUAT, se impulsó la reactivación del turismo, bajo entrevistas en medios españoles promocionando el multidestino turístico, medidas para recibir de forma segura el turismo, desarrollo del mapa virtual de los sitios arqueológicos de los países. También se realizó encuentros virtuales con empresarios, ruedas de negocios, proyecto de conectividad aérea con Aeromar de México.

Consejo Centroamericano de Turismo -CCT-: integrado por las autoridades nacionales de turismo de la región centroamericana y República Dominicana. Es un órgano subsidiario del Sistema de Integración Centroamericana -SICA- y tiene una oficina permanente que se denomina Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-.



A partir de julio, Guatemala recibió la Presidencia Pro Tempore del SITCA con vigencia de seis meses, el plan de trabajo se enfocó en 4 líneas de trabajo:

1. Diseño de lineamientos para la Política de Integración Turística Regional.
2. Continuidad de actividades de la estrategia del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad -SICCS-.
3. Seguimiento al desarrollo de la Cuenta Satélite Regional.
4. Seguimiento al Plan Operativo 2021 aprobado por el Consejo Directivo de CATA en el marco de la PPT de Nicaragua.

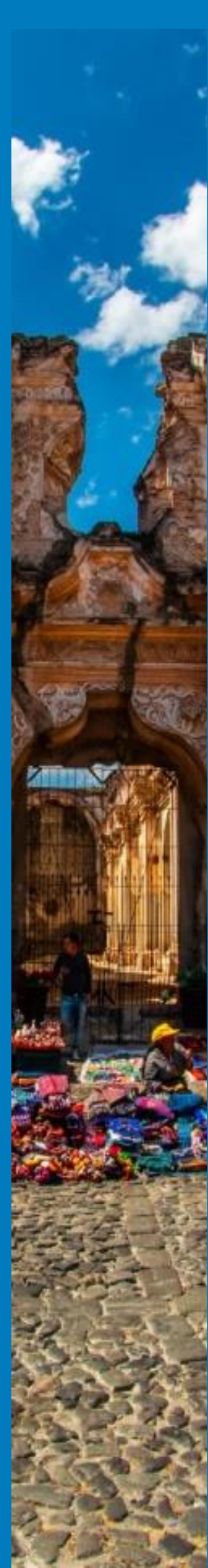


Principales logros:

- Orientar la participación regional ante la OMT.
- Selección e inicio de consultoría para formular la Política Regional de Turismo.
- Liderar la elaboración de la plataforma para el seguimiento del trabajo de SICSS, talleres de socialización y uso.
- Orientar el alcance de los talleres para establecer la Cuenta de Satélite Regional.
- Brindar lineamientos para la ejecución de plan de mercadeo de CATA.
- Revisión y aporte en documentos técnicos en la gestión de SITCA en temas de bioseguridad.

Asociación de Estados del Caribe -AEC-: Guatemala forma parte de la AEC, su propósito es promover la consulta, la cooperación y la acción concertada entre todos los países del Caribe, la cual está integrada por 25 estados miembros y siete miembros asociados. Su





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

En septiembre, se participó en el XXI Foro de desarrollo e integración turística de Centroamérica y el Caribe, de forma virtual.

Organización Internacional de Turismo Social -ISTO-: Guatemala es miembro activo desde 2015, para dar seguimiento a la estrategia de Turismo para Todos con enfoque de inclusión. En 2021, se atendió los requerimientos de revisión y pronunciamiento en la integración de nuevos miembros a ISTO, participación en la reunión general para conocer la situación de las iniciativas a nivel mundial sobre el turismo social.

Comisión Interamericana de Turismo -CITUR-: la CITUR apoya al diálogo del Congreso Interamericano de ministros y autoridades de alto nivel de turismo y da seguimiento a los mandatos de las Cumbres de las Américas, la Asamblea General y del Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral -CIDI-, para identificar iniciativas multilaterales y contribuir a la ejecución de políticas de la Organización de Estados Americanos -OEA- en materia de cooperación solidaria para el desarrollo del turismo sostenible.


Para el 2021, se participó en las reuniones virtuales ordinarias y extraordinarias, en donde se presentó información relacionada con el efecto de la pandemia en las Mipymes y las medidas de apoyo. Se propuso proyectos para participar en las experiencias exitosas de turismo sostenible a nivel mundial, se atendió la encuesta para el aporte del turismo ante el cambio climático por parte de las empresas y sector gobierno.

También se participó en el XXV Congreso Interamericano de Ministros y Altas Autoridades de Turismo, en donde el INGUAT aportó de forma técnica en la elaboración del Proyecto de Declaración de Paraguay en torno a la definición de conceptos adaptados a la realidad de la sostenibilidad y turismo comunitario. Lo anterior con el acompañamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-.

Agenda económica de las mujeres COMMCA-SITCA: Guatemala se ha integrado a la coordinación centroamericana para el empoderamiento económico de las mujeres, con instancias como Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-, Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM- y el INGUAT por medio de los convenios entre SITCA-OSPESCA-COMMCA.

En este año, se inició la conformación de la Mesa Nacional de Guatemala para el Empoderamiento Económico de las Mujeres Rurales, en donde el INGUAT ha requerido la integración de otros actores de gobierno que son necesarios para lograr los avances en la propuesta centroamericana.





Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- y El Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-: el INGUAT y el CONADI en el 2016 firmaron un convenio con una vigencia de 4 años con el propósito de establecer mecanismos de coordinación interinstitucional para la identificación de mejoras en la atención a este grupo importante de personas. En seguimiento a ese compromiso, las autoridades de estas instancias, renovaron su compromiso con un convenio que estará vigente para el período 2021-2025, el cual se firmó el 16 de junio de 2021, esto con el objetivo de continuar con el acompañamiento, asistencia y atención al turismo a personas con limitaciones de movilidad temporal, reducida o permanente en los proyectos que se planifiquen y se ejecuten en el país.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Objetivo: coordinar y dirigir las actividades relacionadas con la formulación del Plan Operativo Anual y Multianual, conforme a directrices de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, Dirección Técnica del Presupuesto -DTP- del Ministerio de Finanzas Públicas y normas presupuestarias. Así también, la planificación y elaboración del Plan de Compras Institucional, memoria de labores, asistencia técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, informes de gestión, informes de avance del POA, consolidación, seguimiento al Sistema de Planes Institucionales -Siplán-. Asesorar al despacho superior, direcciones y departamentos en materia financiera y atender requerimientos formulados por la Contraloría General de Cuentas, Congreso de la República y otras instituciones. Asimismo, proponer políticas y estrategias para mejorar la captación y uso racional de los recursos. Coordinar al Comité de Datos Abiertos.


