

Memoria de Labores

2018

INGUAT



PRESENTACIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT– como ente regulador y promotor, 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, agencias de viajes y otros; además, brinda asistencia al turista y contribuye a la capacitación de profesionales en turismo.

Como primera instancia y marco de referencia del cumplimiento de sus funciones, está la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible 2012-2022, aprobada por medio del Acuerdo Gubernativo No. 98-2012 de fecha 23 de mayo de 2012, que tiene como objetivo consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo de la Nación en el marco de la sostenibilidad. El INGUAT elaboró el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 –PMTS–, aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 del uno de noviembre de 2016.



Con 8 ejes que facilitan la gestión de recursos del sector público y privado y desarrolla la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, al promover el ordenamiento del territorio nacional, en función de su potencial turístico, con la finalidad de conservar y proteger el patrimonio natural y cultural.

La Política General de Gobierno 2016-2020 dentro de las prioridades presidenciales en el eje de Desarrollo está el Fomento del Turismo y durante este año, esta institución ha logrado importantes avances al ejecutar el PMTS que constituye la herramienta de planificación turística del país, que ha coadyuvado a elevar la competitividad del país.

Durante el año 2018, el INGUAT en coordinación con la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -Segeplán- actualizó el Modelo de Gestión por Resultados para la Competitividad Turística, en el cual se incluyó la Meta Estratégica de Desarrollo -MED- relacionada a promover un turismo sostenible, según mandato del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR-. Este modelo es el resultado del compromiso e intervenciones a favor del turismo que asumieron entidades del Gobierno, para mediano y largo plazo.

Entre las prioridades de dicho Plan, se encuentran las inversiones, servicios básicos, facilidades turísticas de uso público, apoyo a las Mipymes, impulso a emprendimientos turísticos, asistencia técnica en promoción y comercialización de servicios turísticos, protección y puesta en valor del patrimonio cultural y natural de Guatemala, implementación de un sistema de gestión de la calidad y sostenibilidad por parte de prestadores de servicios turísticos, parques y sitios arqueológicos. Todas esas acciones están vinculadas para alcanzar los ODS en la agenda 2030.

Por otro lado, esta institución ha implementado una sistematización técnica a través de mesas multisectoriales y departamentales de turismo, con el objetivo de tratar temas específicos que desde las diferentes instancias se contribuya a mejorar la competitividad del país y se atiendan puntualmente los programas y subprogramas contenidos en el PMTS, desde el enfoque sectorial, institucional y territorial.

En el INGUAT tenemos claro que el turismo concebido y gestionado de manera apropiada es capaz de contribuir a las tres dimensiones del desarrollo sostenible, crear empleo y generar oportunidades económicas y estar a la vanguardia de atender los compromisos institucionales para que a través de las actividades turísticas, contribuya a generar mejores condiciones de vida en las comunidades con potencial turístico natural y cultural.

Para sintetizar los logros alcanzados por el Instituto Guatemalteco de Turismo, se elaboró la Memoria de Labores 2018 que contiene los programas, planes, proyectos y actividades más importantes a cargo de las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo y Desarrollo de Producto Turístico y otras unidades administrativas.

Dentro de su contenido el lector podrá conocer la importancia y los alcances que representa el sector turístico para el país al constituirse como el segundo generador de divisas; además de influir para la inversión y ampliar la capacidad de crecimiento económico en los diferentes destinos turísticos del país.

Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar
Director General



CONTENIDO

Capítulo I: Generalidades del Instituto Guatemalteco de Turismo	5
INGUAT	6
Datos Generales	6
Análisis de mandatos	7
Políticas públicas	13
Misión Institucional	17
Visión Institucional.....	17
Valores.....	17
Objetivo Estratégico General.....	18
Objetivos Estratégicos Específicos	18
Capítulo II: Resultados.....	19
EJE 1 Marco institucional.....	20
EJE 2 Desarrollo turístico sostenible	22
EJE 3 Consolidación y diversificación de la oferta.....	24
EJE 4. Sistema de información turística.....	32
EJE 5. Competitividad turística	35
EJE 6. Mercadeo turístico	41
EJE 7. Programa nacional de seguridad turística.....	52
EJE 8. Instancias nacionales y regionales	55
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	61
Departamento Administrativo	61
Departamento Financiero	62
Departamento de Recursos Humanos	64
Unidad de Fiscalización	68
Unidad de Acceso a la Información Pública.....	68
DEPARTAMENTO JURÍDICO.....	69
AUDITORÍA INTERNA.....	70
MEMORIA FOTOGRÁFICA.....	73
Estado de liquidación del presupuesto de ingresos y egresos del INGUAT del ejercicio fiscal 2018	116
Directorio	117

