Memoria de Labores 2016 INGUAT

Presentación

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, como ente rector del turismo en Guatemala, sus actuaciones se enmarcan en el Decreto Número 1701 del Congreso de la República "Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo", de fecha 8 de septiembre de 1967 y su reglamento.

La Política Nacional para el Desarrollo Turístico de Guatemala 2012-2022, define al turismo como motor del desarrollo económico-social para el país y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal. Por Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 de fecha uno de agosto de 2016, se aprobó por parte del Ejecutivo el Plan Maestro de Turismo Sostenible -PMTS- 2015-2025 que constituye la herramienta de gestión para vincular a las entidades públicas y privadas para el fortalecimiento del turismo en Guatemala.



La vinculación del PMTS con el Plan Nacional de

Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, con los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, es importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural.

El Plan de Gobierno 2016-2020, tiene como objetivo, trabajar con prioridades que posibiliten el desarrollo económico-social, una de ellas, es el fomento al turismo que busca reconocerlo como uno de los motores de desarrollo del país, que beneficia la generación de empleo, protección del medio ambiente, patrimonio cultural y fortalecimiento de la identidad cultural, y establece el Resultado Estratégico de País -REP-: para el 2019, elevar diez posiciones a Guatemala respecto al 2015, en el Índice de Competitividad Turística. Por designación del Señor Presidente de la República, Jimmy Morales, la coordinación para alcanzar esta meta de país, está a cargo del INGUAT como el ente coordinador de alcanzar la meta. En el 2016, se integra la Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística con el sector público y privado.

Es importante indicar que en este documento, se identifican los principales logros realizados por la Dirección General, de Desarrollo del Producto Turístico y de Mercadeo; y algunas muy importantes de la Dirección Administrativa Financiera, en virtud que es la unidad que brinda apoyo para la realización de los programas y proyectos institucionales.

Lic. MBA Jorge Mario Chajon Aguilar Director General

Contenido

Glosario de abreviaturas y acrónimos	5
Capítulo I: Generalidades del Instituto Guatemalteco de Tu	rismo 7
INGUAT	8
Datos Generales	8
Análisis de mandatos y políticas	9
Políticas Públicas	15
Misión, visión y valores	19
Objetivos Estratégicos	20
Capítulo II Logros y Actividades	22
Eje 1. Marco Institucional	23
Eje 2. Desarrollo Turístico Sostenible	29
Eje 3. Consolidación y Diversificación de la Oferta	32
Eje 4. Sistema de Información Turística	39
Eje 5. Competitividad Turística	43
Eje 6. Mercadeo Turístico	50
Eje 7. Programa Nacional de Seguridad Turística	57
Eje 8. Instancias Nacionales y Regionales	60
Estado de Resultados del ejercicio fiscal 2016	64
Balance General del ejercicio fiscal 2016	65
Memoria Fotográfica	
Directorio	. 86

Glosario de abreviaturas y acrónimos

ACOFOP Asociación de Comunidades Forestales de Petén

ADESCA Aporte para la Descentralización Cultural

AEC Asociación de Estados del Caribe

AECI Hacia Española de Cooperación Internacional
 AGEXPORT Asociación Guatemalteca de Exportadores

AIESEC Asociación internacional de estudiantes de Ciencias Económicas y

Comerciales

AMEXCID Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo
 AMSCLAE Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de

Atitlán y su Entorno

APEHGUA Asociación de Pequeños Hoteles de Guatemala
 BCIE Banco Centroamericano de Integración Económica

BID Banco Interamericano para el Desarrollo.

CAMTUR Cámara de Turismo

CAT Comités de Autogestión Turística

CATA Agencia de Promoción Turística de Centroamérica

CECON Centro de Estudios Conservacionistas

CEDITUR Centro de Documentación de Información Turística
 CIV Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

CODEDE Consejos Departamentales de Desarrollo

CODISRA Comisión Presidencial contra la discriminación y el racismo
 CONACOEX Comisión Coordinadora de Promoción de Exportaciones

CONADI Consejo Nacional para la Atención de las personas con

Discapacidad

CONADUR Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural

CONAP Conseio Nacional de Áreas Protegidas

CONAPEX Consejo Nacional de Promoción de Exportaciones

DGAC Dirección General de Aeronáutica Civil

DISETUR División de Seguridad Turística
 FOMIN Fondo Multilateral de Inversión

FUNDAL Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex

GIS Sistema de Información Geográfica

HCONAP Honorable Consejo Nacional de Áreas Protegidas
 ICCA International Congress and Convention Association

INAB Instituto Nacional de Bosques
 INE Instituto Nacional de Estadística
 INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo

INTECAP Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
 MARN Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

MCD Ministerio de Cultura y Deportes

MENACESNNA Mesa Nacional para la Prevención y Protección de Niños, Niñas y

Adolescentes contra la Explotación Sexual

MINECO Ministerio de Economía

MINFIN Ministerio de Finanzas Públicas
 MINGOB Ministerio de Gobernación

Mipymes Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
 MRE Ministerio de Relaciones Exteriores

MTICT
 Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística

NFL National Football League

OCSET Oficina Coordinadora Sectorial de Estadísticas de Turismo

ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible
 OMC Organización Mundial del Comercio

OMM Organización Mundo Maya

OMT Organización Mundial de Turismo
 ONG Organización no gubernamental

PACIT Programa de Agregados Comerciales, Inversión y Turismo

PANAT Parque Nacional de Tikal
 PNC Policía Nacional Civil

PMT Policía Municipal de Tránsito

PMTS Plan Maestro de Turismo Sostenible
 PROATUR Programa de Asistencia al Turista

PRONACOM
 Programa Nacional de la Competitividad

• PROTUR Programa de Ordenamiento Territorial y Desarrollo del Turismo

Sostenible

SCEP Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia

SEPREM Secretaría Presidencial de la Mujer

SERNATUR Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile
 SIECA Secretaría de Integración Económica Centroamericana

SIGAP Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas

SICCS Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad

SINAPRESE Sistema Nacional de Prevención para Semana Santa
 SITCA Secretaría de Integración Turística Centroamericana

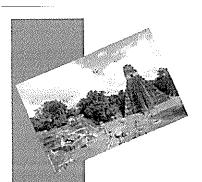
SVET Secretaria Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de

Personas

USAC Universidad San Carlos de Guatemala
 WTTC World Travel & Tourism Council

WTM World Travel Market
 WWF World Wildlife Fund

Capítulo I Generalidades del Instituto Guatemalteco de Turismo



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



Análisis de mandatos y políticas

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

Funciones:

El Instituto Guatemalteco de Turismo como institución descentralizada y legalmente establecida, de acuerdo con el *Artículo* 4^{ϱ} , 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;
- I. Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
- m. Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distingan o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
- n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
- o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
- p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
- q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
- r. Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;

- 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. Emprender 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;
 v.
- 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;
- I. Celebrar acuerdos con entidades similares: México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y
- m. Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.

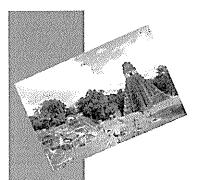
MARCO LEGAL:

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

- i. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
- j. Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74, Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional.
- k. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.
- I. Acuerdo Gubernativo 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
- m. Acuerdo Gubernativo Número 313-2005 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
- n. Acuerdo Gubernativo 98-2012 de fecha 23 de mayo 2012, Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
- o. Acuerdo Ministerial Número 24-2010, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
- p. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo -OMT-.
- q. Acuerdo de Dirección No. 162-2015-D de fecha 28 de abril de 2015 Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
- r. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016 Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo.
- s. Acuerdo Gubernativo 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos y sus reformas.
- t. Acuerdo Gubernativo 192-2016 Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad.
- u. Acuerdo Ministerial 445-2016 (Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu.
- v. Acuerdo A-110-2013 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 18 de noviembre de 2013
- w. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 2017.
- x. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 1997.
- 2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
 - a. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
 - c. Decreto 22-2014 del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales, aprobación del presupuesto general de ingresos y egresos del

Estado para el ejercicio fiscal 2015 y aprobación del financiamiento para el ejercicio fiscal 2014.

- d. Acuerdo Gubernativo 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
- e. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
- f. Acuerdo Gubernativo 260-2016, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo
- g. Leyes Tributarias:
- h. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
- Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
- j. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
- k. Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas.
- I. Decreto 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.
- m. Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando.
- 3. Otras leyes o normas jurídicas relacionadas con el ámbito de su competencia (Ministerio de Relaciones Exteriores)
 - a. Convenio de Cooperación Turística entre el Gobierno de la República de Guatemala, a través del Instituto Guatemalteco de Turismo y el Gobierno de la República de Panamá a través de la autoridad de Turismo de Panamá.
 - Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile.
 - c. Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible



Políticas Públicas

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

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

- 1. Marco institucional
- 2. Desarrollo turístico sostenible
- 3. Consolidación y diversificación de la oferta turística
- 4. Sistema de información turística
- 5. Competitividad del sector turístico
- 6. Mercadeo turístico
- 7. Seguridad turística
- 8. Instancias nacionales y regionales

PLAN MAESTRO DE TURISMO SOSTENIBLE DE GUATEMALA 2015-2025:

El INGUAT, formuló el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 del 1de agosto de 2016.

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

En este marco, el Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, como entidad rectora del turismo en Guatemala, a partir del año 2015 ha socializado el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, como un instrumento de planificación que visualiza el desarrollo del sector a 10 años. A partir de la aprobación de PMTS como política pública, esta Institución ha gestionado alianzas estratégicas con el sector público y privado turístico, con el propósito de movilizar las cadenas de valor entre los diferentes actores y fortalecer la parte interinstitucional de las entidades para que orienten sus esfuerzos hacia la consecución de programas y proyectos que beneficien al turismo en Guatemala.

La visión del PMTS "En el año 2025, Guatemala está posicionada como el Corazón del Mundo Maya, es uno de los tres principales destinos culturales de América, y el turismo es la más importante actividad económica del sector de servicios en el país".

POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO 2016-2020:

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

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

Adicionalmente el fomento al turismo en la Política General de Gobierno, es una de las cinco metas priorizadas, al cual se le ha asignado un Resultado Estratégico de País - REP- "Para el 2019, se ha incrementado la posición del país en el Índice de Competitividad en 10 posiciones (De la posición 80 en 2015 a la 70 en 2019)".

El Señor Presidente de la República, Jimmy Morales, en oficio sin número de fecha 7 de abril, designa en el Director General Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar, la coordinación para alcanzar esta meta de país. En el 2016, se integra la Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística con el sector público y privado que son corresponsables del REP.

AGENDA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2012-2021:

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



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

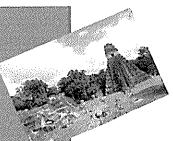
Dentro de esta Agenda, busca que Guatemala se posicioné como destino turístico, no solo por sus ventajas competitivas, sino porque es un generador de empleo directo e indirecto que contribuye con el desarrollo económico del país. En la Agenda de Competitividad y Agenda Urbana se incluye el desarrollo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

POLITICA ECONOMICA 2016-2021

Propone las líneas de acción generales en las que el Gobierno enfocará los desafíos que delinean una serie de propuestas nacionales, sectoriales e institucionales y que deben quedar adecuadamente incorporadas en lo que el país debe atender. En esta Política, el INGUAT forma parte del Consejo Nacional de Promoción de las Exportaciones, Inversiones y Turismo y del Gabinete Económico del PRONACOM y del Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo. Esta política coincide con el PMT en promover la sostenibilidad económica, social y ambiental, así como la inclusión pluricultural, multiétnica con equidad de género; y dinamizar la economía local que contribuya a la reducción de la pobreza. La focalización territorial, es decir que se promueve el turismo en aquellos destinos con potencial turístico. También resalta temas fundamentales para la competitividad turística como son la interconexión de carreteras, pasos fronterizos eficientes y conectividad aérea, fomento de las Mipymes y su acceso al crédito, capacitación y educación para el trabajo, el emprendimiento e innovación. El turismo en esta Política constituye una prioridad dentro de los sectores económicos.

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

Dentro de las acciones a desarrollar está el "Desarrollo de una industria turística, que integre el corredor cultural Maya Achí, para proponer una fuente de desarrollo sostenible a



estas comunidades". El INGUAT, contrató en el 2016, una consultoría especializada, con el objetivo de determinar por medio de un estudio diagnóstico el potencial turístico del área de influencia de la construcción de esta hidroeléctrica, así como, diseñar una propuesta para el desarrollo de destinos y productos turísticos especializados viables para dicha región.

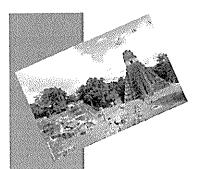
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-

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

El Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural –CONADUR- estipuló que la Agenda ODS sería objeto de análisis y adecuación a la realidad y prioridades del país. Esto permitió que durante el último semestre del 2016, se desarrollara una estrategia de articulación de los ODS al Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032 y de ahí priorizar las metas.

El Objetivo 8 de los ODS identifica: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. En este objetivo, la meta 8.9 cita: "Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales".

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



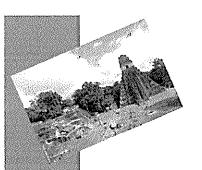
Misión, visión y valores

Misión

Somos el ente rector y facilitador que promueve y fomenta el desarrollo turístico sostenible de Guatemala a nivel nacional e internacional, por medio de la coordinación entre los sectores público, privado y sociedad civil.

Visión

Liderar el posicionamiento de Guatemala como destino turístico competitivo a nivel nacional e internacional, aprovechando sus ventajas comparativas, para contribuir al desarrollo turístico sostenible del país.







Objetivos Estratégicos

Objetivo Estratégico General:

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

Objetivos Estratégicos Específicos

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

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

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

Capítulo II Logros y Actividades

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.

Ante la prioridad que tiene el sector turístico, el Gobierno de Guatemala aprobó a través del Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 de fecha uno de agosto de 2016, el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 que constituye la herramienta de gestión que vincula a las entidades públicas y privadas para el fortalecimiento del turismo en Guatemala (Fotografía No.1).

Mediante la metodología de Gestión por Resultados se desarrolló el Resultado Estratégico Presidencial -REP-: "Para 2019, se ha incrementado la posición del país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones del 80 en el 2015 al 70 en 2019", definido como prioritario en los lineamientos de la Política General del Gobierno del Lic. Jimmy Morales, Presidente de la República.