Departamento Administrativo:

Los servicios entregados se relacionan con la adquisición de bienes y contratación de servicios; como mobiliario, maquinaria y equipo, provisión de transporte para comisiones oficiales, 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 y administración de los centros de impresión y fotocopiado, entre otros.

También se brindó seguridad, vigilancia y prevención de riesgos por medio del personal de la Unidad de Prevención de Riesgos y de una empresa privada para el control de ingreso y egreso a las instalaciones, tanto de personas como de vehículos, elaboración y aplicación de protocolos de seguridad y bioseguridad.

Otra función importante es la administración del Mercado de Artesanías, en la zona 13 de la ciudad de Guatemala, Castillo de San Felipe de Lara en Livingston, Izabal y del





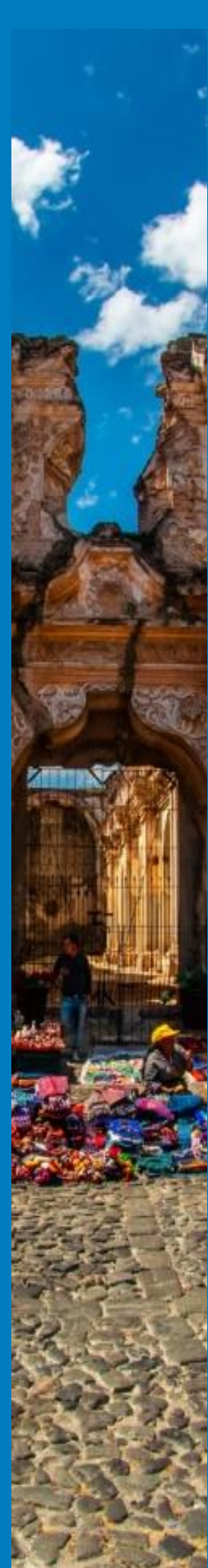
Museo de Paleontología y Antropología “Ing. Roberto Woolfolk”, ubicado en Estanzuela, Zacapa.

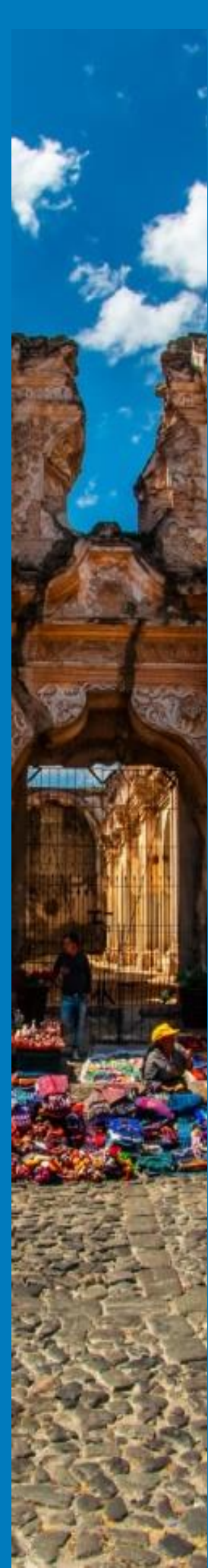
Dentro de las principales actividades desarrolladas durante el 2021, que contribuyen al buen funcionamiento de todas las unidades que conforman el Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, destacan las siguientes:

- Pago de los seguros para los vehículos de la institución, contra incendio y líneas aliadas, equipo electrónico y nave marítima (lancha utilizada en el Castillo de San Felipe de Lara).
- Contratación de:
 - Servicio de telefonía fija, telefonía móvil e internet para el edificio central, Oficinas Regionales y Sub Regionales y Delegaciones Nacionales del INGUAT.
 - Empresa para la compra de cupones de combustible para el abastecimiento de los vehículos propiedad del INGUAT.
 - Servicio de seguridad y vigilancia para el edificio central, Oficinas Regionales, Sub Regionales y Delegaciones Nacionales del INGUAT en el interior del país.
 - Empresa para el mantenimiento de los vehículos propiedad del INGUAT.
 - Servicio de tercer enlace de internet para el edificio central.
 - Servicio de centros de impresión y fotocopiado para el edificio central, Oficinas Regionales y Sub Regionales y Delegaciones Nacionales.
 - Servicio del servicio de GPS para los vehículos propiedad del INGUAT.
 - Servicios prestados por una empresa de limpieza y mantenimiento en el edificio central, Oficinas Regionales, Sub Regionales y Delegaciones Nacionales en el interior del país.
 - Servicio de traslado de sobres, paquetes y cajas del INGUAT, en la República de Guatemala.
 - Servicio de transporte de personas para el traslado de personas competidoras en la 20 vuelta ciclística internacional femenil a Guatemala
- Renta de sanitarios portátiles para ser utilizados en los puestos de atención y control del Sistema Nacional de Prevención Semana Santa –SINAPRESE 2021-, para apoyar a los turistas nacionales y extranjeros que se desplazaron por las distintas carreteras en el interior del país.
- Compra de:
 - Electrodomésticos para uso en las oficinas de los diferentes niveles del edificio central, Oficinas Regionales y Sub Regionales y Delegaciones Nacionales del INGUAT.
 - Mobiliario y equipo de oficina para uso los diferentes niveles del edificio central, Oficinas Regionales y Sub Regionales, Delegaciones Nacionales, Castillo de San Felipe de Lara y Museo de Estanzuela.



- Útiles y equipo de oficina para uso en las oficinas del edificio central.
- Maquinaria y equipo industrial para uso del personal del INGUAT en el Mercado de Artesanía, zona 13, ciudad de Guatemala y Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal.
- Aires acondicionados para uso en la Tienda STIGT, sótano 1 del edificio central, Oficina Subregional en Panajachel, Sololá y en el Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT –CRI-.
- Mantenimiento y reparaciones en las instalaciones del edificio central del INGUAT, Mercado de Artesanías, en la zona 13 de la ciudad de Guatemala, Castillo de San Felipe de Lara en Livingston, Izabal y del Museo de Paleontología y Antropología “Ing. Roberto Woolfolk”, ubicado en Estanzuela, Zacapa y en el Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT –CRI-.
- Readequación del noveno nivel del edificio central para uso de la delegación del Ministerio Público.
- Con el propósito de brindar mejor atención a los visitantes nacionales e internacionales, en el Castillo de San Felipe se desarrollaron las siguientes actividades: elaboración de mesa para uso en el rancho de descanso, barco de madera, columpios de madera, sillas de madera en los diferentes escenarios se propicia la oportunidad para toma de fotografías de los visitantes.
- Derivado de la pandemia COVID-19 y como parte de las medidas de prevención contra la propagación del virus, se gestionaron actividades para la protección del personal del INGUAT, visitantes nacionales e internacionales, tanto en el edificio central como en Oficinas Regionales y Sub Regionales, Delegaciones Nacionales, Mercado de Artesanías, zona 13, Museo de Paleontología y Arqueología “Ing. Roberto Woolfolk Saravia”, Estanzuela, Zacapa y Castillo de San Felipe de Lara, Livingston, Izabal.
 - Se realizaron e implementaron los Protocolos de Seguridad e Higiene para la prevención de la COVID-19, Guía de medidas preventivas y de seguridad para la mitigación de la COVID-19 dentro del edificio central y Protocolo de Evacuación durante la emergencia en el edificio central del INGUAT.
 - Se gestionó la compra de insumos para la protección del personal del INGUAT, tales como: dispensadores para alcohol en gel de 450 ml, gel para alcohol en gel con pedal, alcohol en gel, pediluvios para desinfección de zapato, toallas para manos, atomizadores plásticos, mamparas, galones de amonio cuaternario, mascarillas de protección triple capa, entre otros.
 - Contratación de servicios para la protección del personal del INGUAT, servicio mensual de desinfección para el Edificio Central del INGUAT, Mercado de Artesanías, así como desinfección para los vehículos propiedad del INGUAT, etc.