Capítulo I

Generalidades del INGUAT



INGUAT

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

Datos Generales

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



ANÁLISIS DE MANDATOS

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

FUNCIONES:

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

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



- idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;
- g. Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
 - h. Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;
 - i. Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes;
 - j. Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
 - k. Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
 - l. Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
 - m. Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
 - n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
 - o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
 - p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
 - q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
 - r. Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;
 - s. Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;



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

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

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



- contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i. Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que vistan los trajes típicos de las distintas regiones del país y actúen en bares, restaurantes y lugares públicos, ofreciéndoles el diseño del traje y la ayuda que sea compatible con los propósitos de incremento turístico y las posibilidades del INGUAT;
 - j. Ofrecer en lugares adecuados, representaciones de danza y bailes folklóricos con la mayor periodicidad posible, para lo cual el INGUAT debe preocuparse por integrar los conjuntos que sean necesarios;
 - k. Organizar, colaborar y participar en los eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo;
 - l. Celebrar acuerdos con entidades similares: México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y,
 - m. Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.

MARCO LEGAL:

1. Legislación que da marco legal a la actuación del INGUAT:
 - a. Constitución Política de la República de Guatemala.
 - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
 - c. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica del INGUAT.
 - d. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
 - e. Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley que Promueve el Turismo Interno.
 - f. Decreto 19-2018 Reforma al Decreto número 42-2010, Ley que Promueve el Turismo Interno.
 - g. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
 - h. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
 - i. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
 - j. 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.
 - l. 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 Gubernativo No. 149-2016 que aprobó el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
 - r. Acuerdo de Dirección No. 162-2015-D de fecha 28 de abril de 2015 Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
 - s. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016 Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo.
 - t. Acuerdo Gubernativo 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos y sus reformas.
 - u. Acuerdo Gubernativo 192-2016 Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad.
 - v. Acuerdo Ministerial 445-2016 (Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu.
 - w. Acuerdo A-110-2013 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 18 de noviembre de 2013.
 - x. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 2017.
2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
- a. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
 - b. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica del INGUAT.
 - c. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - d. Decreto 22-2014 del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales.
 - e. Acuerdo Gubernativo 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
 - f. Acuerdo Gubernativo 273-2017, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo.
3. Leyes Tributarias:
- Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
 - Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.



- Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas.
 - Decreto 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la transparencia fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.
 - Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando.
4. Otras leyes o normas jurídicas relacionadas con el ámbito de su competencia (Ministerio de Relaciones Exteriores)
- Convenio de Cooperación Turística entre el Gobierno de la República de Guatemala, a través, del Instituto Guatemalteco de Turismo y el Gobierno de la República de Panamá por medio de la autoridad de Turismo de Panamá.
 - Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile.
 - Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible.



POLÍTICAS PÚBLICAS

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

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

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

PLAN MAESTRO DE TURISMO SOSTENIBLE DE GUATEMALA 2015-2025

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

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

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



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

POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO 2016-2020

La Política General de Gobierno establece las prioridades y directrices que orientan la gestión pública y establece los medios para el seguimiento y evaluación de los objetivos propuestos para el período de Gobierno 2016-2020. Es el instrumento que orienta la planificación, la programación y la reasignación de recursos, en dos grandes temas de acción para el presente periodo de gobierno: la democracia participativa y la gestión territorial. En este contexto, enmarca esta Política General en los ejes, prioridades, resultados, metas y lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo K’atun 2032.

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

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

POLÍTICA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2018-2032

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



competitividad para incrementar la productividad nacional, y así generar crecimiento económico inclusivo, acelerado y sostenible.

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

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

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

POLÍTICA ECONÓMICA 2016-2021

Propone las líneas de acción generales en las que el Gobierno enfocará los desafíos que delinean una serie de propuestas nacionales, sectoriales e institucionales y que deben quedar adecuadamente incorporadas en lo que el país debe atender. En esta Política, el INGUAT forma parte del Consejo Nacional de Promoción de las Exportaciones, Inversiones y Turismo y del Gabinete Económico del 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”.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-

La Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, que está enfocada a las personas, planeta y a la prosperidad y como objetivo está combatir a la pobreza.