Se elaboró la matriz de Programación, seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan Maestro de Turismo Sostenible –PMTS-, la cual fue llenada con los programas, subprogramas y proyectos, con el fin de dar seguimiento al avance y logros del plan.

Así también, se elaboró la Matriz de Intervenciones Gubernamental y Ejes Prioritarios, la cual contiene los productos y subproductos que las siguientes instituciones aportarán para alcanzar el REP: Instituto Técnico de Capacitación -INTECAP-, Ministerio de Economía, -MINECO-, Programa

Nacional de Competitividad -PRONACOM-, Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-, Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-, Ministerio de Gobernación -MINGOB-, Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia y Ministerio de Relaciones Exteriores -MRE-, dicho modelo se presentó al sector privado turístico y Gabinete de Gobierno.

Dentro del INGUAT se nombraron enlaces, quienes monitorizan el avance en la ejecución de los productos y subproductos de la matriz referida, entre las gestiones realizadas están:

Se instauró la Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística -MTICT- (Fotografía No.2), en la que participan todas las instituciones del sector público y privado que coadyuvan en alcanzar la meta del incremento en la posición del Índice de Competitividad Turística. Esta mesa inició en mayo y efectuó diez reuniones, en las que se abordó:

- Destinos prioritarios 2016 Petén, Izabal, Atitlán, Guatemágica, La Antigua Guatemala
- Temas transversales: financiamiento de Mipymes, calidad turística, conectividad aérea, entre otros.
- Avance en la Matriz de Resultado Estratégico Presidencial: Competitividad Turística y socialización de metodología del



REP, según Comisión Estratégica de la Presidencia. Adicionalmente, se realizó propuesta de hoja de ruta para dar seguimiento a dicho resultado, y contempla el desarrollo de indicadores de medición.

 Avances en destinos priorizados por el INGUAT y Ministerio de Cultura y Deportes.

Se realizaron reuniones con la Mesa de Formación Turística, integrada por CAMTUR. INTECAP. el sector INGUAT, académico е donde se revisaron planes de capacitación del sector y coordinación de actividades conjuntas.

Se realizó, en conjunto con Secretaría de Integración Económica Centroamericana –SIECA-, el taller sobre Unión Aduanera Guatemala-Honduras, se plantearon acciones a 25 operadores de turismo del sector.

Se modificó en conjunto con el Ministerio de Educación, el currículo base a nivel nacional del Bachillerato en Turismo.

Oficinas Regionales y Subregionales

A través de las Oficinas Regionales y Subregionales del país, se coordinan las diferentes actividades turísticas y se gestiona adecuadamente la función pública que le corresponde a esta institución. Como parte del proceso de descentralización se han ampliado los servicios hacia las diferentes regiones turísticas del país.

Se brindó atención a los visitantes nacionales e internacionales, así como a las empresas y servicios turísticos del país, motivando el tejido empresarial de cada región y se participó en diferentes instancias, tales como: mesas de trabajo, Comités de Autogestión Turística, sector público, sector académico, ONG, entre otros, que intervienen en el desarrollo del sector turismo de cada región.

Estas oficinas también trabajaron en el fortalecimiento, reestructuración y conformación de las instancias locales de coordinación de cada región y promovieron programas y proyectos de turismo sostenible, planes de capacitación en el ámbito regional, departamental y municipal.

Las oficinas se ubican en:

- Oficina Regional V (Chimaltenango, Escuintla y Sacatepéquez), con sede en La Antigua Guatemala.
 - Chimaltenango: se conformó y juramentó el CAT del municipio de Zaragoza y en este año se han fortalecido los CAT de los municipios de El Tejar, San Juan Comalapa, San Pedro Yepocapa, Tecpán, Santa Apolonia, Patzún, Parramos y San Andrés Itzapa, así como el CAT de la aldea San José Calderas.

En el mes de noviembre se realizó el evento "La Ruta de la Virgen de Guadalupe", que inició en el municipio de Tecpán, pasando por el municipio de Zaragoza y finalizó en el municipio San Juan Comalapa.

 Sacatepéquez: como parte del fortalecimiento a las ciudades declaradas como Patrimonio Cultural de la Humanidad se apoyó a la Comisión Sociocultural



de La Antigua Guatemala, en cada una de las actividades programadas para celebrar el XXXVII aniversario de la declaración.

 Escuintla: se apoyó en la realización de la I Convención de Manualidades de Materiales del Mar y la Costa, en el municipio de San José, con la participación de los municipios de Iztapa, Puerto de San José y Sipacate.

Se realizó el I Simposio de Pintura, Escultura y Manualidades de la Costa, bajo el Tema de "Madre Tierra".

Se conformó la Mesa Local de Turismo, con la participación del CAT, municipalidad, CODEDE, entre otros.

 Oficina Regional VI (Quetzaltenango, Totonicapán, Sololá, San Marcos, Retalhuleu y Suchitepéquez), con sede en Quetzaltenango

Se reactivaron los Comités de Autogestión Turística de Sololá: Santiago Atitlán, Panajachel y San Lucas Tolimán. En Retalhuleu: El Asintal y Champerico. Y los departamentales de Suchitepéquez y San Marcos.

Se participó en las Mesas Departamentales de Competitividad de Quetzaltenango, Retalhuleu; Mesa Departamental de Turismo, así como la Comisión de Turismo Regional. • Oficina Regional VIII (Petén), con sede en Flores, Petén

Se conformó la Mesa Técnica que atiende los asuntos de los destinos comunitarios del Petén, integrada por Asociación Balam, CONAP, Rainforest Alliance, ACOFOP, CECON e INGUAT.

Conjuntamente con el CONAP, ACOFOP, AGEXPORT, Asociación Balam y Rainforest Alliance, se elaboraron el Plan Operativo Anual y Plan de Capacitación para comunidades de Petén, que incluye a:

- Comunidad de Carmelita, circuito Carmelita-Mirador
- Comunidad Cruce a Dos Aguadas, circuito Maya Trek Xotz
- Comunidad Paso Caballos, circuito Las Guacamayas y Waka Perú
- Comunidad de Uaxactun, circuito Uaxactun
- Comunidad Melchor de Mencos, circuito Ruta Verde del Jaguar
- Comunidad San Andrés, circuito El Chable-Trampolín-Buena Vista

Se identificaron nuevos productos mediante visitas de campo y acercamiento con actores clave, tal es el caso de las cuevas El Tecolote en la Cobanerita, San Benito Petén y la ruta: Trampolín El Chablé, San Andrés, Petén, éste último bajo el concepto de turismo de naturaleza.

 Oficina Sub-regional de Chiquimula (Chiquimula, Esquipulas y Región Chortí), con sede en Esquipulas

Se integró la Mesa de Competitividad dentro del CODEDE.



Se apovó al CAT de Esquipulas en la organización del II Encuentro Nacional de CAT que se realizó en Esquipulas, donde los representantes de los CAT tuvieron la oportunidad de establecer alianzas empresariales, consensuar puntos de vista de interés común y conocer sobre la experiencia de Guatemágica, informarse sobre cómo funcionan los apoyos de los organismos internacionales, como promover sus destinos por medio de las diferentes plataformas digitales, conocer las estrategias de mercadeo del INGUAT. mismo así presentaron propuestas para dar solución a sus necesidades proyectos. Esta actividad contó con la asistencia de los representantes de 30 CAT.

Se les brindó acompañamiento a los CAT del departamento de Chiquimula para el reconocimiento de la Ruta Trinacional de Turismo, un producto del proyecto PROTUR, que impulsa el turismo en la región del trifinio Honduras, Guatemala y El Salvador.

 Oficina Sub-regional de Alta Verapaz, con sede en Cobán

Se trabajó en la reestructuración de los Comités de Autogestión Turística (un departamental y ocho comunitarios).

 Se realizaron varias reuniones de acercamiento con instituciones de gobierno como Consejo Nacional de Áreas Protegidas —CONAP-, Instituto Nacional de Bosques -INAB-, Secretaria Presidencial de la Mujer -SEPREM-, Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-, Comisión Presidencial contra la discriminación y el racismo -CODISRA-, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-, Mipymes, entre otros.

 Oficina Sub-regional de Izabal, con sede en Puerto Barrios

Se socializó el PMTS 2015-2025 y se impulsó la conformación de la mesa local de trabajo.

Se apoyó a los cinco Comités de Autogestión Turística ubicados en el departamento de Izabal, con el objetivo de fortalecerlos en sus planes de trabajo e identificación de proyectos para el desarrollo turístico de la región.

Cargos de representación

- Consejo de Administración Aporte para la Descentralización Cultural -ADESCA-: se participó en la aprobación de financiamiento de proyectos culturales de la convocatoria 2016-2017.
- Consejo Nacional de Áreas Protegidas

 CONAP-: como representante titular
 y suplente del Honorable Consejo del
 CONAP, se participó en la audiencia
 con el Secretario de Política Criminal
 del Ministerio Público, para abordar la
 ingobernabilidad en la Reserva de la



Biosfera Maya y el Monumento Natural Semuc Champey.

- Mesa Nacional de Aviturismo: en el del provecto regional marco "Fortalecimiento del Turismo Ornitológico como Herramienta de Desarrollo Conservación ٧ Sostenible", financiado por el BID FOMIN y ejecutado por National Audubon Society, se aprobaron los planes de formación de guías en Observación de Aves: Guía Básico y Guía Avanzado, los cuales incorporaron a la oferta formativa del INTECAP.
- Se brindó apoyo logístico a la Mesa de Aviturismo. Nacional en la realización de cuatro talleres de aves y cuatro visitas de campo, culminando con el conteo navideño de Cobán, que se llevó a cabo del 19 al 22 de diciembre, con la participación de los expertos en Observación de Aves señores. Oliver Komar y Jesse Kagan, autores de la Guía de Campo de Aves del Norte de Centroamérica, lanzado en este evento.

Apoyo en eventos interinstitucionales

 Presentación y lanzamiento de la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Arqueológico en Petén: se desarrolló en conjunto con AGEXPORT, con el objetivo de que instituciones, guías y el sector de

- turismo en general, puedan implementar buenas prácticas cuando desarrollen turismo arqueológico.
- Se apoyó la coordinación y realización del Congreso Anual de la Asociación de Pequeños Hoteles de Guatemala -APEHGUA- 2016.
- Se participó y cooperó con la Mesa Nacional para Prevención la Niños. Protección de Niñas Adolescentes contra la Explotación Actividades Sexual las en Relacionadas con Viajes y Turismo -MENACESNNA-:
- X Congreso Nacional de Turismo, llevado a cabo en el mes de noviembre a cargo de CAMTUR.

Modernización y fortalecimiento institucional

Con el objeto de establecer la estructura orgánica del INGUAT, a través del Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero 2016, se aprobó el Reglamento Orgánico Interno –ROI- de esta institución.

El cual regula la estructura general interna, organización y funciones administrativas. Posteriormente a través del Acuerdo de Dirección General No. 114-2016-D de fecha 23 de marzo 2016, el Despacho Superior autoriza implementar la nueva estructura.

Esto con el propósito de actualizar el Plan de Clasificación de Puestos y Salarios, y Evaluación del Desempeño. Proceso que se inició durante este año.



logro importante dentro del Otro Subprograma de Fortalecimiento del INGUAT del PMTS, se actualizó el "Procedimiento para el Planeamiento, Ejecución, Elaboración de Informe y Resolución de la Fiscalización en Establecimientos de Hospedaje, Empresas de Líneas Aéreas y Maritimas" por la Unidad de Fiscalización, el cual fue elaborado con base al Código Tributario.

El desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos es muy importante para esta administración. Para lo cual en este año a través del Departamento de Recursos Humanos, se llevaron a cabo 50 eventos de capacitación.

Se firmó un convenio entre Guatemala Próspera e INGUAT para desarrollar el Proyecto "La Transformación está en Mí", con la finalidad de promover principios y valores con énfasis en liderazgo dentro de la Institución. Participaron 285 trabajadores ubicados en el edificio central para integrar las mesas redondas.

La realización de talleres lúdicos para la integración del personal, ha sido una herramienta valiosa para mejorar aspectos como la comunicación, el trabajo en equipo y la identificación con la institución.

Se realizaron nueve talleres de inducción para el personal de nuevo ingreso que contiene información organizativa, responsabilidades, beneficios, reglamento de relacionales laborales, cultura de servicio del INGUAT, entre otros.

Durante este año, el INGUAT estuvo a la vanguardia tecnológica para la atención del cliente interno y externo. Además se llevó a cabo el desarrollo de sistemas que permiten una mejor administración de la información. Se desarrollaron aplicaciones innovadoras, entre ellas, la migración de la interface del sitio de Información Geográfica Turística www.geovisitguatemala.com a la infraestructura de software HTML5, la cual provee una presentación más amigable para el usuario que permite potencializar el interés turístico por el país.

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.

En San Marcos se dio acompañamiento en la planificación del proyecto Manejo integrado de los recursos naturales y la biodiversidad del sendero binacional volcán Tacaná, en el área de México y Guatemala.

Con el fin de elevar el nivel del destino turístico Lago de Atitlán, en coordinación con la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca dei Lago de Atitlán y su Entorno -AMSCLAE-, se realizó levantamiento de información general de base y evaluación de la cuenca del lago de Atitlán. promoverlo como destino de Turismo Sostenible del Gran Caribe, se trabajó según la plataforma predeterminada por la Asociación de Estados del Caribe -AEC-. Se llevó a cabo reunión con puntos focales de los países participantes de la AEC, para evaluar e intercambiar experiencias de avances en la evaluación de destinos propuestos.

Con motivo del XV aniversario del Biotopo Protegido del Quetzal, Mario Dary Rivera, se firmó una carta de compromiso entre INGUAT y CECON-USAC para trabajar conjuntamente, en beneficio de las áreas protegidas.

Se participó en talleres para la actualización del reglamento que ordena y orienta el desarrollo de productos turísticos de naturaleza no tradicionales, con base en la contemplación de fauna silvestre, específicamente en el segmento de observación de cetáceos.

Se apoyó en la organización de charla informativa para fortalecer y fomentar el desarrollo de segmentos eco turísticos no tradicionales, como lo son el Aviturismo y la observación de cetáceos y otra fauna marina, asistieron más de cien personas entre ellas, universitarios, tour operadores, guías de turistas, hoteles y empresas de turismo en general.