- 
- Colocación de cubículos en el Lobby del edificio Central del INGUAT para atender a proveedores y visitantes, adecuación de oficinas para cumplir con los protocolos de distanciamiento en las áreas de trabajo, restricción para uso de ascensores con una capacidad máxima de cuatro personas, señalización y aplicación del distanciamiento social en las diferentes áreas de trabajo, restricción y centralización de correspondencia externa, restricción y centralización de proveedores de alimentos y verificación y control para que los proveedores que suministran periódicamente servicios o productos a la Institución (agua pura, servicio de desinfección, lavandería, etc.), cumplieran con los Protocolos de Seguridad e Higiene para la prevención del COVID-19.

Departamento de Recursos Humanos:

Durante el 2021 tuvo a su cargo la administración del recurso humano de la Institución de conformidad con las leyes, normas y procedimientos en la materia; y ejecutar programas tendientes a mantener las buenas relaciones de trabajo, el desarrollo y superación del personal y su adecuada integración a la Institución.

- En mayo se realizó un diagnóstico y plan de acción para el fortalecimiento de competencias, como parte del proceso se aplicaron pruebas psicométricas a directores de áreas y jefes de departamento.
- Se aplicaron 212 baterías de pruebas psicométricas a candidatos que aplicaron a los diferentes puestos disponibles.
- Nóminas establecidas para el pago de salarios y tiempo extraordinario mensuales; así como las prestaciones económicas adicionales que el INGUAT brinda a sus colaboradores con cargo a los renglones 011 "Personal Permanente" y 022 "Personal por Contrato"; y pagos mensuales de honorarios con cargo al renglón 029 "Servicios técnicos o profesionales", a través del Sistema de GUATENOMINAS.
- Por las medidas de seguridad por la COVID-19, a partir del mes de septiembre 2021 se implementó un nuevo sistema por medio de reconocimiento facial en el Edificio del INGUAT y en las otras oficinas del instituto.
- Se realizaron los registros en la plataforma de la Contraloría General de Cuentas, de los contratos de trabajo con cargo al renglón 022, se han dado los avisos a la Dirección de Probidad de nombramientos o contratos de trabajo.
- Expediente para pago de Indemnizaciones y cálculos de Indemnizaciones
- El estudio de Clima Organizacional del 2021, el cual mostró como fortaleza el orgullo de pertenencia que los trabajadores sienten al trabajar para el INGUAT reflejando un porcentaje del 95.5 %.



- Para continuar con el fortalecimiento de este porcentaje y para mantener el alto sentido de pertenencia, ánimo y actitud positiva del personal, se envió a través de los medios electrónicos: tarjetas de felicitación para los cumpleaños, actos cívicos, se reforzaron los valores y estándares de la Cultura de Servicio del INGUAT, inducción a los procesos internos del Departamento Financiero, Fomento Turístico, uso adecuado del uniforme oficial, entre otros.
- 23 talleres de inducción para el personal de nuevo ingreso, según las necesidades de la institución y los requerimientos de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal. Durante el proceso de inducción se brindó información sobre la Ley Orgánica y funciones del INGUAT, datos históricos sobre el turismo en Guatemala y a nivel internacional, mercados prioritarios, potenciales y de oportunidad, productos turísticos, regiones turísticas que maravillan al mundo, estructura administrativa, normas administrativas, otros documentos que deben conocer todos los trabajadores de la institución, el qué hacer de las tres direcciones, Reglamento de Relacionales Laborales, contenido del Manual de la Cultura de servicio del INGUAT, Protocolo de Actuación de Servicio al Cliente Interno y Externo y los ocho ejes del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025. También se les dio a conocer los Protocolos Institucionales de Actuación ante la Pandemia de Covid-19, utilizando recursos escritos y medios audiovisuales para su mayor comprensión.
- Se realizaron 4 boletines del Departamento de Recursos Humanos con el detalle de todas las actividades.
- En ocasión de la temporada de Semana Santa en Guatemala, se convocó a los trabajadores del edificio central a realizar una decoración alusiva a la época, promoviendo los valores y estándares de la Cultura de Servicio del INGUAT, en esa ocasión se premiaron a los tres primeros lugares.
- Otro elemento importante para este departamento, ha sido brindar capacitación, para la profesionalización del recurso humano de la institución para alcanzar niveles altos en la eficiencia de la operación. En este año fue importante el acercamiento con otras entidades del sector público como la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, Contraloría General de Cuentas, Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-, entre otros para dar cumplimiento a los mandatos de implementar la Política Nacional de Datos Abiertos; Plan de capacitación del año de la Ética y Probidad; Sistema Nacional de Control Interno y Gubernamental.
- Se llevaron a cabo 49 eventos de capacitación, con una participación de 1688 colaboradores durante el presente año, 616 hombres y 1072 mujeres.
- Las capacitaciones fueron con costo y gratuitas realizadas de forma estratégica con instituciones públicas, entidad privada y diferentes departamentos que conforman el INGUAT, entre ellas:
 - Ley de Acceso a la Información Pública