El Objetivo 8 de los ODS identifica: promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. En este objetivo, la meta 8.9 cita: “Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales” y los indicadores: 8.9.1 “Proporción directa del turismo en el PIB como proporción del PIB total y en la tasa de crecimiento”, 8.9.2 “Número de empleos en el sector turístico como proporción del número total de puestos de trabajo y la tasa de crecimiento del empleo, desglosado por sexo”. Sin embargo, por no contar aún con la Cuenta Satélite de Turismo, no se ha podido obtener esta medición y se toma como referencia para medir este indicador el Estudio de Impacto Económico de Viajes y Turismo Guatemala del *World Travel & Tourism Council –WTTC-* que se realiza anualmente.

Al respecto de los ODS y por la naturaleza de las funciones que desarrolló el INGUAT, es evidente que dentro de estos objetivos a parte del 8 Trabajo decente y crecimiento económico.



MISIÓN INSTITUCIONAL

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

VISIÓN INSTITUCIONAL

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

VALORES



OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS

- Impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
- Promover los destinos turísticos de Guatemala en mercados prioritarios y potenciales, con una imagen favorable del país y brindando una experiencia de calidad a los visitantes.
- Optimizar los recursos financieros y transparencia del gasto público, orientadas hacia una gestión por resultados.



Capítulo II

Resultados



EJE 1

MARCO INSTITUCIONAL

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

Programa de modernización y fortalecimiento institucional del sector turístico

El INGUAT coordinó las reuniones de la **Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible**, como un espacio para tomar decisiones a alto nivel y mejorar las condiciones del turismo nacional.

En las reuniones del **Comité Ejecutivo**, se trataron temas de: planificación y presupuesto 2018 y 2019, prioridades presidenciales, avances en la agenda legislativa en favor del turismo, situación de la infraestructura vial y otros.

En las reuniones del **Comité de Mercadeo**, se abordaron temas de: planificación 2018 y 2019 de las instancias representantes, situación de la modalidad *Airbnb*, reactivación de la Mesa ciudad de Guatemala, *travel warning* para Guatemala, resultados del *share of mind*, inversión, logros de la publicidad internacional del INGUAT y otros.

Con el fin de que las entidades públicas y privadas trabajen en conjunto para desarrollar, consolidar, diversificar y promover la oferta turística de cada departamento, el INGUAT emitió el Acuerdo de Dirección General 09-2018-DG “Reformas al Acuerdo de Dirección General 122-2017-DG Normativo para las Mesas Departamentales de Turismo”, creadas como instancia de gestión y planificación. En este año se instauraron las siguientes mesas: Región III (Izabal, Chiquimula y Zacapa), y Región VI (Retalhuleu) y Región VII (Huehuetenango).

El 8 y 9 de octubre se realizó el I Encuentro Turístico del Sector Empresarial, en Puerto Barrios, Izabal, en donde el INGUAT compartió las ventajas de trabajar en forma coordinada entre el sector público y privado para la puesta en valor de destinos y atractivos turísticos, en el marco de este encuentro se realizó una feria productiva. (Fotografía No.1)



Se impartieron conferencias sobre turismo accesible dirigidas a tour operadores, hoteleros y estudiantes, además se hizo entrega del Manual de Accesibilidad Turística Universal.

Participación, acompañamiento y gestión en la Mesa de Desarrollo y Finanzas de Antigua Guatemala, la cual se instauró para la reactivación económica después de la erupción del volcán de Fuego del 3 de junio. En esta mesa la Oficina Regional V del INGUAT formó parte de la Comisión de Cultura y Comisión de Medio Ambiente y Turismo Sostenible.



EJE 2

DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

Objetivo estratégico: fomentar el desarrollo sostenible de la actividad turística, a través de la aplicación de buenas prácticas socio-culturales, ambientales y económico-empresariales, en base a los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

Programa de sostenibilidad turística

Con el propósito de recuperar espacios y revalorar el patrimonio natural y cultural del país, se dio continuidad al proyecto “Arte y turismo, un país con más color”, a través de 219 murales elaborados por artistas voluntarios nacionales que manejan la técnica de brocha y grafiti, en 11 destinos turísticos a nivel nacional. Es importante resaltar que se elaboraron dos murales de 60 metros, uno de 40 metros y tres representaciones artísticas en graderíos de 6 x 17 metros. (Fotografía No.2 y 3).