En apoyo al desarrollo del turismo sostenible en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP-, se imprimieron 1,000 ejemplares de cada uno de los siguientes documentos técnicos: "Política sobre la Actividad de Visita en Áreas Protegidas 2015-2025" y "La Guía para la elaboración de Planes de Gestión de Manejo de Visitantes para el SIGAP".

Se participó en la actividad de siembra de árboles, con motivo del Día del Árbol, para concientizar a los jóvenes sobre el cuidado del medio ambiente, como parte de la campaña de reforestación.

Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, aprobada por Acuerdo Gubernativo Número 378-2014

Para dar cumplimiento al mandato delegado al INGUAT dentro de la política referida, se determinó la necesidad de identificar el potencial turístico de la región afectada por la construcción de la hidroeléctrica Chixoy, así como los posibles productos turísticos a desarrollar.

El INGUAT, contrató una consultoría especializada, con el objetivo de determinar por medio de un estudio diagnóstico el potencial turístico del área de influencia de la construcción de esta hidroeléctrica, así como, diseñar una propuesta para el desarrollo de destinos y productos turísticos especializados viables para dicha región.

La consultoría consistió en la entrega de los siguientes productos:

- Estudio diagnóstico del potencial turístico de la zona afectada por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy.
- Propuesta con su debida justificación y plan de acción de productos y sitios

- turísticos con gestión comunitaria a desarrollar según los resultados del diagnóstico de potencial.
- Elaboración de un Plan de Capacitación y Formación para los involucrados directa e indirectamente en el desarrollo de la actividad y prestación de servicios turísticos.
- Plan de Mercadeo y Comercialización para los productos y destinos propuesto.

De acuerdo a los resultados del estudio, en el año 2017 se establecerá el apoyo a brindar, derivado de su viabilidad técnica y económica, así como la ejecución en sus diferentes etapas.

Turismo Accesible

El 27 de septiembre se celebró el Día Mundial de Turismo bajo el lema "Turismo para todos" (Fotografía No. 3), suscribió coyunturalmente se Convenio de Cooperación entre el INGUAT y el Consejo Nacional para la Atención de las personas Discapacidad -CONADI-, donde se generaran varios mecanismos de trabajo en conjunto, tales como:

- Que los edificios bajo la administración del INGUAT sean accesibles para las personas con discapacidad.
- Capacitación de CONADI al personal del INGUAT.
- Incluir en el curso de Cultura Turística el componente de atención a las personas con discapacidad.

- Gestionar q
 - Gestionar que INTECAP dentro de los cursos de formación en turismo, incluyan el componente de atención a las personas con discapacidad.
 - Que el distintivo de calidad Sello Q incluya el tema sobre los derechos de la personas con discapacidad.
 - En Quetzaltenango, se realizó el primer acercamiento con el Comité Pro-ciegos y Sordos y Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex –FUNDAL-; se planificaron diversas actividades para la sensibilización de la población e inclusión laboral de las personas con discapacidades al sector turístico.
 - Así también, se dio a conocer el Manual de Turismo Accesible Universal a medios de comunicación, entidades y público en general, que puede ser descargado del link

http://visitguatemala.com/descargas/manual-tecnico-de-accesibilidad-oct-2016.zip. Además se editaron cuatro videos del tema de Turismo para Todos, con el objetivo de concientizar al sector empresarial y la impresión de 1,000 ejemplares del Manual de Turismo Accesible Universal.

Eje 3. Consolidación y Diversificación de la Oferta

Objetivo estratégico: impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo Sostenible.

De acuerdo a los diez destinos turísticos principales de Guatemala, priorizados en el PMTS, se han realizado acciones que buscan desarrollar, diversificar, mejorar la oferta turística, señalizar, entre otros, así como orientar a las municipalidades para formular proyectos y estudios necesarios para la planificación sostenible de los destinos y atractivos turísticos.

Se desarrollaron rutas y circuitos turísticos innovadores para ser integrados en la oferta turística de país: *RoadTrip* Guatemala y rutas potenciales en el área de Chixoy.

Se elaboraron Planes de Innovación y consultorías especializadas de los siguientes productos turísticos, los cuales contienen intervenciones necesarias para los mercados/productos priorizados:

Planes de Innovación:

- Turismo idiomático.
- Turismo de voluntariado.
- Turismo de aventura
- Turismo de bienestar
- Turismo médico

Consultorías especializadas:

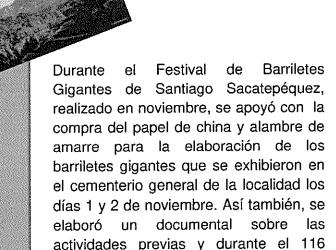
 Zona de Veda Definitiva Volcán de Agua

- Maya Trek, comunidad Cruce Dos Aguadas al Parque Nacional Tikal.
- Potencial turístico de las comunidades aledañas a la hidroeléctrica Chixoy
- Puerta al Mundo Maya
- Biodiversidad de Guatemala.
- Monumento Natural Semuc Champey

Sacatepéquez – La Antigua Guatemala, Patrimonio Cultural de la Humanidad

Con la finalidad de contribuir a la conservación y puesta en valor de las manifestaciones populares de nuestro país, en la época de la Cuaresma y Semana Santa se realizaron 6 talleres de alfombras, dirigidos visitantes а nacionales y extranjeros, en la ciudad de Antigua Guatemala, en algunos La municipios del departamento Sacatepéquez y uno en la ciudad de Guatemala, frente al Palacio Nacional de la Cultura, el día Viernes Santo, actividad coordinada con el Comité de Autogestión Turística de Sacatepéquez (Fotografía No. 4).

Se brindó apoyo logístico para el VII Festival Gastronómico de Sacatepéquez, realizado en julio, se contrató mobiliario y equipo, impresión de afiches, volantes y compra de trofeos.



Se suscribió el convenio de aporte económico con la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, para la ejecución del siguiente proyecto:

Festival de Barriletes Gigantes

Santiago Sacatepéquez.

 Construcción del centro turístico contiguo a senderos de Cerro Alux, San Lucas Sacatepéquez, los trabajos de construcción se finalizarán en el año 2017.

Se finalizó el proyecto de nomenclatura de la ciudad de La Antigua Guatemala, que consistió en la elaboración de 380 letreros de nomenclatura catastral actual y de uso legal, cada letrero está formado por tres azulejos de 15 X 15 centímetros, de técnica cerámica mayólica, juntamente con la Fundación Valle de Panchoy la cual tenía el compromiso de la instalación (Fotografía No. 5).

Guatemala, Ciudad

Se elaboró el diseño y planos constructivos del módulo de información para el Jardín Botánico, a cargo del Centro de Estudios Conservacionistas – CECON-, de la Universidad de San Carlos –USAC-.

Se instalaron cédulas interpretativas del centro histórico de la ciudad de Guatemala, 45 monolitos frente a edificios importantes, Centro Cívico, Parque Arqueológico Kaminal Juyu y eje central de la ciudad.

Como miembros del Comité Organizador del 19 Festival del Centro Histórico de la ciudad de Guatemala, se apoyó con la contratación de mobiliario y equipo y trasporte turísticos para los recorridos por el Centro Histórico de la ciudad.

Como miembros del Comité Organizador de la Feria Alimentaria y Festival Gastronómico de Guatemala se apoyó con la contratación de equipo y sonido, compra de trofeos, decoración del salón con barriletes gigantes, marimba del INGUAT y con una exposición de artesanías.

Se contrató al Lic. Miguel Alvarez, Cronista de la Ciudad, para elaborar los textos del documento Guía Turística de la ciudad de Guatemala "Descubre la Cosmopolita Ciudad de Guatemala", así también, la toma de fotografías de monumentos de esta ciudad, que fueron incluidas en la guía.

En conjunto con el Vice-Ministerio del Deporte, se llevó a cabo el Día del Barrilete, en las instalaciones del Parque Erick Barrondo; se realizaron varias



actividades entre ellas: la presentación del ballet folklórico y la marimba del INGUAT, taller de elaboración de barriletes dirigido a niños, vuelo del barrilete y exhibición de barriletes gigantes, alquiler de mobiliario y equipo, un generador eléctrico (Fotografía No. 6).

Petén, Parque Nacional Tikal, Patrimonio Mixto Mundial de la Humanidad

Con el fin de cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, se apoyaron los siguientes proyectos:

Parque Nacional Tikal –PANAT-, Petén Se elaboraron el diseño y planos constructivos de:

- Arco de ingreso al parque, para su revitalización, mantenimiento y puesta en valor.
- Losa del centro de visitantes.

Se remodeló la valla de bienvenida en el arco de ingreso del parque (Fotografía No. 7).

Uaxactún

En el marco de los solsticios y equinoccios, la Comisión de Turismo de la comunidad de Uaxactun realizó el Séptimo Festival del Equinoccio de Primavera, en el Centro Ceremonial y Astronómico de Uaxactun, el 20 y 21 de

marzo, el INGUAT apoyó con la compra de materiales de construcción para instalar servicios sanitarios y una tarima para las actividades culturales.

Durante el I Festival de Gastronomía de Petén, se apoyó con la contratación de mobiliario y equipo, trofeos y decoración para el evento.

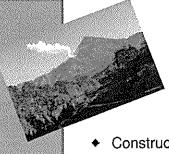
Sololá, Lago de Atitlán

Con el propósito de mantener vivas las tradiciones populares de la feria patronal y titular de San José Chacayá, Sololá, en la celebración del día de la Virgen de Concepción, se brindó apoyó en la compra de juegos pirotécnicos para la inauguración.

Así también, durante la Feria Patronal de San Francisco Panajachel, se apoyó juegos pirotécnicos, para uso de las cofradías de Panajachel.

Se suscribieron convenios de aportes económicos con municipalidades, para la ejecución de los siguientes proyectos:

- Construcción de muelle turístico, Santiago Atitlán, Sololá, se iniciaron los trabajos de construcción, se finalizarán en el primer trimestre del año 2017.
- Construcción de muelle turístico, San Juan La Laguna, Sololá, se iniciaron los trabajos de construcción, se finalizarán en el primer trimestre del año 2017.



 Construcción de muelle y malecón Ajachel, playa pública de Panajachel, Sololá, se iniciaron los trabajos de construcción, se finalizarán en el primer trimestre del año 2017.

Chiquimula, Esquipulas

Dentro del programa de Ordenamiento y Desarrollo del Turismo en la Región -PROTUR-TRIFINIO-, Trifinio con fondos del Banco funciona Interamericano de Desarrollo -BID- se finalizó el Plan de Desarrollo Turístico de Esquipulas. El INGUAT colaboró en su realización mediante reuniones de la mesa institucional, comisiones técnicas, elaboración de fichas, identificación de proyectos y programas, entre otros.

Se apoyó la restauración de las obras de arte ubicadas en las capillas de cada estación del Vía Crucis y en la nave central del Convento de San Francisco Belén, a través de la compra de pinturas, pinceles, caballetes, entre otros.

Se contrató el estudio de topografía, instrumento ambiental y análisis de riesgo del volcán y laguna de Ipala, con este análisis se diseñaron las facilidades turísticas accesibles y de atención a personas con discapacidad.

Con motivo del XXXII Festival Folklórico del Área Maya Chortí, se apoyó al Comité de Autogestión Turística de la Región Chortí con el alquiler de luz y sonido durante las actividades culturales

Quetzaltenango

Se apoyó la rehabilitación del Aeropuerto de Los Altos (Fotografía No. 8), con lo siguiente:

- Se instalaron once señales en carretera en los diferentes accesos a las instalaciones del aeropuerto.
- Valla de bienvenida en la entrada de las instalaciones.
- 29 rótulos internos de pictogramas y leyendas de nomenclatura de las diferentes áreas y 88 rótulos únicamente de pictogramas diferentes.
- Aire acondicionado en el área de atención de visitantes.
- Evento de Inauguración.

Se trasladó la valla de bienvenida al destino Vive Xela, a nueva locación en Salcajá, Quetzaltenango.

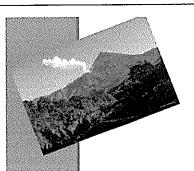
Izabal, Parque Arqueológico Quirigua (Patrimonio Mundial de la Humanidad), Parque Nacional Río Dulce, Livingston

Quirigua

Se elaboraron el diseño y planos constructivos de:

- Cubiertas de guano sintético para estelas y monumentos del parque.
- Servicios sanitarios del parque.

Se elaboró la maqueta del Parque Arqueológico Quirigua, que permite tener un panorama total del parque.



Castillo de San Felipe Lara

Se instalaron 5 señales viales de orientación direccional hasta el destino en los accesos al Castillo.

En el marco del Memorándum de Entendimiento entre WWF – INGUAT, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- ◆ Festival de Arte en Livingston, compra de pintura, spray, brochas, pinceles, y el transporte terrestre para los pintores que donaron su trabajo, para realizar los murales, en el municipio de Livingston, Izabal.
- Compra de utensilios de cocina para seis emprendimientos turísticos.
- Elaboración de un juego de trajes para la Orquesta de Percusión Garífuna, integrada por niños y jóvenes, para realizar presentaciones artísticas.
- Apoyo en alimentación y alquiler de luz y sonido durante las presentaciones de la Orquesta de Percusión Garífuna, en el desfile del día Nacional del Garífuna, en Livingston (Fotografía No. 9).
- Compra de 100 sillas plásticas, para ser utilizadas en el centro Cultural Buga Mama, Livingston.
- Compra de materiales para la construcción de una tarima para las presentaciones artísticas en el Centro Cultural de Ak'Tenamit, Livingston.

Costa Sur – Guatemágica, Monterrico, volcán de Pacaya

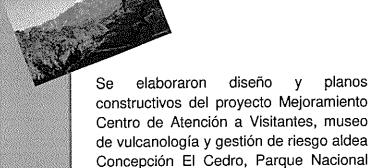
Se apoyó la rehabilitación del Aeropuerto de Retalhuleu (Fotografía No. 10), con lo siguiente:

- ◆ 11 señales en carretera en los diferentes accesos a las instalaciones del aeropuerto de Retalhuleu.
- Valla de bienvenida en la entrada.
- Señalización interna, consistente en 66 rótulos de acrílico, con textos de identificación de las diferentes áreas y 30 rótulos de acrílico con diferentes pictogramas de áreas de servicio del edificio.
- Aires acondicionados en el área de atención de visitantes.
- Tres murales interiores con imágenes de productos turísticos de Guatemágica.
- Evento de inauguración.