- Modelo de Acuerdos de Dirección
- Diplomado de Gerencia Pública
- Bases de un concurso
- Publicación de un NOG
- Modalidades de compra
- Juntas de cotización, licitación y calificación
- Marco normativo de contrataciones públicas
- Proceso de adquisiciones públicas
- Comisión receptora y liquidadora
- Planeación estratégica y prospección
- Documentos automatizados con Microsoft Office desde Word
- Módulo I: Ética, probidad e integridad
- Gobierno Electrónico
- Conferencia de "Explotación sexual de la niñez y adolescencia en actividades relacionadas con viajes y turismo" 1er. Grupo
- Transparencia y normas de ética del servidor público
- Capacitación "Covid-19"
- Hacia un gobierno abierto en Guatemala
- Conferencia de "Explotación sexual de la niñez y adolescencia en actividades relacionadas con viajes y turismo" 2do. grupo
- Fortalecimiento de los procesos de compras
- Módulo II: programa de prevención contra la corrupción
- Conferencia de "Explotación sexual de la niñez y adolescencia en actividades relacionadas con viajes y turismo" 3er. Grupo
- Implementación de datos abiertos
- Primeros apoyos psicológicos
- Módulo II: programa de prevención contra la corrupción
- Asesoría técnica en el proceso de priorización, negociación y contratación de la cooperación para el desarrollo
- Registro e inscripción de servicios turísticos
- Implementación de la estrategia de datos abiertos
- Régimen de pequeño contribuyente y libro de pasajeros
- Sistema de control interno y gestión de riesgos en las entidades
- Módulo IV: auditoría social
- Actuaciones de las juntas de cotización y licitación
- Participación de personal del INGUAT en el XII Congreso Nacional de Turismo "Reconstruyendo el turismo en Guatemala"
- Módulo introductorio, generalidades del SINACIG
- Módulo I: generalidades del SINACIG y normas relativas al entorno de control y gobernanza, normas relativas de evaluación de riesgos



- Módulo II: normas relativas de las actividades de control de la información y comunicación y de las actividades de supervisión.
- Módulo III: taller práctico I; II y III
- Cálculo de prestaciones y finiquito laboral
- Segundo grupo SINACIG "Módulo I, generalidades y componentes, talleres prácticos I, II y III"
- Webinar Gobierno Abierto
- 7ª. Convención Internacional de Auditoría Interna
- Charla de "Becas SEGEPLAN, formato educativo –INGUAT–" y 2da. Feria de becas SEGEPLAN
- Charla "Generalidades del Covid 19, sus secuelas y la importancia de la vacunación"
- Charla "La ansiedad es tu amiga, aprende a relacionarte con ella"
- Charla "Covid 19, sus secuelas de luto y cómo afrontarlo"
- Seminario internacional "Gestión del Talento Humano"
- Taller de trabajo en equipo Dirección de Mercadeo
- Para la mejora del clima organizacional y del ambiente laboral y con el apoyo del Comité de la Cultura de Servicio del INGUAT, se realizaron diferentes actividades virtuales con los trabajadores; por medio de la plataforma *Webex* o correo electrónico institucional tales como:
 - Actos cívicos.
 - Celebración virtual de los cumpleaños.
 - Campañas de recordación de los valores y estándares por medio de infografías virtuales.
 - Realización de videos para ocasiones especiales como: Día de la mujer, Saludo de las autoridades superiores a los cumpleaños, video sobre valores y estándares (la lealtad), etc.
 - Esta metodología implementada para realizar las actividades y capacitaciones, permitió que los trabajadores de las oficinas regionales y subregionales, el Castillo de San Felipe de Lara, Mercado de Artesanías, Museo de Estanzuela; que tienen acceso a equipo de cómputo se capacitaran sin tener que trasladarse a las oficinas centrales o participaran en las actividades como charlas, etc..
- Planificación y desarrollo de las actividades culturales y sociales incluidas en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, en el Arto. 76º, Prestación Recreacional, entre las que se señalan las siguientes: Día del Cariño, Día de la Madre, Día del Padre, Día Internacional de Turismo, Aniversario de la Institución y Celebración Navideña, elaboración de canastas navideñas, entre otros, con el fin de garantizar una celebración digna que refleje el respeto y reconocimiento que todo trabajador merece.



Departamento de Fiscalización:

De acuerdo al Plan Anual de Trabajo del Departamento de Fiscalización, se realizaron 157 nombramientos de fiscalización (ver tabla 10) las cuales tuvieron una cobertura de uno a cuatro años fiscales, ubicados en los departamentos de: Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango, Escuintla, Quetzaltenango, Retalhuleu, Chiquimula, Huehuetenango, Sololá, San Marcos, Santa Rosa, Zacapa, con el objetivo de verificar el correcto y oportuno traslado del Impuesto del 10% Sobre Hospedaje e Impuesto de Salida Vía Aérea y Marítima.

Tabla 9: Nombramientos de fiscalización


Departamento	Nombramientos de fiscalización	
	Cantidad	Porcentaje
Guatemala	46	29.3%
Sacatepéquez	25	15.9%
Chimaltenango	6	3.8%
Escuintla	21	13.4%
Quetzaltenango	15	9.6%
Retalhuleu	10	6.4%
Chiquimula	3	1.9%
Huehuetenango	10	6.4%
Sololá	6	3.8%
San marcos	9	5.7%
Santa Rosa	5	3.2%
Zacapa	1	0.6%
Total	157	100%

Fuente: Departamento de Fiscalización de la Dirección Administrativa Financiera

Se realizaron 417 presencias fiscales en Semana Santa (del sábado 27 de marzo al domingo 4 de abril), en los departamentos de Sacatepéquez, Sololá y Alta Verapaz. El impuesto recaudado asciende a un monto de Q 70 427.12.

También se realizaron dos foros virtuales de Cultura Tributaria del Impuesto del 10% sobre Hospedaje impartido a propietarios y personal administrativo de los diferentes departamentos del país, mismos que se llevaron a cabo el 28 de julio y 11 de noviembre. La convocatoria se realizó a través de correo electrónico, mensajes de texto, *WhatsApp* y redes sociales del INGUAT. Se contó con la presencia de 96 participantes en





el primer foro y 63 en el segundo, entre ellos propietarios, contadores y representantes legales de establecimientos de hospedaje.

Los temas de los foros virtuales fueron: Servicios Electrónicos, por el Ingeniero Walter Mendizabal, Jefe del Departamento de Tecnología de Información; Proceso de Inscripción y Registro de Establecimientos de Hospedaje, por la Licenciada Eliza Valdez, de la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos; Proceso Fiscalización del Impuesto del 10% Sobre Hospedaje, por las Licenciadas Elizabeth García, Jefe del Departamento de Fiscalización y Yojana Soto, de Auditoría Interna; Proceso de Traslado del Impuesto del 10% Sobre Hospedaje, señor Mynor Monroy, de la Sección de Cobros; Proceso Administrativo Sancionatorio por Violación a la Ley Orgánica del INGUAT y su Reglamento, por el Licenciado Manuel Ramírez, del Departamento Jurídico.