Con el objetivo de brindar servicios seguros a los visitantes, se dotó equipo de aventura especializado a las municipalidades de San Vicente Pacaya y Acatenango, así como asociaciones de guías comunitarios, Biotopo del Quetzal y cuevas de Actún Kan. Se entregó chalecos, linternas, equipo de rescate, botiquines de primeros auxilios de zonas agrestes, cascos, equipo de seguridad industrial y equipo de seguridad para el turista. (Fotografía No. 4)

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

- Capacitación en buenas prácticas de mantenimiento y utilización de equipo especializado para actividades de turismo de aventura a las comunidades de Chicruz, Chirramos y Rio Negro.
- Se entregaron recipientes para basura, rastrillos, uniformes de cocina y botiquines.

El INGUAT formó parte de la realización del I Encuentro Centroamericano de Turismo Comunitario -ECATC- realizado en San Cristóbal el Alto, La Antigua Guatemala, del 25 al 28 de octubre, entre los resultados se creó la red nacional de turismo comunitario y el fortalecimiento de la comercialización de los servicios, productos y emprendimientos de turismo comunitario a nivel nacional, lo que



ayudará a poner en valor la propuesta de turismo comunitario como una herramienta para el desarrollo económico local. (Fotografía No. 5)

En el mes de noviembre se lanzó la Ruta Ecológica del Café Atitlán, en los municipios de San Antonio Palopó, San Lucas Tolimán, Santiago Atitlán, San Pedro La Laguna y San Juan La Laguna.

Programa de sostenibilidad ambiental

El INGUAT desarrolló el Plan de Limpieza en destinos turísticos previo a la Semana Santa 2018 y jornadas de limpieza en 23 destinos durante este año en coordinación con los Comités de Autogestión Turística del interior de la República, municipalidades y voluntarios; por parte de esta institución se facilitó insumos para ejecutar la limpieza a nivel local.

Se realizó la consultoría para análisis y modificación del Normativo de Concesiones de Servicios Turísticos en Áreas Protegidas.

Se apoyó con la conferencia de prensa de la XLIV Exposición Nacional de Orquídeas “Naturaleza Deslumbrante”, que constituye un atractivo turístico especializado.

Asistencia técnica que incluyó capacitación, sensibilización e información sobre la importancia de las plantas de tratamiento en los establecimientos de hospedaje de Sololá, así como las consecuencias ambientales en el Lago de Atitlán. Participaron 35 hoteleros de la Cuenca del Lago.



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.

Se elaboraron cinco planes de desarrollo turístico de los municipios de: Salcajá, Quetzaltenango; Flores y Sayaxche, Petén; Livingston, Izabal y el Plan de Desarrollo Turístico Comunitario de siete comunidades de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez. Estos planes constituyen instrumentos de navegación en el que se encuentran plasmadas las características y potencial de un determinado territorio, las estrategias, el plan de acción para su desarrollo turístico en un plazo específico y oportunidades para el sector turismo. (Fotografía No.6)

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

Sacatepéquez, La Antigua Guatemala

- Aporte económico para la construcción Centro Turístico Cerro Alux, San Lucas Sacatepéquez. (Fotografía No. 7)
- Mantenimiento y reparación de la terraza española del edificio de Ayuntamiento, parque central de La Antigua Guatemala.
- Caseta de información turística San Cristóbal El Alto, La Antigua Guatemala. (Fotografía No.8)

Guatemala, ciudad

- Mantenimiento y reparación de la cubierta de estructura La Palangana y malla perimetral del Parque arqueológico Kaminaljuyu (2018-2019)
- Diseños:
 - Cambio de cubiertas del Museo Nacional de Arqueología e Historia y Museo de Arte Moderno.
 - Revitalización y ordenamiento de la plaza del complejo de museos de la zona 13.



Petén

- Diseños:
 - Parque Nacional de Tikal:
 - Mejoramiento de cuatro baterías de baños del área arqueológica y centro de visitantes.
 - Diseño y maqueta: intervención, restauración y revalorización de la maqueta del centro de visitantes. (Fotografía No.9)
 - Centro de visitantes y facilidades turísticas del parque regional municipal Actún Kan.
 - Mejoramiento de la terminal oeste del aeropuerto internacional Mundo Maya, Santa Elena.
 - Puesta en valor del centro histórico de La Ermita y playa El Pedregal, San Benito.
- Mantenimiento y reparación de la oficina de información turística y oficina regional Flores, Petén.