Durante el II Festival Gastronómico Guatemágica, en la cabecera departamental de Retalhuleu, se apoyó con el alquiler de luz y sonido en las actividades de premiación del concurso.

Volcán de Pacaya

En conjunto con el Instituto Nacional de Bosques -INAB-, Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, la Municipalidad de San Vicente Pacaya y empresa consultora, se formuló el Plan de Manejo y Gestión de Visitantes del Parque Nacional Volcán de Pacaya y Laguna Calderas.



Monterrico

Volcán de Pacaya.

Con la participación del Comité de Autogestión Turística y actores locales, a través de talleres se actualizó el Plan de Desarrollo Turístico de Monterrico, se concluirá los primeros meses del año 2017.

Se elaboraron el diseño y los planos constructivos del proyecto Centro de Investigación Marino Costero y Oceanográfico en la Reserva Natural Monterrico.

Hawaii

Se instalaron 26 rótulos dentro del Parque Nacional Hawaii.

Quiché, Chichicastenango

Se apoyó a las Cofradías del Municipio de Chichicastenango, con la compra de juegos pirotécnicos para ser distribuidos en las 14 cofradías, para las actividades que se llevan a cabo durante todo el año.

Se apoyó a la Alcaldía Indígena de Chichicastenango durante la Feria Patronal y Titular, con el pago de música de marimba.

Se instalaron 3 rótulos para identificar la Oficina de Información Turística, en el municipio de Chichicastenango Quiché.

Las Verapaces

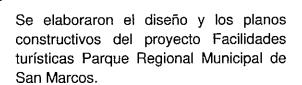
Se brindó apoyo a la Asociación de Cofradías de Rabinal, para la compra de plumas de avestruz de diferentes colores para decorar los tronos de los Santos Patronos, que son exhibidos en las procesiones en diferentes épocas del año, en las calles del Municipio de Rabinal, Baja Verapaz.

Para el Festival Folklórico Nacional Rabín Ajaw, se apoyó a la Municipalidad de Alta Verapaz en el pago de hospedaje y alimentación de un grupo de candidatas a reina Indígena de Guatemala.

En el marco de la Media Maratón de Cobán, se instaló una manta con diseño de diferentes atractivos del departamento y un juego de letras encajueladas utilizadas en puesto de información turística y en posteriores eventos

Otros destinos turísticos:

Con la finalidad de contribuir al mantenimiento de las tradiciones populares de las poblaciones locales, durante la inauguración de la feria titular de El Progreso, Guastatoya se apoyó la degustación de gastronomía regional.



Se realizó limpieza, mantenimiento y cambio de imagen a la valla promocional de la frontera de Valle Nuevo, Jutiapa.

Se actualizó el Plan de Desarrollo Turístico de Chimaltenango, con la participación del Comité de Autogestión Turística y actores locales, se realizaron talleres de trabajo y visitas de campo a los diferentes municipios, este estudio se concluirá en los primeros meses del año 2017.

Se brindó apoyo y acompañamiento para la realización del IV Festival

Gastronómico departamental de Chimaltenango, con la participación de visitantes de toda la región.

Se elaboró el Directorio de Orquidearios de Guatemala, con el objetivo de identificar cuáles son de colección, tema estación experimental o conservación, vivero, entre otros, para promover la conservación de orquídeas de Guatemala, se realizaron visitas de campo en los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, ciudad de Guatemala, Sacatepéquez, a través la Asociación de contactos con Orquideología Guatemalteca de Comités de Autogestión Turística.

Eje 4. Sistema de Información Turística

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

Investigación y Análisis de Mercados

Conteos de movimientos turísticos en fronteras terrestres: de forma continua se llevó a cabo el conteo de los visitantes que llegaron al país por las ocho principales fronteras terrestres: Valle Nuevo, San Cristóbal, Pedro de Alvarado, Nueva Anguiatú, El Florido, Melchor de Mencos, El Carmen y La Mesilla. En este año a través de estas fronteras vía terrestre, ingresó el 93% de llegadas internacionales, que corresponden al 54% de todas las llegadas a Guatemala. El conteo permitió obtener la caracterización de los datos proporcionados al INGUAT por la Dirección General de Migración.

Encuesta del Gasto Turístico: paralelo a la operación de conteos se realizó esta medición que permite obtener el perfil del visitante internacional, estadía y gasto promedio, entre otros. Esta encuesta se realizó en las mismas fronteras que el conteo, en el Aeropuerto Internacional La Aurora y a los cruceristas que atracaron en Puerto Quetzal y Santo Tomás de Castilla.

Las divisas que ingresan al país por turismo se obtienen relacionando los resultados de conteos y encuesta del gasto y ha demostrado que la denominada 'industria sin chimeneas' es la principal actividad económica en la generación de divisas al país.

Mediciones Específicas: como una estrategia mejoramiento de indicadores, se llevaron cabo mediciones en temporadas especiales tales como: Semana Santa, Fiestas Agostinas, Día de los Santos, Fin de Año, cuyos datos representan cifras enriquecidas para el sector turístico, a fin de que puedan enfocar de manera óptima sus estrategias promocionales.

Turismo Interno: del 19 de noviembre al 19 de diciembre de 2016, se llevó a cabo trabajo de campo para recopilar información sobre los movimientos de los residentes dentro del país, para los cual se tomó una muestra de 3,288 encuestas en 274 sectores cartográficos, que permitirán dimensionar este tipo de turismo a nivel nacional y área urbana, tanto en participación de los residentes como en el gasto que realizan por ocio.

Inteligencia de Mercados: enmarcado en el PMTS, la unidad de inteligencia de mercados generó 64 documentos elaborados mediante la combinación de información de fuentes primarias y secundarias, entre los que se pueden mencionar: fichas técnicas de las ferias en las cuales participó Guatemala, perfiles de mercados clave, estratégicos

y de oportunidad, informes de resultados de la participación en las ferias turísticas; así como sobre temas específicos requeridos por las autoridades.

Boletines: con información procedente de las operaciones y actividades del departamento, se publicaron en la página institucional los boletines que contienen los datos estadísticos correspondientes al año 2016 y su comparativo con el año anterior.

Oficina Coordinadora Sectorial de Estadísticas de Turismo –OCSET-: se reactivó esta mesa técnica y se llevaron a cabo cinco reuniones de esta oficina, en las que se trataron temas técnicos relacionados con los datos que se están produciendo y que se utilizarán para la construcción de la Cuenta Satélite de Turismo.

Centro de Documentación de Información Turística -CEDITUR-

Con el propósito de impulsar un programa de comunicación para los visitantes nacionales y extranjeros, se integró un banco de datos electrónico que unificó y homologó los existentes en el CEDITUR, Programa de Asistencia al Turista -PROATUR-, Delegaciones Nacionales de Información Turística y Sección de Estudios y Proyectos.

En cumplimiento con lo que establece el artículo 10, numeral 26, del Decreto 57-2008 de la Ley de Acceso a la Información Pública, se coordinó y publicó en el Diario de Centro América el informe anual sobre el funcionamiento y finalidad del archivo.

Por la vía digital, a través de los enlaces www.metabas<u>e.net</u> http://biblioteca.inguat.gob.gt/library. del sistema se según estadísticas recibieron 113,381 visitas y 16,092 consultas respectivamente. Los términos mayormente buscados fueron información general de Guatemala, documentos del INGUAT, lugares turísticos, legislación turística, folklore guatemalteco, trajes indígenas, idiomas danzas, típicos, historia y departamentos de Guatemala.

Asimismo, se respondieron 953 correos electrónicos en atención a las distintas peticiones de información recibidas por esta vía; además, como parte de este servicio, se digitalizaron 3,184 imágenes equivalentes a 749 documentos.

A través de la sala de lectura de la Biblioteca se atendieron 1,529 personas que acudieron a consultar y solicitar sus servicios, siendo la población beneficiada 1,478 ladinos, 51 indígenas, 9 turistas y, según su género, 1,169 hombres y 360 mujeres. Por otra parte, con el propósito de enriquecer y actualizar el acervo bibliográfico existente, se adquirieron 145 libros.



Delegaciones Nacionales

Durante los meses de enero a diciembre del año 2016, se atendió, orientó e informó a 72,564 visitantes nacionales internacionales como Delegaciones Nacionales de Información Turística ubicadas en el Lobby del La INGUAT, Aeropuerto Aurora, Aeropuerto Mundo Cobán. Mava. Chichicastenango, La Esquipulas, Antigua Guatemala, Petén, Panajachel y proporcionó Quetzaltenango, se información turística por medio de mapas, listados de hoteles, horarios y tarifas de buses, así como folletería institucional en los diferentes idiomas y de las bases de datos elaboradas por los delegados de información turística, a través de atención personalizada y medios electrónicos.

Tabla de Visitantes en Delegaciones Nacionales

Visitantes	Cantidad	Total
Nacionales Internacionales	33,737 38,827	72,564
Hombre	36,878	72,564
Mujer Indigena	35,686 802	
No indígena	71,762	72,564

Fuente: Sección de Delegaciones Nacionales

Como parte de la atención brindada en las Delegaciones Nacionales de Información Turística, se realizó un análisis de visitantes nacionales e internacionales atendidos por género, reflejando que el género masculino viaja

más que el género femenino. Asimismo, se determinó que la población más beneficiada, en cuanto a información turística y atención, es la población no indígena.

Se brindó información turística y atención a los visitantes en los eventos:

- Festividad del Cristo Negro de Esquipulas
- La Caravana del Zorro Media Maratón de Cobán.
- Semana Santa, se imprimió el programa de Cuaresma y Semana Santa
- Stands en Jornadas Móviles de Servicios Integrados en Esquipulas, Chiquimula, Cobán, Alta Verapaz y Poptún, Petén, solicitados por la Dirección de Descentralización de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia -SCEP-.
- Fiestas Agostinas

En Quetzaltenango, el primer domingo de cada mes durante la Feria Artesanal, se instaló un quiosco de información turística.

Se concluyó la Guía de los Volcanes de Guatemala, la cual cuenta con el aval de la Federación de Andinismo, se finalizó el diseño gráfico y está pendiente de impresión.

El Departamento de Monumentos Prehispánicos y Coloniales del Ministerio de Cultura y Deportes –MCD- validó la Guía Mundo Maya Guatemala, la cual contiene los principales sitios arqueológicos del país, se tiene planificado concluir los cambios solicitados en los primeros meses del 2017.

Se concluyó el mapa turístico vial de Guatemala (desarrollo GIS y diseño gráfico), que incluye los siguientes mapas: a nivel nacional, regiones turísticas, diagrama de kilometraje, cadena volcánica, departamento de Izabal, ciudad de Retalhuleu, ciudad de

Chichicastenango, Panajachel, lago de Atitlán, ciudad de Cobán, ciudad de La Antigua Guatemala, ciudad de Flores y la ciudad capital, la impresión se realizara los primeros meses del 2017.

Se finalizó el mapa polifoliar del departamento de Izabal, que contiene descripciones de los principales sitios de interés turístico y su respectiva fotografía, mapas de Livingston, Puerto Barrios y del Río Dulce.

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.

Cada mes se realizó la reunión de avances de la Mesa Nacional de Capacitación Turística, integrada por INGUAT, CAMTUR, INTECAP y sector académico, dentro de la cual se revisan los planes de capacitación para el sector y se coordinan acciones conjuntas.

Se conformaron las Mesas de Segmentos o de Productos Turísticos, con la finalidad de reunir a los principales actores, elaborar y dar seguimiento a los Planes Nacionales por Producto:

- Turismo de aventura
- Turismo médico
- Turismo de voluntariado
- Turismo idiomático
- Turismo de bienestar

Se brindó apoyo a la Dirección General Caminos Ministerio de del de Comunicaciones. Infraestructura γ Vivienda -CIV-, para la remoción de vallas publicitarias en la carretera RN-10 aue se diriae San Lucas Sacatepéquez.

Se realizó actualización de la simbología en la página www.geovisitguatemala.com.

Programa IMPULSA

Se apoyó el lanzamiento del programa IMPULSA en Quetzaltenango, propuesto por CONAP, el cual promueve la inversión y/o diversificación de las Mipymes que trabajan en áreas protegidas, el programa brinda asistencia técnica y capital semilla a proyectos sostenibles.

Se firmó el Convenio de cooperación interinstitucional entre el INGUAT y el CONAP para la ejecución del programa de desarrollo de turismo sostenible en áreas protegidas IMPULSA, a través del cual se busca fomentar el emprendimiento turístico en áreas protegidas, a partir del 2017.

Inscripción de empresas y actividades turísticas

En el año 2016 se logró la meta programada de inscripción y registro de empresas y actividades turísticas.

Los resultados de inscripción y registro de los meses de junio (15.85%) y agosto (13.58%) muestran un incremento considerable por el diplomado a los maestros de enseñanza del idioma Español de los departamentos de

Sacatepéquez, Sololá y Quetzaltenango, impartido por la Universidad Internaciones, INTECAP e INGUAT, en total se graduaron 74 maestros. Anteriormente no existía este registro, durante el año 2016 se registraron 94 maestros.

Se coordinó la visita de la experta chilena Jennifer Montenegro, de la Secretaría Nacional de Turismo –SERNATUR-, quien ha brindado asesoría para la creación de la norma de turismo de aventura, estrategias para la Mesa de Turismo de Aventura, entre otros.

Verificación y detección de empresas y servicios no registrados

En la Semana Santa se incrementaron las verificaciones, así como la detección de empresas individuales o jurídicas no registradas, las cuales fueron sancionadas por infringir la Ley Orgánica y sus Reglamentos.

Se registró un incremento notable en los meses de marzo (17.11%) y abril (13.15%) y los meses de julio y agosto también muestran un incremento, como resultado de las actividades de las Fiestas Agostinas.

Durante las supervisiones se asesoró a los empresarios para mejorar aspectos administrativos, de servicio y seguridad y sobre el correcto manejo del libro de registro de huéspedes autorizado por el INGUAT. Se han llenado 180 fichas de asesorías técnicas específicas para mejora de infraestructura y servicios de establecimientos de hospedaje para que eleven sus estándares de calidad.

En el mes de agosto se realizaron asistencias y verificaciones, con personal del sello Q, a restaurantes.