Unidad de Información Pública:

En cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República, del 01 de enero al 31 de diciembre 2021, se atendieron 271 solicitudes de acceso a la información pública, las cuales fueron resueltas con el apoyo de las distintas direcciones, departamentos, secciones y unidades. Estas solicitudes fueron concluidas a través de la emisión de las resoluciones correspondientes como lo establece la Ley. Como se observa en la tabla 11, en el mes de marzo se atendieron más solicitudes de información pública con el 14%:

Tabla 10, Resoluciones emitidas

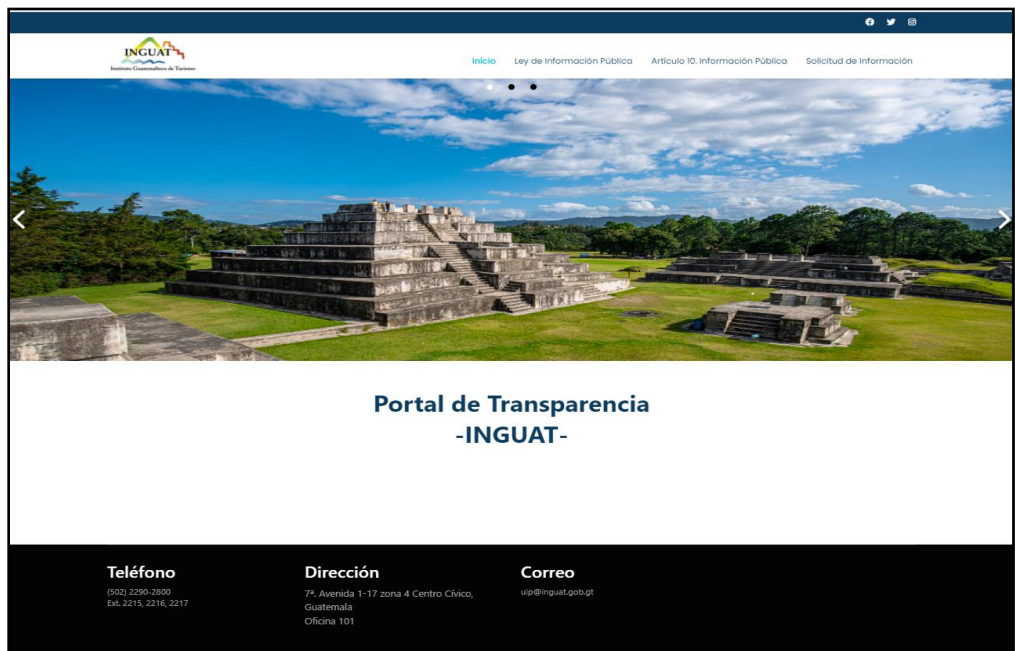
Mes	Resoluciones emitidas	
	Cantidad	Porcentaje
Enero	18	7%
Febrero	24	9%
Marzo	38	14%
Abril	22	8%
Mayo	25	9%
Junio	13	5%
Julio	24	9%
Agosto	24	9%
Septiembre	23	8%
Octubre	22	8%
Noviembre	24	9%
Diciembre	14	5%
Total	271	100%

Fuente: Unidad de Información Pública de la Dirección Administrativa Financiera.



La solicitud de información se realizó por medios electrónicos (81%) y medios escritos (19%), además 168 solicitudes de información fueron realizadas por hombres y 103 por mujeres. El 77% de las solicitudes requerían información del Departamento de Fomento Turístico (23%), Departamento de Recursos Humanos (19%), Departamento de Investigación y Análisis de Mercados (14%), Departamento Financiero (10%) y Dirección de Desarrollo del Producto Turístico (10%); el otro 23% eran temas del Departamento Jurídico, Unidad de Información Pública, Dirección de Mercadeo, Departamento Administrativo, Dirección General y Dirección Administrativa Financiera.

El Artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, establece la obligatoriedad institucional de mantener actualizada y a disposición de cualquier interesado, información clara y oportuna sobre sus funciones, preferentemente a través de portales electrónicos. El Portal de Transparencia institucional <https://uip.inguat.gob.gt/>, está estructurado de forma tal que mantiene organizada y actualizada de forma mensual, toda la información pública de oficio de forma eficaz y de fácil acceso para el público usuario. En el 2021, se realizó un cambio de diseño de la misma.



El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- presentó satisfactoriamente el Informe Anual correspondiente al 2020 en la forma y plazo establecido en la ley de la materia.

Informe preliminar del período 01 de enero al 30 de septiembre del año 2021, en la forma y plazo en observancia del artículo 46 de la Ley de Acceso a la Información Pública y artículo 24 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto número 54-86 del Congreso de la República.



AUDITORÍA INTERNA

Objetivo: evaluar y revisar de forma independiente el manejo de los recursos financieros, materiales y presupuestarios, con la finalidad de minimizar errores y agregar valor para lograr una eficiente operación.

La Auditoría Interna basó la programación de sus actividades en el Plan Anual de Auditoría -PAA- para el ejercicio fiscal 2021, aprobado por la Dirección General del INGUAT, mediante Resolución No. 1158-2020-DG, de fecha 30 de diciembre de 2020, con 24 auditorías para el ejercicio fiscal 2021 y cumplimiento al Acuerdo Número A-119-2011 de la Contraloría General de Cuentas, el cual establece el uso obligatorio del Sistema SAG UDAI para las unidades de esta Auditoría, desde la planificación hasta la comunicación de resultados.

Ejecución del PAA 2021:

- Auditoría Financiera: se realizaron 18 auditorías financieras con evaluaciones a los estados financieros, ejecución presupuestaria, fondos rotativos y fondos fijos que maneja el INGUAT; revisiones a los procesos de contratación de bienes y servicios en todas las modalidades, procesos de ingresos y cuentas por cobrar.
- Auditoría de cumplimiento: llevó a cabo 06 auditorías de cumplimiento según el Plan Anual de Auditoría -PAA- que se enfocaron al cumplimiento de los procedimientos, metas (físicas y financieras) y Plan Operativo Anual -POA-, verificación a los procesos administrativos del Departamento de Recursos Humanos, evaluación y pruebas de cumplimiento al Departamento de Fiscalización.
- Resultados alcanzados: como resultado de las evaluaciones programadas en la Planificación anual, se comunicaron deficiencias y mejoras a los procesos que en el INGUAT se realizan, así como propuestas para fomentar la transparencia en el uso de los recursos públicos administrados por la Institución.




DEPARTAMENTO JURÍDICO

Objetivo: asesorar en materia legal a la Dirección General, Subdirección General, direcciones, secciones y unidades administrativas que conforman el INGUAT y formular propuestas legales para la toma de decisiones.