Sololá

- Diseños:
 - Levantamiento topográfico y planificación de parque turístico playa pública de Cerro de Oro, Santiago Atitlán.
 - Mejoramiento y revitalización turística calle Santander, Panajachel.
- Reglamento de imagen urbana para el municipio de Santa Catarina Palopó.
- En este año se desarrolló el circuito *Palopó by the Lake*, que incluye a tres pueblos de la cuenca del lago de Atitlán: Panajachel, San Antonio Palopó y Santa Catarina Palopó. Se trabajó en conjunto con el sector público y privado turístico, para beneficio de las comunidades de los municipios. El circuito incluye visita a talleres de artesanos, iglesias, centros culturales y miradores. Como una reseña de que *Antoine de Saint-Exupéry*, autor del libro *El Principito* se inspiró en la cuenca del lago de Atitlán, para expresar el famoso dibujo de la serpiente que se tragó al elefante, simbólicamente se instaló un rótulo. (Fotografía No. 10)
- Mantenimiento y reparación de la oficina de información turística y oficina subregional Panajachel, Sololá.
- Aporte económico para la construcción del parque turístico playa pública de Panajachel, Sololá.
- Aporte económico para la construcción malecón y muelle turístico playa pública San Antonio Palopó, Sololá.

Izabal

- Mantenimiento y restauración en el Castillo de San Felipe de Lara.
- Trabajo de cambio de cubiertas de estelas y zoomorfos del Parque Arqueológico Quirigua, Los Amates. (Fotografía No. 11)



Costa sur

- Retalhuleu:
 - Reparación de la fuente de la sirena.
 - Mantenimiento y reparación de malla perimetral, Parque Arqueológico Takalik Abaj (2018-2019).
- Santa Rosa:
 - Aporte económico para la construcción del paseo calle turística de Monterrico.
 - Mapa polifoliar en versión digital a nivel departamental en idioma español, Santa Rosa.
 - Diseño: mejoramiento de las facilidades para el desarrollo de ecoturismo accesible en el área de usos múltiples volcán y laguna de Ipala.

Las Verapaces

- Elaboración del plan de gestión y manejo de visitantes del Parque Nacional Laguna Lachuá.

Otros destinos

- Parque Arqueológico Iximche, Chimaltenango:
 - Diseño y cálculo estructural del mirador.
 - Diseño para la construcción de facilidades turísticas.
 - Se concluyeron los trabajos de reparación y mantenimiento en el Museo Sitio Arqueológico de Iximche.
- Se elaboró:
 - Mapas polifolios en versión digital a nivel departamental con su respectivo casco urbano, descripción, localización geográfica de sitios de interés turístico y fotografías en idioma español de:
 - Zacapa
 - Jalapa
- Huehuetenango:
 - Mapa polifoliar en versión digital a nivel departamental en idioma español.
 - Donación de pintura para la revitalización Templo Minerva, Plaza de Armas y Parque la Unión de Huehuetenango.
 - Análisis turístico y territorial para identificar, evaluar y priorizar los municipios con mayor potencial turístico, los cuales son: Mentón, Santa Ana Huista, Jacaltenango, Aguacatán, Todos Santos Cuchumatán y Chiantla.
- Zacapa: se llevó a cabo el proyecto Pintando Zacapa al estilo antaño que incluyó los edificios del hospital, cementerio municipal, hospital regional y hogar temporal.



Programa fomento a la inversión turística

Cuaresma y Semana Santa 2018: con la finalidad involucrar a visitantes nacionales y extranjeros en una de las manifestaciones culturales del país, se llevaron a cabo 7 talleres de elaboración de alfombras, durante los días de la Cuaresma y Semana Santa, en La Antigua Guatemala y en la ciudad de Guatemala.

Apoyo a festivales y otras actividades culturales 2018:

- Celebración del martes de carnaval: se gestionó la participación de los integrantes de la Orquesta de Percusión Garífuna, integrada por 70 jóvenes y niños. Se realizaron dos presentaciones: en el Paseo La Sexta zona 1 y en Paseo Cayalá zona 16. Esta actividad se realizó con la finalidad de apoyar a los niños y jóvenes de la comunidad Garífuna de Guatemala. La invitación incluyó pago por gastos de transporte, alimentación y hospedaje. (Fotografía No.12)
- IX Festival de Primavera de Uaxactun: actividad organizada por la Asociación de Turismo de la comunidad de Uaxcatun, el 21 de marzo de cada año, se apoyó con servicios de alimentación para los invitados especiales, organizadores del evento y artistas invitados que realizaron las presentaciones como parte de la animación turística del evento. El objetivo fue agregar valor a la celebración y promocionar al destino de turismo comunitario.
- Compra de juegos pirotécnicos para la celebración de las ferias titulares y/o patronales en honor:
 - A la Virgen de Candelaria, Municipalidad de Villa de Chiantla, Huehuetenango.
 - Feria titular de Todos Santos Cuchumatán, Huehuetenango.
 - A la Virgen de la Asunción, Municipalidad de Sololá, Sololá.
 - A San Francisco de Asís, apoyo a cinco cofradías, San Francisco Panajachel, Sololá.
 - Feria patronal de la aldea Cerro de Oro, Santiago Atitlán, Sololá.
 - Al patriarca San José, municipalidad de San José Chacayá, Sololá.
 - A Santa Catalina de Alejandría, Municipalidad de Santa Catarina Palopó, Sololá.
 - Feria titular de la aldea San Jorge La Laguna, Sololá.
 - A Santo Tomás, además se amenizó con marimba orquesta durante la feria titular para los eventos del año de 14 cofradías de la Alcaldía Indígena del municipio de Santo Tomás Chichicastenango.
- Apoyo a los siguientes eventos gastronómicos con el fin de contribuir al rescate de la gastronomía local:
 - Festival Gastronómico de Retalhuleu: se alquilaron toldos, mesas y tarima. Esta actividad fue organizada por la mesa de turismo y el Comité de Autogestión Turística de Retalhuleu.



- I Festival Gastronómico de Champerico: organizado por la Municipalidad de Champerico, se contrató mobiliario y equipo (toldos, mesas y tarima). Se exhibió la gastronomía en la playa pública de Champerico, Retalhuleu.
- Festival Gastronómico de Sacatepéquez: dirigido a cocineras tradicionales con recetas ancestrales de las aldeas que están alrededor de La Antigua Guatemala y municipios del departamento, se apoyó con la logística, impresión de manta vinílica para anunciar los platos y precios, alquiler de toldos, sillas, mesas, coordinación de conferencia de prensa, pago de alimentación para las participantes en el taller de capacitación de manipulación de alimentos, compra de trofeos para los ganadores del concurso; evento organizado por el Comité de Autogestión Turística de Sacatepéquez. (Fotografía No.13)
- III Festival Izabal Gastronómica: actividad organizada por los chef de la región y el Comité de Autogestión Turística de Río Dulce; se ofreció la cena del grupo de chef invitados como jueces e invitados especiales en la inauguración del evento.
- I Festival Gastronómico Garífuna “El sabor de Livingston”: con el apoyo del Comité de Autogestión Turística de Livingston y la Asociación Izabal Gastronómica se llevó a cabo el evento, se apoyó con hospedaje y alimentación a los chef internacionales que fueron jurado calificador.
- I Festival Gastronómico de Alta Verapaz, con alquiler de mobiliario, servicio de audio y compra de reconocimiento para premiar a los ganadores y patrocinadores del evento.
- Festival Gastronómico de Chimaltenango: organizado por el Comité de Autogestión Turística de Chimaltenango. Alquiler de toldos, mesas y sillas e impresión de siete matas vinílicas promocionales.
- Festival Gastronómico de Petén: organizado por la Mesa de Turismo Departamental y un chef de la región, se apoyó la logística, pago de decoración del salón, alquiler de mobiliario y equipo (toldos, mesas, sillas, luz y sonido). Participó el delegado departamental de turismo.
- VI Festival del Níspero: avalado por el Comité de Autogestión de Sacatepéquez, se contrató alquiler de luz y sonido y alimentación para los artistas y organizadores del evento. El festival permitió dar a conocer la variedad de productos elaborados con el níspero.
- II Festival del Chocolate: avalado por el Comité de Autogestión de Quetzaltenango, realizado en Casa Noj, Quetzaltenango, se dio a conocer la variedad de productos que pueden elaborarse con chocolate, se contrató mobiliario (mesas, sillas y manteles).
- Feria Alimentaria y Festival Gastronómico: coordinado por un comité organizador integrado por la Gremial de Restaurantes, Universidad Rafael Landívar, INTECAP, INGUAT y Cámara de Industria, además del apoyo logístico, se contrató decoración del recinto ferial, trofeos y



medallas, alquiler de luz y sonido, para ambos eventos. (Fotografía No.14)