Con el acompañamiento de la División de Seguridad Turística –DISETUR-, se llevaron a cabo 649 inspecciones a guías de turistas, en el Parque Nacional Tikal, Flores, Petén: La Antigua Guatemala, Sacatepéquez y volcán de Pacaya, Escuintla, con el propósito que las personas que se dedican a esta actividad estén debidamente inscritas y actualizados por el INGUAT.

Se brindó 229 asistencia en la terminal de cruceros en Puerto Quetzal y se realizaron visitas a Puerto de San José, Escuintla; Puerto Barrios, Izabal; Parque Nacional Tikal, Flores, Petén, para monitorizar a las unidades de transporte y verificar que contaran con el registro correspondiente.

Categorización de Servicios Turísticos

Distintivo de Calidad Turística Sello Q-Guatemala

Se elaboró la versión II de la Verificación de Calidad y Sostenibilidad Turística, con la finalidad de crear una herramienta que permita a los empresarios turísticos implementar buenas prácticas de calidad y sostenibilidad turística, de una manera sencilla, efectiva y que a la vez esté homologada con criterios globales de

calidad y sostenibilidad, para el beneficio del empresario, del visitante y del país. Se estableció alianza interinstitucional con INTECAP, para dar a conocer el proceso de Verificación de Calidad Turística Sello Q.

Se formaron mesas técnicas multidisciplinarias para la evaluación y validación de criterios e indicadores versión I, utilizados en la herramienta de evaluación del Sello Q Guatemala. Se contrató un grupo de expertos para elaborar la herramienta de evaluación y se validó in situ (hotel, restaurante, tour operadora y transporte).

Formación de auditores para el proceso de verificación de calidad y sostenibilidad turística

Con la finalidad de tener capacidad para atender la demanda de verificación en calidad y sostenibilidad turística, se diseñó el perfil del auditor y se llevó a cabo la formación de 40 profesionales, durante 80 horas, incluyendo a los supervisores de empresas turísticas del INGUAT, en la normativa ISO 9000-2008, 2015 y la normativa del sello Q.

Formación de auditores en la normativa SICCS

Se formaron 25 profesionales guatemaltecos como auditores con en la normativa SICCS auditores.

Fase de socialización del Sello Q a empresarios del sector turístico a nivel nacional

Durante el año se realizaron distintas socializaciones del Sello de Calidad Turística Q-Guatemala, a nivel interno: Departamento de Fomento Turístico y Oficina Regional VI y a lo externo: tanto colectivas (convocatorias) individuales, (visitas a empresarios), para despertar el interés por la implementación del proceso de verificación, a través del distintivo.

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

En total, se socializó el Sello de Calidad Turística Q-Guatemala en **350** empresas turísticas de los destinos mencionados.

Fase de capacitación del recurso humano

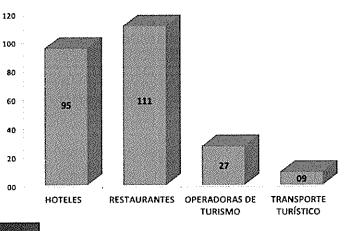
Esta fase, es una etapa dentro del proceso de verificación que toda empresa debe recibir, en la cual los empresarios adquieren conocimientos generales y específicos, que deben aplicar en sus respectivos negocios como una preparación a la fase de asistencia técnica.

Los temas que los empresarios recibieron son:

- Calidad.
- Cultura turística.
- Gestión administrativa empresarial.
- Procedimientos de servicio al cliente.
- Buenas prácticas de sostenibilidad y medio ambiente.
- Principios básicos de salud y seguridad ocupacional.
- Operaciones hoteleras.
- Operaciones para restaurantes.
- Operaciones para agencias de viajes receptivas.

Las capacitaciones se realizaron en la ciudad de Guatemala, Sacatepéquez, La Antigua Guatemala, Chimaltenango, Retalhuleu, Quetzaltenango y Sololá, con un total de 390 colaboradores de 242 empresas turísticas.

DETALLE DE EMPRESAS ATENDIDAS POR CATEGORÍA (TIPO) DE EMPRESA



Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística

Así también, durante el primer semestre, se llevó a cabo capacitaciones en 32

áreas protegidas y parques nacionales del país.

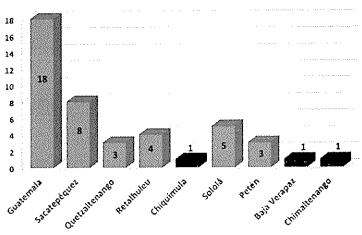
Fase de asistencias técnicas

Esta fase, es el proceso de calificar los procedimientos e implementación de buenas prácticas de las empresas, a través de herramientas específicas de evaluación que muestren de forma medible los alcances y resultados, que en el contexto del Sistema de Gestión de Calidad están establecidos.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre se realizaron 103 asistencias técnicas, dirigidas a distintas empresas de acuerdo al giro del negocio, en los destinos de: Retalhuleu, Quetzaltenango, Sacatepéquez, Sololá, Petén, Región Trifinio y Guatemala; esta etapa se trabajó en coordinación con INTECAP.

En el mes de octubre se realizaron 44 verificaciones iniciales.

INFORME DE VERIFICACIÓN INICIAL POR DESTINO



Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística



Durante esta fase se evalúa, con base en la evidencia documental, si la empresa verificada cumple o no con los requisitos del normativo de calidad, para obtener el Distintivo de Calidad Sello Q-Guatemala, así como los beneficios que se adquieren.

En el mes de noviembre se realizaron 42 verificaciones finales a las empresas que cerraron las brechas identificadas en la verificación inicial.

Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística

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

En el mes de diciembre se entregaron 42 distintivos de Calidad y Sostenibilidad Turística en su categoría Oro y Plata (Fotografía No. 11). Como se puede observar en la siguiente tabla:

Tipo de empresa	Núme disiin	
	Oro	Plata
Hoteles	11	8
Restaurantes	10	8
Operadoras de turismo	2	2
Transporte turístico		1
Total	23	19

Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística

Implementación de la Certificación del SICCS

La Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-, en el marco del programa de Apoyo al Acceso de la Mipyme al Mercado Regional (Fase II) contempla también el SICCS, como primer certificado a nivel mundial en calidad y sostenibilidad turística para empresas de alojamientos, restaurantes, transportes terrestres de pasajeros (autobuses renta autos), operadores y actividades temáticas por el intercambio de experiencias entre los países y la transferencia tecnológica.

Con el fin de beneficiar a Guatemala en temas de calidad y sostenibilidad turística, se retomó el tema para desarrollar un modelo que proponga las bases generales de la fusión entre el distintivo nacional sello Q v centroamericano SICCS, aplicables en los distintos ámbitos en que opera el posteriormente turismo; para implementar sistemáticamente los mecanismos avalen que dichas prácticas.

Para el efecto, se logró:

- Estructura de la delegación SICCS de Guatemala
- Registro de la marca SICCS en Guatemala
- Socializaciones del Sello Centroamericano en Retalhuleu, Quetzaltenango y Panajachel.

Sello Q- Verde para Parques Nacionales y Áreas Protegidas

Se creó el Proceso de Verificación de Calidad Turística, a través del distintivo Sello Q Verde, el cual está dirigido a parques arqueológicos, parques naturales y áreas protegidas que presten servicios al visitante nacional y extranjero.

El plan piloto se llevó a cabo en el Sitio Arqueológico de Yaxha, los resultados fueron satisfactorios y se realizaron alianzas interinstitucionales.

Cultura y Formación Turística

En atención a la formación y gestión del recurso humano, como aspectos claves fortalecimiento de el la para competitividad de los destinos turísticos, se impartieron cursos de capacitación a: hoteleros, guías de turistas, escuelas de español, tour operadores, quarda recursos, comisiones de turismo, CAT, gremial de hoteles, restaurante y turismo, municipalidades, Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Dirección General de Migración,

Dirección General de Aeronáutica Civil-DGAC-, Aeropuerto Internacional la Aurora, Policía Nacional Civil –PNC-, Policía Municipal de Tránsito, agentes de la DISETUR, sector de negocios, industria de reuniones y turismo, estudiantes, taxistas, lancheros, meseros y comunitarios (Fotografías No. 12 y 13).

Las capacitaciones se realizaron en Alta Verapaz, Chiquimula, Escuintla, Izabal, Petén, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, Sololá, Sacatepéquez, San Marcos, Santa Rosa, Totonicapán y Zacapa.

La carrera de Guía Comunitario de Turistas se impartió en San Pablo, Tacaná, San Marcos; San Pedro La Laguna, Sololá; Playa Grande, Ixcán, Quiché; Aldea Paso Caballos y Aldea Carmelita, San Andrés, Petén; Aldea La Benito, Cobanerita. San Petén Momostenango, Totonicapán. La carrera de Guía Local de Turistas se impartió en Playa Grande, Ixcán, Quiché y Los Amates, Izabal. Así también se impartió el curso de Especialización para agentes de la VII Promoción de la DISETUR (Fotografías No. 14).

Se impartieron cursos por INTECAP y otras entidades, tales como: ABC de la Competitividad **Empresas** para Turísticas. Elaboración de proyectos turísticos. Creación de Circuitos Turísticos, Cultura Organizacional para empresas de servicio, Sostenibilidad y buenas prácticas ambientales, Dinámica y operación del turismo comunitario, Estrategias competitivas de destinos,

Especialización Diplomado con en Enseñanza del Idioma Español como Idioma, Taller de Segundo Fortalecimiento Institucional las Violencia Sexual, temáticas de

Explotación y Trata de Personas, entre otros.

En este año se llevó registro de personas capacitadas por género y grupo étnico, con resultados siguientes:

Can	tidad de personas capa	citadas	Total personas capacitadas
Género	Femenino Masculino	2,374 3,271	5,645
Grupo étnico	Mestizo Maya	4,297 1,348	5,645

Fuente: Sección de formación turística

Eje 6. Mercadeo Turístico

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

El INGUAT, es el responsable de planificar y ejecutar acciones a través de la Dirección de Mercadeo, para posicionar a Guatemala a nivel nacional e internacional como el Corazón del Mundo Maya, con el objeto de atraer potenciales visitantes al país.

Históricamente, el mercadeo en el ámbito turístico de Guatemala, ha sido enfocado a sus principales mercados emisores, base con los países estadísticamente han refleiado crecimiento en visitas al país, datos que han permitido identificar los mercados prioritarios para promover la oferta turística У enfocar los recursos financieros disponibles de la mejor manera.

Los mercados para focalizar las acciones se dividen así:

Mercados clave: Estados Unidos de América, Canadá, México, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Nicaragua, Colombia, Francia, Reino Unido, España, Alemania, Italia.

Mercados estratégicos: Belice, Panamá, Argentina, Brasil, Holanda, Japón, Australia e Israel.

Mercados de oportunidad: China y Rusia.

Promoción y publicidad

A través de la promoción y publicidad se contribuyó a la ejecución de los planes y estrategias de mercadeo orientadas a fortalecer el posicionamiento de Guatemala como un destino turístico de primer orden mundial, para ello, se ejecutaron acciones en medios de comunicación activaciones masiva v tanto en Guatemala como en extranjero.

Dentro de las estrategias del 2016, destacan las siguientes acciones:

- Previo a la Semana Santa, se realizaron acciones de promoción con campaña televisiva y activaciones de marca país en El Salvador y sur de México, la cuales incidieron en un incremento del 15% en el ingreso de visitantes con respecto del 2015, en la misma temporada.
- Durante la difusión de la serie "La Historia de Dios" coproducida y presentada por el actor estadounidense Morgan Freeman, transmitida por el canal de televisión National Geographic, se mostró al mundo la cultura ancestral de Guatemala, con tomas de sitios

arqueológicos como Tikal y El Mirador, ubicados en Petén (Fotografía No. 15).

- * Por medio de la campaña Road Trip 2016, se impulsó el segmento turístico de aventura, se promocionó atractivos turísticos nacionales no tradicionales, difundida en medios digitales a un público joven, motivando viajes en grupo o en familia, para impulsar el turismo natural en el país (Fotografías No. 16 y 17).
- Con el objetivo de fortalecer la industria de reuniones en Guatemala en conjunto con el sector privado, se llevaron а cabo eventos promocionales. como ferias caravanas, ruedas de prensa y negocios y la participación en el World Meeding Forum realizada en Monterrey, México; así mismo, la Expo Internacional y la Feria Mesoamericana entre otras. realizadas en Tapachula.
- Una de las acciones más importantes para promover el turismo interno, fue el lanzamiento de la campaña "Guatemala es el Secreto", misma que surge como una invitación para descubrir la belleza natural y cultural del país, aunado a esto, el lanzamiento del proyecto de promoción tecnológica "Guatemala Virtual" que brinda una experiencia única y virtual en 360° de los destinos turísticos más importantes comprendidos en las

siete regiones turísticas del país (Fotografía No. 18).

Campañas internacionales

Para promocionar a Guatemala como destino turístico cultural y de riqueza y posicionar la marca país natural "Guatemala Corazón del Mundo Maya", seleccionaron medios los importantes para el segmento de negocios como: Directorio ICCA. Meetings, Latinamerica **Eventos** Latinoamericanos otras revistas У especializadas en turismo de convenciones, así como publicidad en revistas y pantallas a bordo de Aviança y Copa; en medios digitales se realizó una campaña con alcance a tour operadores y turistas en general en página web por medio de Expedia.com principalmente enfocada en Expedia USA, Expedia Reino Unido y Expedia Alemania.

Campañas nacionales

Por otro lado, con el fin de motivar el turismo interno se ejecutaron cinco campañas de comunicación utilizando radio, televisión. impresos espectaculares de gran formato digital y tradicional. Los conceptos desarrollados fueron: Semana Santa, vacaciones de medio año. turismo interno. lanzamiento de la campaña "Guatemala es el Secreto" y vacaciones de fin de año. (Fotografías No. 19, 20 y 21).



Con estas participaciones se alcanzaron grupos objetivos distintos, se logró importantes acercamientos con mayoristas tanto operadores de turismo prestadores de servicios como consumidores finales. Se presentó la país con propuestas oferta de interesantes, por lo que estas ferias suelen ser una ventana de exposición positiva para Guatemala.