Dentro de las principales actividades específicas realizadas durante el 202, se identifican las siguientes:

1. Se participó en 111 reuniones y/o evacuación de consultas, asesorando en temas legales al Director General y Subdirector General.
2. Se facilitaron 272 asesorías en temas legales a las direcciones y departamentos del INGUAT, mediante reuniones de trabajo, análisis jurídicos, evacuación de consultas y dictámenes legales.
3. Se emitieron 70 opiniones jurídicas y dictámenes legales solicitados por los despachos superiores, direcciones, departamentos y secciones de la institución.
4. Se asesoró y participó para analizar anteproyectos de actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT y otra legislación relacionada con el turismo.
5. Se elaboraron 336 contratos administrativos de diferentes tipos de servicios, entre los que destacan: de arrendamiento, servicios técnicos, servicios profesionales, modificatorios, contratos derivados de compra directa, de eventos de cotización y licitación.
6. Se realizaron revisiones de 432 proyectos de Acuerdos de Dirección General.
7. Se realizaron revisiones de 53 proyectos de convenios de cooperación interinstitucional suscritos entre el INGUAT y otras entidades.
8. Se elaboraron y presentaron 495 demandas y/o denuncias en asuntos de litigios en los que el INGUAT tiene interés o es parte.
9. Se dio seguimiento a 1532 procesos judiciales, entre los que se incluye evacuación de audiencias, elaboración y presentación de memoriales y procuración de casos en los que el INGUAT es parte.
10. Se atendieron 100 solicitudes de exoneración de impuesto de salida del país vía aérea, presentadas por las instituciones de conformidad con la Ley Orgánica del INGUAT.
11. Se atendieron 174 solicitudes de exoneración de impuesto del 10% sobre hospedaje, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la Ley Orgánica del INGUAT.

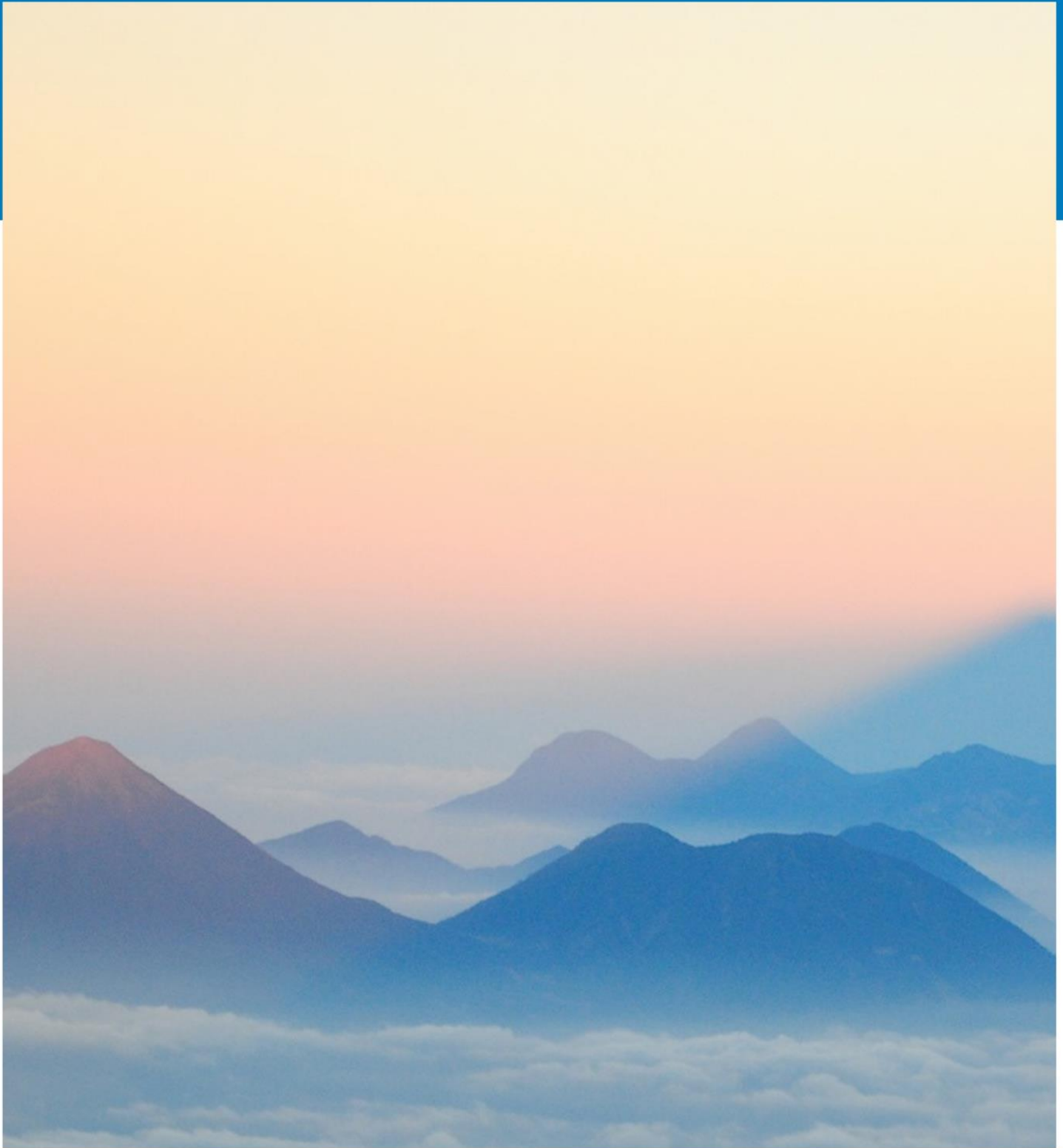


- 
12. Se realizaron 33 procuraciones y seguimientos a procesos penales en los que el INGUAT tiene intervención.
 13. Se elaboraron 291 resoluciones de aprobación y rescisión de diferentes contratos administrativos.
 14. Se enviaron 15 330 copias de diferentes tipos de contratos y resoluciones de aprobación y/o rescisión, según el caso, a las unidades interesadas y otras jefaturas del INGUAT.
 15. Se realizaron 99 análisis y revisiones a proyectos de bases de cotización y/o licitación y a bases de cotización y/o licitación definitivas.
 16. Se dieron 250 avisos de elaboración de contratos a la Unidad de Contratos de la Contraloría General de Cuentas.
 17. Se alimentaron cuatro bases de datos de 324 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.
 18. Se elaboraron 30 actas de legalizaciones de firmas y documentos oficiales a solicitud de las diferentes Direcciones y/o departamentos administrativos del INGUAT.
 19. Se elaboraron 69 certificaciones de contratos administrativos u otros documentos a solicitud de las diferentes Direcciones y/o departamentos administrativos del INGUAT.
 20. Se renovaron 28 marcas a nombre del INGUAT, trámite dentro del cual se hizo la procuración respectiva.
 21. Se realizó una comisión de trabajo al exterior de la República en relación a asuntos en los que el INGUAT tuvo intervención.
 22. Se realizaron 40 comisiones de trabajo al interior de la República para diferentes reuniones o gestiones relacionadas a temas en donde interviene el INGUAT.
 23. Se tramitaron y diligenciaron 33 recursos de revocatoria y reposición interpuestos en contra de las resoluciones emitidas por los jefes de departamento y Director General del INGUAT.
 24. Se realizaron 17 intervenciones por orden de juez competente ante establecimientos de hospedaje de diferentes municipios de la República.
 25. Se elaboraron 599 dictámenes que se derivan de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico.
 26. Se elaboraron 760 resoluciones derivadas de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico, para firma del Director General.