- En el marco de la Feria Alimentaria se realizó el congreso “La Gastronomía como Estrategia de Desarrollo y Promoción Turística de Guatemala”, con la presencia de funcionarios de la Secretaría de Turismo de Guanajuato, México y Colombia y participantes de las siete regiones turísticas del país, con más de 100 asistentes.
- CXIX Festival de Barriletes Gigantes de Santiago Sacatepéquez: costumbre religiosa y cultural, celebrada anualmente el 1 y 2 de noviembre, durante la mañana y primeras horas de la tarde. La Asociación de Barrileteros de este municipio realizó la exhibición de los barriletes gigantes y el vuelo de barriletes pequeños de colores y formas varias, trabajados en papel de china y gruesas varas de castilla. El INGUAT colaboró con la compra de papel de china, alambre de amarre y lazos para la fabricación de los barriletes de 18 y 20 metros. Hay que destacar que en la fabricación de estas obras de arte, heredadas de generación en generación, la gran mayoría de participantes son jóvenes de la localidad.
- Festival de Barriletes Gigantes de San Andrés Semetabaj, Sololá: la Fundación Lucy Sturgill FLWS realizó la exhibición de barriletes gigantes como un festival cultural y familiar, se persigue tener un día dedicado a mostrar las tradiciones de nuestro país, el INGUAT apoyó con 130 playeras para uso de voluntarios y organizadores del evento, alquiler de buses *pullman* y un furgón para el traslado de los barrileteros y cañas de bambú, impresión de ticket, mantas vinílicas y mantas promocionales.
- XXI Festival del Centro Histórico de la ciudad de Guatemala: el objetivo de este evento es contribuir al rescate del centro histórico de la ciudad, organizado por la Municipalidad de Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Ministerio de Cultura y Deportes y el INGUAT. Se desarrolló durante 10 días, con más de 150 actividades culturales en todas sus manifestaciones; además de la logística, se apoyó con alquiler de la tarima, sillas, toldos y camerinos, escenario principal en la Plaza de la Constitución y alquiler del transporte turístico para los *tour*s del centro. (Fotografía No.15)
- Apoyo en la solicitud de trajes para:
 - Ministerio de Relaciones Exteriores, el INGUAT entregó una donación de 12 trajes regionales de diferentes municipios del país, para su distribución entre las embajadas de Guatemala acreditadas en el extranjero, con el objetivo de ser utilizados en actividades culturales, como parte de la promoción del país.
 - Comité de Autogestión Turística de Livingston se compraron trajes de cucuruchos, judíos y romanos, así como madera para la elaboración de un anda para procesiones, durante las celebraciones de la época de Cuaresma y Semana Santa en Livingston.
 - Celebración del Día Nacional del Garífuna, se compraron trajes de danzas garífunas para los 75 integrantes de la Orquesta de Percusión



Garífuna; así también se apoyó con la reparación de 10 tambores, alquiler de tarima, luz, sonido y alimentación para los integrantes de la orquesta durante las presentaciones.

- Feria titular, fiestas importantes dentro y fuera del municipio se dotó de trajes de Danza de Moros y Cristianos al municipio de Santa Ana Huista, Huehuetenango.
- Danza de la Granada se apoyó a la municipalidad de San Ildefonso Ixtahuacán, Huehuetenango, con la compra de una colección de trajes de morería, para uso en sus festivales y fiestas, esta danza enlaza lo cristiano, árabe y judío, por tener una larga tradición que remonta hasta el Renacimiento. (Fotografía No. 16)
- XXXIV Festival Folklórico de la Región Chortí: se pagó el hospedaje y alimentación para las candidatas de diferentes lugares de la región Chortí, que participaron en la elección de señorita Katú Jukcchij, electas en el marco del festival, en el municipio de Jocotán, Chiquimula.
- IV Festival Internacional de Folklore “La Danza del Venado”: realizado en la ciudad de La Antigua Guatemala, se brindó alimentación para un grupo de artistas bailarines que participaron en el evento.
- Libro “Sabores de Guatemala, Turismo y Gastronomía de los Siete Regiones Turísticas de Guatemala” (español-inglés): este documento hace un recorrido por los atractivos turísticos naturales y culturales del país y sus platillos regionales, se realizó la investigación, redacción, edición e impresión de 2000 ejemplares.
- En el marco del convenio entre la Municipalidad de Santa Catarina Palopó, Sololá e INGUAT y como parte del proyecto “Pintando Santa Catarina Palopó”, se apoyó con la impresión de 100 libros informativos y documentales en idioma inglés, distribuidos en un evento de diseño realizado en Londres, Inglaterra.
- Estrategia Nacional de Turismo Gastronómico: para su desarrollo se hicieron ocho talleres de diagnóstico en las regiones turísticas del país y cuatro talleres de validación del documento. La estrategia, será entregada para principios del próximo año. Se contó con asesoría del Lic. Rogelio Martínez Caballero, funcionario de la Secretaría de Turismo en Guanajuato, México.