El INGUAT como principal auspiciador del sector privado en este tipo de actividades, ha logrado que la presencia y la calidad se mantengan en la presentación de país, utilizando como pivotes de imagen la cultura maya, la riqueza natural y las tradiciones. Durante el año 2016 se promovieron 39 ferias internacionales y presentaciones de destino enfocadas en divulgar distintos segmentos turísticos, esto con el fin de posicionar a Guatemala como un destino de oportunidad y un importante canal de comercialización para emisores y turistas en general (Fotografías No. 22 y 23).

Familiarización y prensa

Con el objeto de dar a conocer la experiencia del destino Guatemala y que los agentes de viajes, operadores de turismo y medios de comunicación vivan una experiencia inolvidable en el país, durante el 2016 se realizaron 121 giras, que incluyeron grupos de prensa en su mayoría, como parte de la inversión en

atención y relaciones públicas que, redituaron en medios de comunicación nacional e internacional a más de 26 millones de quetzales. (Fotografías No. 24 y 25).

Comunicación social

A través de Comunicación Social, se divulgaron los principales logros y actividades que realizó la institución durante este año, las acciones de promoción а nivel nacional internacional y los avances en materia de turismo para que, entre otros temas, la población esté al tanto del qué hacer del ente rector del turismo. Para ello se llevaron a cabo: 42 conferencias de prensa, 35 boletines para prensa y 42 videos promocionales, difundidos través del portal YouTube, Comunicación INGUAT, logrando más de 35,000 visualizaciones en la web.

Entre las principales acciones difundidas están:

para reconocer **₩** El INGUAT importantes personalidades У consideradas personas como nombró potenciales influventes, Embajadores y amigos de Turismo a la Delegación Guatemalteca en las Olimpiadas Río 2016, con un total 21 atletas; a la distinguida señora Juanita Velasco. "Sheba" representante de la Cultura Maya Viva (Fotografía No. 26); Jack Brewer estrella de la NFL (Fotografía No. 27); José del Valle presentador en ESPN; Melanie Espina, Miss

Mundo Guatemala 2016 Embajadores Digitales de Turismo a diaitales como: plataformas Everyday Guatemala, Explorando Guatemala.com. Guatemala, Impresionante, Guatemala Monodelespacio, Mundochapin, Pata de Chucho, Perhaps you need a Que Pelado 53 ittle Guatemala, Guate y Que Linda Guate.

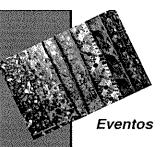
- convenio Se suscribió un interinstitucional, entre el INGUAT, de Economía Ministerio PRONACOM, para llevar acciones permitan conjunto que en esfuerzos potencializar los de fortalecimiento y promoción que buscan estimular el potencial del país en el segmento de turismo de reuniones.
- La conectividad interna es uno de los de proyectos prioritarios administración de Gobierno, con la finalidad de fortalecer al turismo. como uno de los pilares que contribuye a la dinamización de la economía del país. El dirigió la mesa de alto nivel para la operación de los aeropuertos de Retalhuleu Los Altos. Quetzaltenango, quedando ambos en operación antes de terminar 2016. En Retalhuleu se movilizaron pasajeros y en más de 350 Quetzaltenango un aproximado de 400, lo que demostró la aceptación por parte de los usuarios para el medio de transporte aéreo.
- Con una fresca y versátil imagen, el INGUAT anunció su nueva campaña de publicidad denominada

- "Guatemala es el secreto", con la que se busca que los chapines se sientan orgullosos de su país. "Te queremos contar un secreto" surgió como una invitación al guatemalteco para motivarlo a descubrir la belleza natural y cultural y vivir experiencias únicas con familiares y amigos.
- En redes sociales se trabajaron 45 actualizaciones de promoción digital en la web, 30 para Visitguatemala, 10 para Paseoguatemala y para la página del INGUAT 5. El alcance logrado durante el año fue de 27,934 fans en Facebook INGUAT, en Twitter 2,394 y en Facebook Visitguatemala 211,957.

Caravanas turísticas

A lo largo del año 2016, el INGUAT realizó 13 caravanas promocionales internacionales, cinco a México, cuatro a El Salvador, dos a Estados Unidos, una a Canadá y una a Honduras, que alcanzaron 994 contactos internacionales y se concretaron más de 500 negocios.

Con estas actividades se refuerza el posicionamiento de Guatemala en el mercado latinoamericano, en el segmento de turismo de cultura, naturaleza y aventura, así como turismo de deportes y específicamente el segmento de bodas y lunas de miel que fue promovido con tres caravanas en El Salvador.



Para sensibilizar al guatemalteco y al extranjero sobre las bellezas del país, cultura, arqueología y naturaleza, se desarrolló la logística adecuada en cada uno de los eventos. En 2016, se realizaron 169 eventos, entre los que destacan: Temporada de cruceros en del país, inauguración puertos aeropuertos en Quetzaltenango Retalhuleu, presentación del PMTS y el internacional del turismo reuniones, entre otros.

Segmentos turísticos

Se promovieron los siguientes segmentos.

- Cultura: se hicieron alianzas estratégicas con el cuerpo diplomático, iniciativa privada y organismos gubernamentales para dar a conocer lugares de relevancia, tanto en la ciudad como en el interior, tales como museos emblemáticos, sitios culturales y teatros, con el objeto de conocer ventajas y desventajas para que sean tomados en cuenta en las diferentes actividades culturales. Aunado a este esfuerzo se colocaron pautas en pantallas y revistas de líneas aéreas а nivel centroamericano.
- Naturaleza y aventura: enfocados a la promoción del segmento de naturaleza y aventura, se visitó a

más de 100 colegios como actividad de acompañamiento al lanzamiento de la campaña *Road Trip* 2016, para invitarles realizar viajes de vacaciones a atractivos turísticos no tradicionales.

Se presentaron nuevas oportunidades para desarrollar y posicionar productos de turismo de naturaleza. enfocados observación de fauna marina v aves en Guatemala, con una presencia de más de 90 representantes de tour operadores, quías de turistas y estudiantes de turismo. Se realizó el lanzamiento de la nueva edición del libro "La Mansión del Pájaro Serpiente", apoyo a la biodiversidad como recurso turístico y áreas protegidas de Guatemala.

- Voluntariado: se conformó la Mesa de voluntariado con el apoyo del Centro de Voluntariado Guatemalteco, AIESEC Guatepassport, entre otras y se atendieron grupos de intercambio.
- Idiomático: se conformó la Mesa de turismo idiomático para fortalecer el segmento. Como acciones aunadas a este esfuerzo se tiene un video promocional que al cierre del año registró más de 16,000 visitas, se elaboró folletería bajo el tema "Learning Spanish in Guatemala" y se participó en la feria Expolingua donde se tuvo la presencia de los siete empresarios más activos en el segmento.

- Furismo de salud y bienestar: se llevó a cabo un curso para promover la disciplina del Yoga, organizado en conjunto con la Embajada de la India en Guatemala y la Municipalidad de Guatemala, se contó con una afluencia de más de 300 personas y 25 empresarios, a quienes se les presentó la oferta de lugares turísticos para la práctica de esta disciplina.
- Turismo de deportes: el segmento de deporte es de vital importancia dentro del catálogo de turismo que ofrece Guatemala, el INGUAT apoyó actividades como la 21K de la Municipalidad de Guatemala, la Maratón en La Antigua Guatemala, eventos de pesca deportiva de Pez Vela para el mercado infantil, dado que este país, es la Capital Mundial de la Liberación de Pez Vela, también se colocó marca país en el evento Ultra Trail, con un viaje de familiarización para atletas internacionales y se atendió el torneo Sudamericano de Rugby con más de 90 participantes nacionales y extranjeros. En adición se brindó asistencia y seguridad al turista durante la travesía trinacional de bicimontañismo Montecristo en su paso por Guatemala, tocando la ciudad de Esquipulas como punto emblemático de nuestro país.

Como parte de la Asociación de Pesca Deportiva, el INGUAT apoyó activamente las actividades

- relacionadas con la protección del Pez Vela, entre las cuales están el Festival Annual Billfish 2016.
- Turismo de aventura: se conformó la Mesa de turismo de aventura, como parte del apoyo en la campaña Road Trip 2016 se fortaleció la comunicación para promover en jóvenes especialmente, la visita a atractivos turísticos no tradicionales.
- Turismo bodas y lunas de miel: una noticia relevante en el segmento recién activado de Bodas y Lunas de Miel, es que especialistas en realización de eventos afirman un aumento de más de 75% en cuanto a bodas de destino en el país. Estadísticamente se registran bodas en orden de importancia con visitantes de Canadá y Estados Unidos, quienes ocupan el primero y segundo lugar respectivamente y también a visitantes de México, Honduras, El Salvador y algunos provenientes de Europa.

Este segmento sin duda, es uno de los que más se ha desarrollado y de los que en cuantía aporta no solamente en el uso de recursos sino también al turismo informal, ya que quienes vienen a la boda aprovechan para conocer destinos como La Antigua Guatemala, Tikal y Atitlán su mayoría. Para en la oportunidad en este aprovechar participó se segmento, congreso ABC, donde se tuvo acceso a más de 700 profesionales de bodas de 12 países y al *Great Bridal Expo* a donde acudieron los mejores organizadores de bodas a nivel mundial.

Como parte del apoyo que el INGUAT brindó al sector privado, se participó en el Wedding Salon, con celebridades como Marta Stewart y Vera Wang. Otra feria importante fue Bizbash Live, con un alcance de 2,500 profesionales de alto nivel y de presupuestos US\$1,000,000.00. La última feria en la que se participó en 2016 es Love México, donde se realizaron ruedas de negocios con representantes de bodas y servicios, con el objeto de empresarios que los acompañaron la comisión pudieran ampliar oportunidades SUS de. negocio.

* Segmento de cruceros: se recibieron 95 cruceros, 67 en Puerto Quetzal y 28 en Puerto Santo Tomás de Castilla, lo que representó en este año, la visita de más de 160,000 cruceristas, que significa un incremento de 46% con respecto de la temporada 2015-2016 (Fotografías No. 28 y 29).

Se logró 65 atraques más en ambos puertos, de 21 líneas de cruceros.

Como resultado del esfuerzo conjunto con la iniciativa privada, se

recibieron por primera vez cruceros de las navieras *Crystal* y *Planturs* y se recuperó la operación de las navieras Costa *Cruises*, *Cunard* y *Saga Cruises*.

Espectáculos

Se llevaron a cabo 302 presentaciones, a través del ballet folklórico, trajes regionales y marimba. (Fotografía No. 30)

Comités de Autogestión Turística – CAT-

Se creó una página en Facebook CAT Cobán, en donde se actualiza la información del destino

Se reactivó la página @vivexelaoficial en Facebook, donde se tiene información turística actualizada del destino.

Con el apoyo de estudiantes de la Universidad Mesoamericana se desarrollaron cuatro videos de los segmentos de Vive Xela, están en reedición para su publicación.

Se apoyó la filmación del *Reality Show Pekin Express* en el Parque Nacional Tikal, que contó con un equipo de más de 100 personas.

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.

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

- Plan de Seguridad y Asistencia de la Peregrinación del Cristo Negro de Esquipulas, incluyó caravanas y la coordinación de seguridad Esquipulas, asistencia en se recibieron aproximadamente 62,000 visitantes en la capital centroamericana de la fe Esquipulas.
- Se brindó apoyo logístico y acompañamiento a la caravana de motociclistas más grande de Guatemala, Caravana del Zorro 2016.
- Plan de Seguridad y Asistencia de Cuaresma y Semana Santa 2016, en la ciudad de La Antigua Guatemala, apoyado por las distintas hermandades y autoridades departamentales.
- Sistema Nacional de Prevención para Semana Santa –SINAPRESE- 2016, con presencia en los principales corredores turísticos del país.

- Plan de Seguridad y Asistencia de la Media Maratón Cobán 2016, incluyó acompañamientos a deportistas elite, accesibilidad y asistencia.
- Conjuntamente con la Embajada de Estados Unidos de América Guatemala y el Programa Access de Universidad del Valle Guatemala, se finalizó el primer curso de idioma inglés, dirigido a 67 oficiales y agentes de la DISETUR, con una duración de seis meses. Impartido por ex becarios programa Access en cuatro destinos Alta turísticos: Sololá. Verapaz. Quetzaltenango ciudad de Guatemala.
- Acompañamiento a grupos relevantes durante su visita en Guatemala (artistas, grupos musicales, generadores de opinión, periodistas, embajadores, ministros, entre otros).
- Apertura de Oficina Mixta DISETUR-INGUAT, en San Pedro la Laguna, Sololá.
- Participación en mesas de coordinación interinstitucionales enfocadas la asistencia en У seguridad а visitantes en los

principales destinos turísticos, tales como:

- Sitio arqueológico El Mirador-Río Azul, Petén
- Monumento Natural Semuc Champey, Lanquin, Alta Verapaz
- Aldea El Paredón, Sipacate, Escuintla

Asistencias brindadas:

Se brindó 472 asistencias a visitantes extranjeros y nacionales, tales como: traducciones para colocar denuncias en la mayoría de los casos, cancelación de tarjetas de crédito, gestiones varias y acompañamiento a embajadas. Además se incluyó la coordinación con autoridades locales en cada caso.

Cruceros:

Se coordinó la atención de seguridad y monitorización de grupos de turismo de 45 cruceros en el destino Guatemala como parte de la temporada 2015-2016, que atracaron en Puerto Quetzal, Escuintla y Puerto Santo Tomás de

Castilla, Izabal. Durante la atención a los mismos se realizaron actividades de coordinación en La Antigua Guatemala, Peten, lago de Atitlán e Izabal.

Monitorización:

Se realizaron 738 monitorizaciones con presencia policial en rutas a los destinos turísticos ubicados en el país, tanto en carreteras asfaltadas como de terracería. Además se realizó monitorización telefónica diaria con entidades encargadas de las de.

Los delegados de PROATUR monitorizaron personalmente 396 grupos de turismo organizado, que solicitaron custodia a oficinas centrales.