CAPÍTULO III

ANEXOS



Balance General 2021



**INSTITUTO
GUATEMALTECO
DE TURISMO**



Instituto Guatemalteco de Turismo

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

PAGINA : 1 DE 1
FECHA : 8/02/2022
HORA : 17:01:46
REPORTE: 30007168.r1

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

ACTIVO		PASIVO	
1000	ACTIVO	2000	PASIVO
1100	ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)	2100	PASIVO CORRIENTE
1110	ACTIVO DISPONIBLE	2110	CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO
1112	Bancos	2115	Cuentas del Personal a Pagar
	71,190,817.87	2116	Otras Cuentas a Pagar a Corto Plazo
Total de	ACTIVO DISPONIBLE		9,586.00
1120	INVERSIONES FINANCIERAS	Total de	CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZO
1121	Inversiones Temporales		656,826.79
	10,000,000.00	2150	FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTÍA
Total de	INVERSIONES FINANCIERAS	2151	Fondos de Terceros
1130	ACTIVO EXIGIBLE		9,008,479.48
1131	Cuentas a Cobrar a Corto Plazo	Total de	FONDOS DE TERCEROS Y EN GARANTÍA
	757,151.62		9,008,479.48
Total de	ACTIVO EXIGIBLE	Total	PASIVO CORRIENTE
	757,151.62		9,664,306.27
Total de	ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE)	2200	PASIVO NO CORRIENTE
1200	ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	2210	CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO
1220	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A LARGO PLAZO	2211	Cuentas Comerciales a Pagar a Largo Plazo
1222	Documentos a Cobrar a Largo Plazo		114,839.29
	9,601,944.30	Total de	CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZO
Total de	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A LARGO PLAZO		114,839.29
1230	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)	Total	PASIVO NO CORRIENTE
1231	Propiedad y Planta en Operación		114,839.29
	8,297,386.50	Total	PASIVO
1232	Masinería y Equipo		9,779,148.66
1233	Tierras y Terrenos		
	54,250,292.35	3000	PATRIMONIO
1235	Equipo Militar y de Seguridad	3200	PATRIMONIO INSTITUCIONAL
1237	Otros Activos Fijos	3210	CAPITAL SOCIAL INSTITUCIONAL
2271	Depreciaciones Acumuladas	3211	Patrimonio Institucional
	-53,512,597.07	3212	Resultado del Ejercicio
		3212	Resultados Acumulados de los Ejercicios Anteriores
Total de	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)	3215	Superavit por Revaluación de Activos
	46,546,981.58		23,747,637.12
Total de	ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	Total de	CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL
	56,148,925.68		128,317,749.61
		Total	PATRIMONIO INSTITUCIONAL
			128,317,749.61
		Total	PATRIMONIO
			128,317,749.61

SUMA ACTIVO

138,096,895.17

SUMA PASIVO Y PATRIMONIO

138,096,895.17

ARG. ANAYANSY CAROLINA RODRIGUEZ CASTILLO
JEFE SECCION DE CONTABILIDAD
(Signature)

LIC. DARY RONALDO MAEDA PEÑA
JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO
(Signature)

LIC. JULIO HERIBEN OLIVIA JUAREZ
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO
(Signature)

ARG. ANAYANSY CAROLINA RODRIGUEZ CASTILLO
DIRECTORA GENERAL ADMINISTRATIVA
(Signature)



Calle 17 zona 4 Centro Cívico, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2290-2800

www.inguat.gob.gt
Siguenos en: @inguat, @inguatpress, @inguat.gob, comunicacioninguat

Fuente: Departamento Financiero de la Dirección Administrativa Financiera

Estado de Resultados, ejercicio fiscal 2021



INSTITUTO
GUATEMALTECO
DE TURISMO



SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL
Contabilidad - Reportes - Estado de resultados
Estado de Resultados

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO (INGUAT)

Expresado en Quetzales

PAGINA : 1 DE 1
FECHA : 8/02/2022
HORA : 17:02:32
REPORTE: R08001028.rp

DEL 01 DE ENERO AL 31/12/2021

CUENTA	DESCRIPCION DE LA CUENTA	MONTO
5000	INGRESOS	158,607,486.13
5100	INGRESO CORRIENTES	158,607,486.13
5110	INGRESOS TRIBUTARIOS	81,042,667.53
5112	Impuestos Indirectos	81,042,667.53
5120	INGRESOS NO TRIBUTARIOS	3,007,135.22
5124	Arrendamiento de Edificios, Equipos e Instalaciones	675,549.95
5129	Otros Ingresos no Tributarios	2,331,585.27
5140	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	3,374,859.74
5142	Venta de Servicios	3,374,859.74
5160	INTERESES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	802,386.69
5161	Intereses	802,386.69
5170	TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	70,380,436.95
5172	Transferencias Corrientes del Sector Público	70,380,436.95
6000	GASTOS	123,550,254.36
6100	GASTOS CORRIENTES	123,550,254.36
6110	GASTO DE CONSUMO	115,476,690.51
6111	Remuneraciones	80,222,932.80
6112	Bienes y Servicios	32,836,344.66
6113	Depreciación y Amortización	2,417,413.05
6120	INTERESES, COMISIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	5,626,282.25
6122	Arrendamiento de Tierras y Terrenos	2,010.91
6123	Derechos sobre Bienes Intangibles	2,162,353.36
6124	Otros Alquleros	3,461,917.98
6140	OTRAS PERDIDAS Y/O DESINCORPORACION	147,003.94
6142	Otras Pérdidas	147,003.94
6150	TRANSFERENCIAS CORRIENTES OTORGADAS	2,300,277.66
6151	Transferencias Otorgadas al Sector Privado	74,500.00
6152	Transferencias Otorgadas al Sector Público	999,111.28
6153	Transferencias Otorgadas al Sector Externo	1,226,666.38
RESULTADO DEL EJERCICIO		35,057,231.77