Atención de llamadas telefónicas:

Se coordinaron 1,255 custodias a grupos, que solicitaron el apoyo a través de la central de llamadas 1500. Se atendieron 149,668 llamadas telefónicas de visitantes nacionales e internacionales que requirieron información, asistencia u otro servicio. Estas actividades están detalladas en el siguiente cuadro:

REPORTE AÑO 2016									
MES		CUSTODIAS							
IVI-5)	NACIONALES	INTENACIONALES	HOMBRES	MUJERES	PERMANENTE	RUTA			
ENERO	12012	1253	8622	4643	70	131			
FEBRER®	10,212	2,352	8,167	4,397	112	72			
MARZO	14,619	2,750	4,820	12,540	163	51			
ABRIL	15,516	1800	16005	1311	103	4			
MAYO	11,713	8001	15669	4045	85	3			



JUNIO	9,025	3,008	4011	8,022	64	2
10110	12,625	3,658	6,932	9,351	92	7
AGOSTO	7,653	15,165	16464	6,354	62	6
SEPTIEMBRE	8,568	9,881	11092	7,420	50	0
OCTUBRE	8,412	7, 024	9,054	6,382	60	8
NOVIEMBRE	7,452	5,802	6,985	6,269	82	12
DICIEMBRE	7,358	5,471	7,682	5,147	59	7
TOTAL	125,165	59,141	115,503	75,881	1,002	303

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.

Se gestionó cooperación técnica no reembolsable ante el Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, por US\$500,000.00 para el Proyecto Regional de Turismo Comunitario cual beneficiará Maya, el comunidades mayas de: México (2), Belice (1),) Honduras (1), El Salvador (1) y Guatemala (2). El convenio entre MINFIN y BID se firmó en el mes de mayo, el cual fue trasladado a la Dirección de Desarrollo del Producto para su ejecución y seguimiento, en conjunto con la Secretaría Técnica Permanente de la Organización Mundo Maya -OMM-.

Se participó en las reuniones del Consejo Directivo de la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica –CATA-, así como en el Comité de Mercadeo y en el Consejo de Ministros de Turismo de Centroamérica de la SITCA. Los principales resultados son:

 Reunión regional en Tegucigalpa Honduras, de representantes de autoridades de Turismo para evaluar cuatro proyectos que SITCA estará presentando a cooperantes. Uno de ellos, el de Seguridad Turística que se perfila con mayor posibilidad para optar a fondos regionales, a través del BID y que

- se ejecutará con el apoyo de cada país.
- Se apoyó en la estrategia de Marca Centroamérica, con el análisis del diagnóstico y líneas de acción para implementar la marca en el sector turístico. Se participó en el comité ad hoc y se envió análisis del estudio realizado por consultores, el cual delimita las acciones de CATA y SITCA en la implementación la de marca turística.
- Definición de la estrategia de relaciones públicas de CATA en los mercados europeos, así como en la estrategia de marketing digital.
- 4. Se coordinó el lanzamiento de la campaña digital centroamericana, que fue financiada con fondos de SITCA. El lanzamiento se realizó el 8 de junio en la ciudad de Guatemala y simultáneamente en todos los países del sistema (Fotografía No. 31).
- Campaña intrarregional de promoción turística, seguimiento a la agencia de relaciones públicas en Europa, caravanas turísticas de multidestino, entre otros.
- Reuniones técnicas, así como en el Consejo de Ministros de Turismo realizado por la Presidencia Pro Tempore de Honduras, en Roatán. Durante las reuniones se tomaron

decisiones sobre implementación de proyectos y los ministros aprobaron las gestiones de la Secretaria General de la SITCA.

Con la colaboración de la SITCA, el uno de junio se realizó el primer taller regional para la construcción del programa financiero de Mipymes En este encuentro se turísticas. reunieron representantes de las Autoridades Nacionales de Turismo, Cámaras de Turismo de la región que forman parte de la Federación Turismo Cámaras de Centroamérica y representantes del Centroamericano Banco Integración Económica - BCIE-. Durante el taller se iniciaron los trabajos para el desarrollo de un programa financiero para Mipyme turísticas, que tome en cuenta las diferenciadas necesidades sector turismo (plazos, períodos de gracia, garantías, acompañamiento, entre otros).

En el marco de la cooperación internacional, se realizaron las siguientes gestiones:

plantearon propuestas de solicitud de cooperación técnica, a través de la Segeplán, con México -AMEXCID y para Colombia, se obtuvo la aprobación por parte de la Comisión Mixta de Cooperación Técnica. Científica. Cultural Educativa entre la República de Guatemala v la República de Colombia. para el provecto "Intercambio de experiencia buenas prácticas de Colombia sobre los mecanismos para impulsar el Desarrollo Turístico Sostenible, Sistema de Información Turística y Mercadeo Turístico de Guatemala".

- Se gestionó cooperación con el SERNATUR de Chile, para brindar asesoría en turismo de aventura.
- Con el fin de dar a conocer la oferta turística del país, se coordinó con el PACIT un encuentro empresarial entre Guatemala y Providence, Rhode Island.
- En el mes de mayo el Director General del INGUAT, Lic. Jorge Mario Chajón, participó en Reunión Regional de la Organización Mundial de Turismo para las Américas en la ciudad de La Habana. Cuba. En dicha se reunió con oportunidad Ministro de Turismo de Cuba, para retomar el Convenio de Promoción Turística aún vigente y con el Director General de Havanatur.

Con el fin de fomentar multidestino entre productos de sol y playa con la riqueza cultural Maya, así como de intercambiar experiencias en el ámbito turístico, el INGUAT y el Ministerio de de Turismo Cuba. realizaron acciones de cooperación promoción comercial para promover el flujo de turistas de ambos países.

El Lic. Chajón Aguilar, Director General, recibió la visita de la delegación de HAVANATUR de Cuba, integrada por Víctor Juan Veloso Pimenta, Director General, Orfelina del Carmen Guerra Vega, Directora Comercial y María del Carmen Álvarez Pérez, Jefa Departamento de Eventos, quienes realizaron un recorrido para conocer la oferta turística del Corazón del Mundo Maya. (Fotografía No. 32)

Adicionalmente, se preparó una propuesta de intercambios técnicos y profesionales.

- Se participó en representación del INGUAT, en la "Evaluación País" que por conducto del Ministerio de Economía de Guatemala realizó la Organización Mundial del Comercio -OMC-, la cual, por primera vez incorpora el turismo como sector de servicios.
- Reunión de la Comisión Regional de la Organización Mundo Maya, en Mérida, Yucatán, para dar seguimiento a los compromisos del INGUAT. En conjunto con la Secretaría Permanente en Guatemala, se presentó una iniciativa regional ante el BID.
- Se revisaron las propuestas que la AEC presentó ante el BID: Incremento de la Competitividad en los Destinos Turísticos en el Gran Caribe, mediante la implementación de la certificación de sostenibilidad

turística, fortalecimiento de mujeres artesanas propietarias de micro, pequeñas y medianas empresas del sector turismo, cambio climático y la transferencia de mejores prácticas, vulnerabilidad en el Gran Caribe, las cuales requirieron de cartas de no objeción del INGUAT y envío de documentación a Cancillería de Guatemala.

- Se realizó visita a Swiss Contact para dar seguimiento al apoyo para programas del PMTS, así como con la Cooperación Española, los encargados de cooperación del BID y National Geographic. Se realizaron contactos con las embajadas de Estados Unidos de América, Chile, Cuba, Colombia, México, entre otros
- En el mes de noviembre durante la participación del INGUAT en la feria World Travel Market –WTM-, se realizó acercamiento con representantes OMT para lograr apoyo en tema de seguridad, lo cual se recibió a través del mensaje del señor Carlos Vogeler, Director Regional para las Américas por parte de la OMT, en presentación ante cuerpo consular de Guatemala, realizada en el mes de diciembre.

En la Región VIII se creó una estrategia por parte del Ministerio de Trabajo y en vinculación con el Ministerio de Economía, para el fortalecimiento de la mesa de competitividad adscrita a la Comisión de la Competitividad – CODEC- en la cual la delegación regional participa, aporta y dirige activamente.

Se participa en reuniones de AMSCLAE, para atender temas tales como: contaminación del lago de Atitlán, plantas de tratamiento, vertedero a cielo abierto, proyecto HyedroBID, entre otros.

Con el objetivo de mostrar los proyectos de desarrollo turístico de lzabal y el caribe guatemalteco a la comunidad internacional, el INGUAT organizó un viaje de trabajo para los Honorables Cónsules acreditados en el país, acompañados del Director General del INGUAT, Lic. MBA Jorge

Mario Chajón y el Decano del Honorable Cuerpo Consular, Licenciado Mario Búcaro, quien entregó un reconocimiento al Director General del INGUAT, por los avances en la promoción de Guatemala como destino turístico y destacó la excelente relación con el Cuerpo Consular. (Fotografía No. 33).

El viaje incluyó los atractivos turísticos: Parque Arqueológico Quirigua, Puerto Barrios, la reserva del Cerro San Gil, Livingston, el Cañón de Río Dulce, el Lago de Izabal, Castillo de San Felipe de Lara, entre otros, además de disfrutar la gastronomía, cultura y la riqueza natural de Izabal.

Estado de Resultados del ejercicio fiscal 2016



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

Contabilidad - Reportes - Estado de resultados PAGINA : 1 DE 1
Estado de Resultados PECHA : 14/02/2017
INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO (INGUAT) IIORA : 10:05.04
REPORTE: M60001038.ppt

		Expresado en Quetrales	
KHERCICH	O: 2016	DEL 01 DE ENERO AL 31/12/2016	
CUENTA	DESC	ERIPCION DE LA CUENTA	MONTO
5000	INGRESON		209,139,300.46
5100		CORRESCES	204,134,309.46
SHE		IS TRIBUTARIOS	187,291,197.77
5112	.,	tos Indocens	107,341 191.77
5119	,	S SO TRIBUTARIOS	2,742.187.16
1124		incriente de Edificies, l'agriper e Instalicience	681.498.81
5129		marand me Tedunaarus	2.098,688.33
5140		OF BEENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	1,925,864.73
5142	Versa	the Servicion	1.925,868.13
5168	INTERES	ES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPOZDAD	1_591,996,64
5164	hoteres	v ^a l	1,501,996.64
5170	TRANSFI	FRENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	95,118,507.22
5172	Tans	creating Committee del Section Publicus	95.110.507.22
5120	DONACIO	ONES CORRIEKTES RECIBIOAS	437,542.94
5181	Donac	Kings Laterius	417,542.94
6000	GASTOS		144,961,342.13
6100	GASTON CO	DRIGENTES	144,961,342,83
6119	GANTOS	DE CONSUMO	135,600,914 77
6111	Remove	n'fackmars	65,135,930,91
6112	Benes	y hervición	67.652,064.55
6113	Depres	incurse y Amorticaculus	2,792,839,34
6120	INTERIES	ES, COMESIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	3,33,475.33
6122	Ancia	lassinguise the Exercise y Terreries	2.364.83
6123	Detect	na soling Harren has sugables	8(0,415.62
b124	Oren a	Algoritation	7 2,11 195 48
6148	OTRAS P	ERDIDAS VAO DESINCORPORACIOS	302,877.32
6142	Otrasi I	Perdulus	102,377 12
6154	TRANSF	ERENCIAS CORRENTES OTORGADAS	2,599,363,91
6151	Transf	Grandan Olongoidan of Section Privodio	\$9,000.00
6152	Transl	ferencias Otorgadas at Nector Público	1,161,453 00
6157	Trand	formous (Nongadas at Sector Lateran	1,347,910.91

RESULTADO DEL EJERCICIO

Lic. Juan Carlos Budina/Villa 3. Julie Seccion de Contabilidade

TRANSFERENCIAS DE CAPITAL

4164

Lic. Nery Jeron dn Solis Requent Director Administrative Enappiero Floride Est Coballamphio Financiano

3,424,210,89 1,424,210,80

> TEPARTABENTO FINANCIERO

LOCALITY OF MANO Chajon Aguilar Chronic Ganaral

7a accumba 1 17 gama s. Centro Cavico Gustemada - 3el. (50.

3c), (502) 2290-2000 - www inguisi

Balance General del ejercicio fiscal 2016







SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL Contabilidad - Reportes - Balance General Balance General

| FECHA | 14-03/7017 | General | FECHA | 14-03/7017 | General | HORA | 19.01-19 | FECO DE TURISMO (INGUAT) | REPORTES | R

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO (INGUAT)

Expressão en Quetrales

A 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

EJERC1	2016	A 31	DE	DICIEMBRE	DEL	. 2016			
1160 1159 1112 Fesside	ACTIVO ACTIVO ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE) ACTIVO DISPONIBLE Bancot ACTIVO DISPONIBLE	144.47	7,51).4(5 114,477,613.44	2006 2100		PASINO CORRIENTE CUENTAS A PAGAR A CORTO PLA Guass del Premaila Paga Grad Cuercia a Pagar a Cono Piazo	\$22.874 58 \$22.874 58 \$2,482 00	
1171 Total do	INVERSIONES FINANCIERAS foremones Temporates [INVERSIONES FINANCIERAS ACTIVO ENIGIBLE	20,900	1,000 (4	2 29,509,509.91		Total de 2150 2151	CUENTAS A PAGAR A CORTO PLAZ FONDOS DE TERCEROS Y EN GAR fondos de Tercesa		\$35,286,58
1	Cutales a Cobrat a Codo Philip ACTINO ENROBLE	10.58	.564.50	10,941,544,50		Total dr	FONDOS DE TERCTROS V EN GARA		5,337,369,54
1200 1230 1231	ACTIVO CORRIENTE (CIRCULANTE) ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO) PROPIEDAR, PLANTA Y EQUIPO (NETO) Propiedad y Planta en Operación Magintaria y Equipo		1.507 45 1.366 01		Terel 2200	PASIVO 1 2210 2711	CORRIENTE NO CORRIENTE CUENTAS A PAGAR A LARGO PLA COMMICCIONICIONI FIGURA LARGO PLA	114,330,29	6.172,5 9 6.12
1255 1237	Terras y Terrenos Equipo Milicar y de Segundad Otros Activos Fijos Depressociones Acumuladas	186 3.16	5.190 54 7.655.00 2.369 91 5.300.73) :	Total Total		CUENTAS A PAGAR A LARGO PLAZ AO CORRIENTE		\$14,839,29 \$14,839,29 6,287,435,41
ŧ	PROPEDAD, PLANTA Y EQUIPO INETO; ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	*		17,984,988.23	4	PATRING PATRING 3110	ONIO ONIO INSTITUCIONAL CAPITAL SOCIAL E INSTITUCION	AL	***************************************
						3212 3212 3212	Parimono Institucional Resultado del Ejercipo Beneltados Adamaliados de los Especieses Colores de Colores de los Especieses	3,384,769,58 64,377,958,33 89,594,004,87	
					ı٠		CAPITAL SOCIAL E INSTITUCIONAL INIO INSTITUCIONAL INIO	CUA	157,156,732,78 EWA 151,732,78 1,940 Cay
200	SUMA ACTIVO	A	16).	441 <u>169 19</u>		SUMA PA	ASIVO Y PATRIMONIO	I R	COUNTES
0 00 N	Sancabala phonon is placed receibles a record of a rec	in in	FÍN	ALTECO OR ANCIERO OR ANCIERO		Donies Ado	and the later of t	1. Mea view of the Color of the	ALL VEN

Memoria Fotográfica

Fotografía No. 1

Firma de Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025



Fotografía No. 2

Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística -MTICT-



Fotografía No. 3

Turismo para todos: promover la accesibilidad universal



Fotografía No. 4

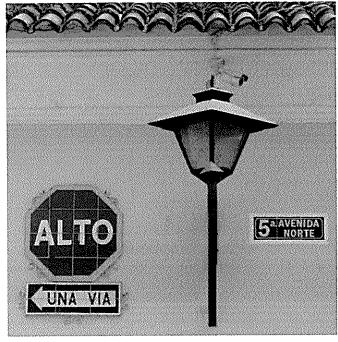
Talleres de alfombras en Semana Santa







<u>Fotografía No. 5</u> Nomenclatura La Antigua Guatemala



Fotografía No. 6 Día del Barrilete



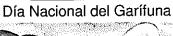
<u>Fotografía No. 7</u> Valla de bienvenida en el Parque Nacional Tikal



<u>Fotografía No. 8</u> Inauguración aeropuerto Los Altos, Quetzaltenango



Fotografía No. 9











WWF, INGUAT y Caribe Maya invitan al

"FESTIVAL YURUMEIGE WAYABI" Y DÍA NACIONAL GARÍFUNA

26 de noviembre de 2016

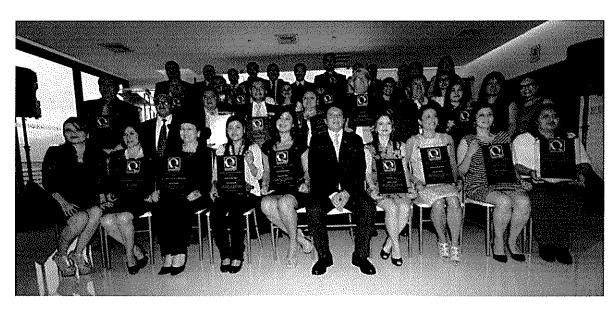
Livingston, Izabal



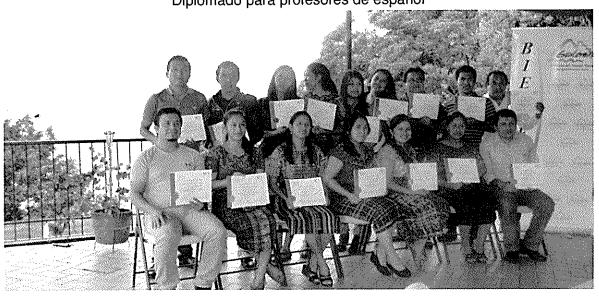
<u>Fotografía No. 10</u> Inauguración aeropuerto Retalhuleu



<u>Fotografía No. 11</u> Entrega de Distintivo Sello Q



<u>Fotografía No. 12</u> Diplomado para profesores de español



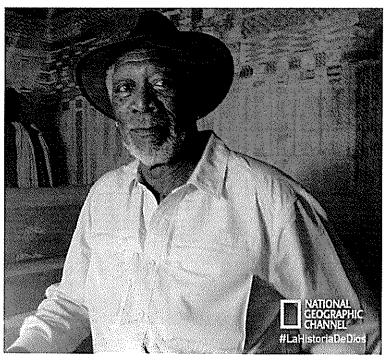
Fotografía No. 13
Curso de buenas prácticas de turismo sostenible



<u>Fotografía No. 14</u> Capacitación a oficiales de la DISETUR



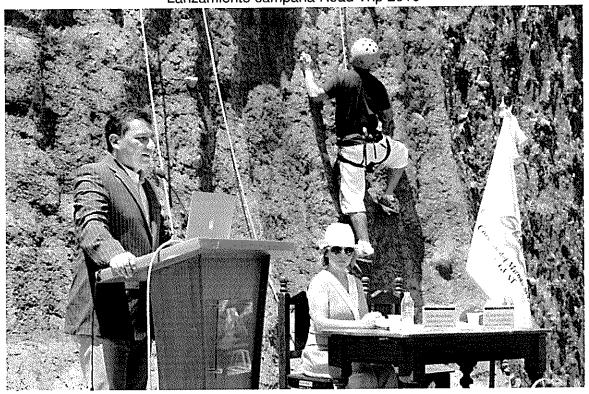
<u>Fotografía No. 15</u> La Historia de Dios en el canal National Geographic



Fotografía No. 16 Road Trip 2016



<u>Fotografía No. 17</u> Lanzamiento campaña Road Trip 2016



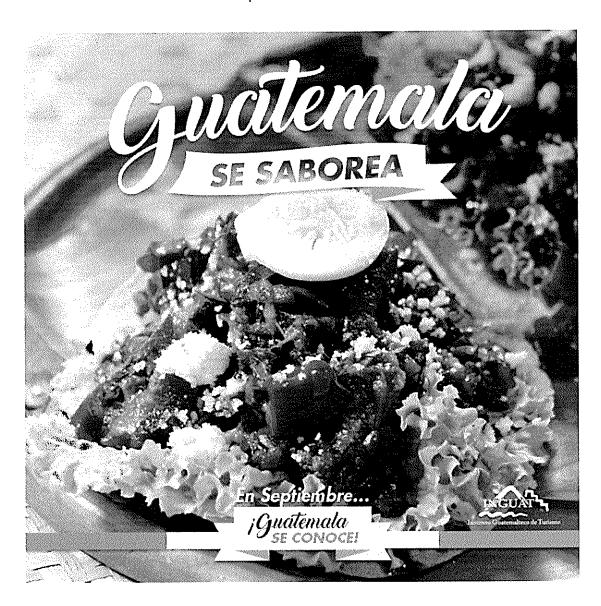
Fotografía No. 18 Lanzamiento de Guatemala 360°



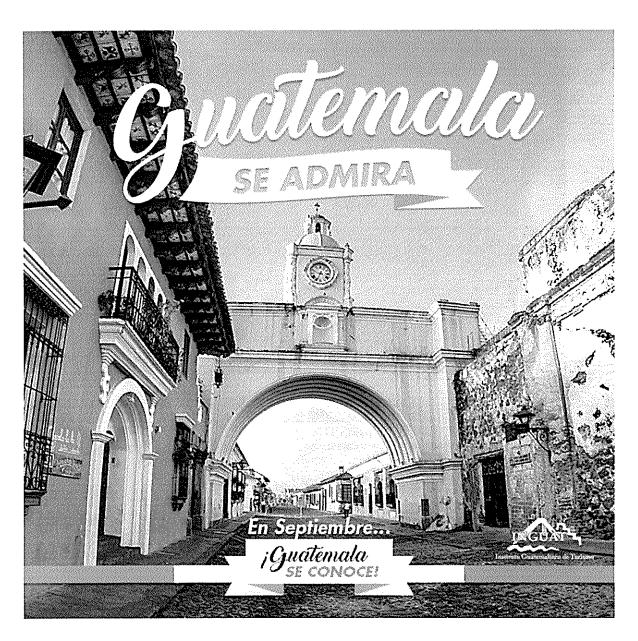
Fotografía No. 19
Campaña "Guatemala es el Secreto"



Fotografía No. 20 Campaña turismo interno



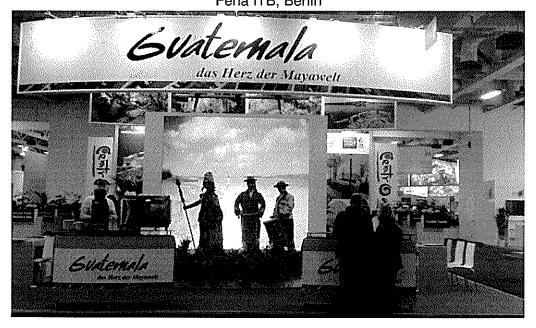
Fotografía No. 21 Campaña turismo interno



<u>Fotografía No. 22</u> Feria Imex, Frankfurt



Fotografía No. 23 Feria ITB, Berlín



<u>Fotografía No. 24</u> Viaje de Familiarización & Prensa con CONAP



Fotografía No. 25 Viaje de Familiarización & Prensa a Uaxactun



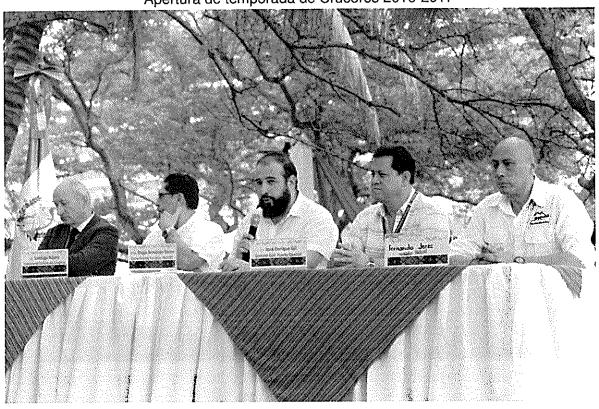
<u>Fotografía No. 26</u> Embajadora de Turismo: Señora Juanita Velasco, "Sheba" representante de la Cultura Maya Viva



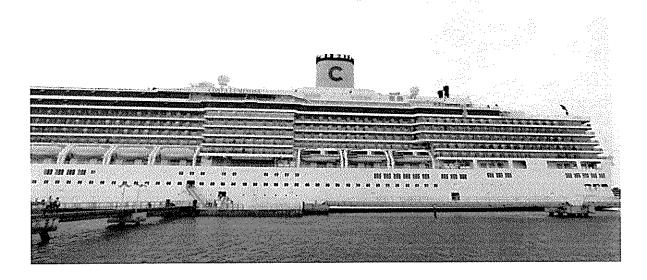
<u>Fotografía No. 27</u> Amigo de Turismo: *Jack Brewer* estrella de la *NFL*



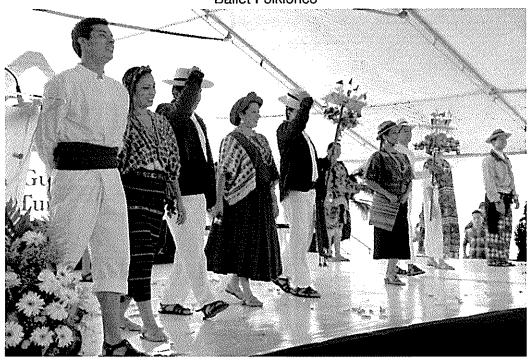
Fotografía No. 28
Apertura de temporada de Cruceros 2016-2017



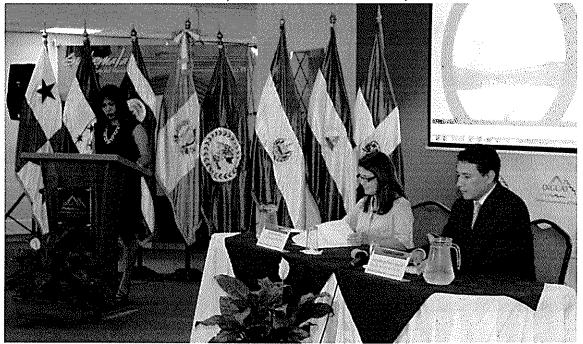
<u>Fotografía No. 29</u> Apertura de temporada de Cruceros 2016-2017



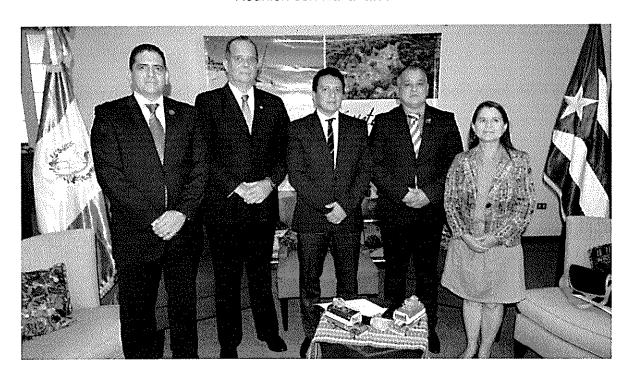
Fotografía No. 30 Ballet Folklórico



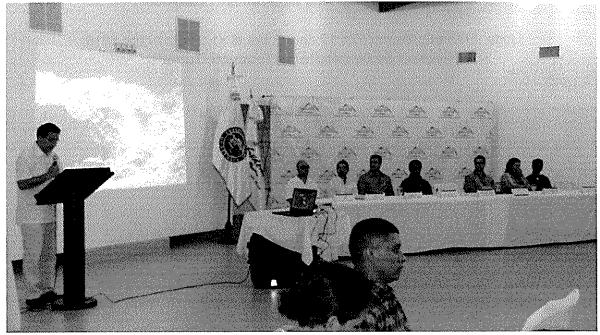
<u>Fotografía No. 31</u> Lanzamiento de campaña "Centroamérica, es tuya, disfrútala"



Fotografía No. 32 Reunión con Havanatour



<u>Fotografía No. 33</u> Viaje de trabajo para los Honorables Cónsules acreditados en el país



Directorio

Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar (Del 1 de febrero al 31 de diciembre 2016)

Director General

Licda. Alisson Batres (Del 1 de febrero al 13 de octubre 2016)

Subdirectora General

Lic. Juan Pablo Nieto (Del 14 de octubre al 31 de diciembre 2016)

Subdirector General

Lic. Nery Solís Requena (Del 1 de febrero al 31 de diciembre 2016)

Director Administrativo Financiero

Dr. Fernando Jeréz (Del 1 de febrero al 31 de diciembre 2016)

Director de Mercadeo

Lic. Juan Pablo Nieto (Del 01 de enero 2016 al 13 de octubre 2016)

Director de Desarrollo del Producto Turístico

Licda. Ericka Guillermo (Del 17 de octubre al 31 de diciembre 2016)

Directora de Desarrollo del Producto Turístico