LIC. FREDDY GUZMÁN
JEFE DE DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD

LIC. JULIO HERNAN OLIVA JIMENEZ
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO


LIC. DARY RONALDO MAEDA PEÑA
JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO

ARQ. ANAYANSY CAROLINA RODRIGUEZ CASTILLO
DIRECTORA GENERAL

7.^a avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2290-2800

www.inguat.gob.gt



Fuente: Departamento Financiero de la Dirección Administrativa Financiera

Estado de Flujo de Efectivo, ejercicio fiscal 2021



INSTITUTO
GUATEMALTECO
DE TURISMO



INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
INGUAT
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR EL PERIODO DEL UNO DE ENERO AL TRENTA Y UNO DE DICIEMBRE
AÑO FISCAL 2021
(Expresado en Quetzales)

Resultado del periodo al 31 Diciembre de 2021	35,057,231.77
(+) Cargo a depreciaciones	2,417,413.05
= SUB TOTAL	37,474,644.82
+ Variaciones Cuentas Activos Corriente, No Corriente(LP) y Pasivos Corriente (Capital de Trabajo)	
(-) Aumento Neto en Cuentas a Cobrar a Corto Plazo	-509,898.71
(+) Disminución neta en Documentos a Cobrar a Largo Plazo	2,791,962.67
(+) Aumento Neto en Cuentas a Pagar a Corto Plazo	32,204.09
(+) Aumento Neto en Fondos de Terceros	6,241,160.09
(+) Variación Neta en el Superávit	2,405,971.96
	10,961,400.10
RECURSOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	48,436,044.92
(-) EFECTIVO APLICADO A:	
Aumento de Activos No Corrientes (adiciones 2021)	
(-) Maquinaria y Equipo	-831,542.92
(-) Otros Activos Fijos	-200,933.36
	-1,032,476.28
(-) EFECTIVO NETO PROVISTO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN E INVERSIÓN	47,403,568.64
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL PERIODO	33,787,249.23
EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	81,190,817.87
SALDO EN BANCOS E INVERSIONES AL 31 DE DICIEMBRE 2021	81,190,817.87


LIC. ISABEL ARANY PACAY SOL
JEFE SECCIÓN DE CONTABILIDAD


LIC. DARY RIVALDO MEDINA PEÑA
JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO


LIC. JULIO HERNÁN OLIVA JUÁREZ
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO


ARQ. ANAYANSY UANOLINA RODRÍGUEZ CASTILLO
DIRECTORA GENERAL

7.ª avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2290-2800

www.inguat.gov.gt

Síguenos en:    
#inguat @inguatprensa @inguat.gob comunicacioninguat

Fuente: Departamento Financiero de la Dirección Administrativa Financiera

Estado de liquidación de presupuesto de ingresos y egresos (1 de enero al 31 de diciembre 2021)



INSTITUTO
GUATEMALTECO
DE TURISMO



**INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT-
ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS
POR EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(Expresado en Quetzales)**

Código	Descripción	Aprobado Inicial	Modificaciones	Vigente	Comprometido	Devengado	Recaudado/ Pagado	Saldos por Recaudar/Devengar
INGRESOS POR CLASE								
10000	Ingresos Tributarios	98,618,417.00	0.00	98,618,417.00		81,042,667.53	81,042,667.53	17,575,749.47
11000	Ingresos no Tributarios	2,161,114.00	0.00	2,161,114.00		3,007,135.22	3,007,135.22	-846,021.22
13000	Vta. De Bienes y Serv. De la Admón. Pública	3,290,000.00	0.00	3,290,000.00		3,374,859.74	3,374,859.74	-84,859.74
15000	Rentas de la Propiedad	250,000.00	0.00	250,000.00		802,386.69	802,386.69	-552,386.69
16000	Transferencias Corrientes	110,113,000.00		110,113,000.00		70,380,436.95	70,380,436.95	39,732,563.05
23000	Disminución de Otros Activos Financieros	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00
TOTAL DE INGRESOS		214,432,531.00	0.00	214,432,531.00		158,607,486.13	158,607,486.13	55,825,044.87
EGRESOS POR GRUPO DE GASTO								
000	Servicios Personales	67,526,861.00	17,280,531.00	84,807,392.00	66,309,187.85	66,309,187.85	66,309,187.85	18,498,204.15
100	Servicios No Personales	50,596,020.00	8,273,146.00	58,869,166.00	35,254,061.34	35,254,061.33	35,254,061.33	23,615,104.67
200	Materiales y Suministros	7,291,209.00	-465,333.00	6,825,876.00	3,208,565.58	3,208,565.58	3,208,565.58	3,617,310.42
300	Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles	1,945,521.00	451,970.00	2,397,491.00	1,032,476.28	1,032,476.28	1,032,476.28	1,365,014.72
400	Transferencias Corrientes	7,617,292.00	13,112,625.00	20,729,917.00	16,214,022.61	16,214,022.61	16,214,022.61	4,515,894.39
500	Transferencias de Capital	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
900	Asignaciones Globales	79,455,628.00	-38,652,939.00	40,802,689.00	147,003.94	147,003.94	147,003.94	40,655,685.06
TOTAL DE EGRESOS		214,432,531.00	0.00	214,432,531.00	122,165,317.60	122,165,317.59	122,165,317.59	92,267,213.41
DIFERENCIA (Ingresos - Egresos)						36,442,168.54		
Disminución de Otros Activos Financieros						0.00		
Superávit Presupuestario						36,442,168.54		

[Firma]
Lic. María Verónica Morasky Avalos
Jefe a.i., Sección de Presupuesto

[Firma]
Lic. Julio Hernán Oliva Juárez
Director Administrativo Financiero



[Firma]
Lic. Dary Ronaldo Maeda Peña
Jefe del Departamento Financiero

[Firma]
Arq. Anaysy Carolina Rodríguez Castillo
Directora General



7.ª avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2290-2800

www.inguat.gov.gt



Fuente: Departamento Financiero de la Dirección Administrativa Financiera

Directorio

Sr. Mynor Arturo Cordón Lemus
Director General

Lic. Elmer Hernández Hernández (1 de enero al 26 de agosto 2021)
Arq. Anayansy Carolina Rodríguez Castillo (16 de noviembre al 31 de diciembre 2021)
Subdirector(a) General

Lic. Julio Hernán Oliva Juárez
Director Administrativo Financiero

Lic Gerbeth Enrique Lederer Lemus (1 de enero al 15 de marzo 2021)
Lcda. Claudia Lorena Alvarado Castillo (16 de marzo al 11 de abril 2021)
Lcda. Lourdes Carola Maldonado Fuentes (12 de abril al 31 de diciembre 2021)
Director(a) de Mercadeo

Lcda. Ana Guadalupe Diéguez Solano
Directora de Desarrollo del Producto Turístico