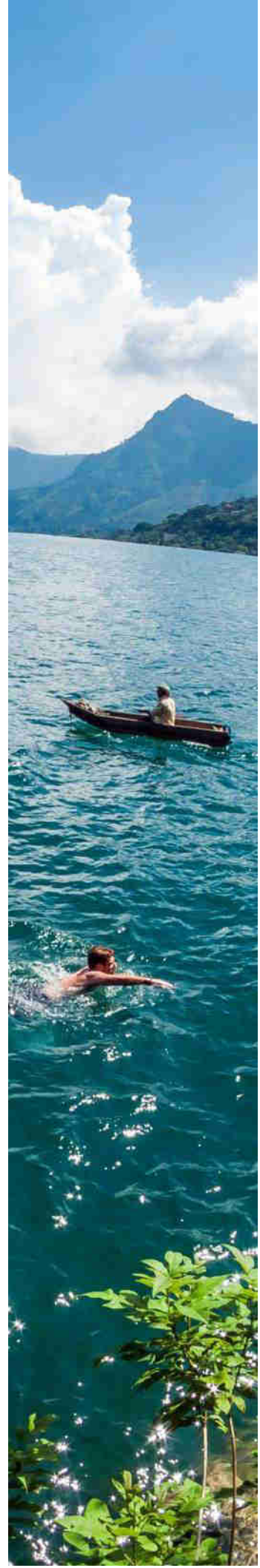
Programa de ordenamiento del espacio turístico nacional

El INGUAT trabajó en la mejora de procesos internos y desarrollo de la categorización y clasificación de los diferentes servicios turísticos registrados ante el INGUAT. También inscribió 551 empresas y actividades turísticas, los meses de junio y septiembre reflejan el porcentaje más alto de inscripciones con un 14%.



Asimismo, se realizaron 11,471 verificaciones a empresas individuales o jurídicas, estas tienen como objetivo asesorar a los empresarios turísticos, para mejorar aspectos administrativos, calidad en el servicio y seguridad, correcto manejo del libro de registro de huéspedes autorizado por el INGUAT, entre otros. Se colocaron tarjetones en la recepción de los establecimientos de hospedaje con la tarifa autorizada para evitar alteraciones.

Se implementó zonificación en el sistema e-INGUAT, para la verificación de empresas de hospedaje de la ciudad capital y La Antigua Guatemala, Sacatepéquez; consiste en distribuir a los supervisores una zona determinada y a través del sistema se genera el listado por zona específica para mejorar la verificación de empresas turísticas.



EJE 4

SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

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

Programa sistema de información turística

Se llevaron a cabo actividades, acciones, operaciones estadísticas y de inteligencia de mercados que permitieron proporcionar a las autoridades, sector turístico y público en general datos que muestran el comportamiento del sector en el país.

En este contexto, se identifican las operaciones estadísticas siguientes:

Encuesta complementaria de movimientos turísticos en fronteras terrestres: se realizó la encuesta complementaria a los viajeros que llegaron al país por las ocho principales fronteras terrestres: Valle Nuevo, San Cristóbal, Pedro de Alvarado, La Ermita, El Florido, Melchor de Mencos, El Carmen y La Mesilla. La vía terrestre representó el 61% de todas las llegadas a Guatemala por motivos turísticos. La principal fuente de información es la Dirección General de Migración, cuyos datos son caracterizados de acuerdo a la metodología de las RIET (Recomendaciones Internacionales de Estadísticas de Turismo de la OMT) con el fin de determinar quienes son considerados como turistas, excursionistas y otros viajeros (fines no turísticos).

Encuesta del gasto turístico: paralelo a la operación de levantamiento de información por medio de la encuesta complementaria de movimientos turísticos, se realizó esta medición que permitió obtener el perfil del visitante internacional, estadía y gasto promedio, entre otros; en las mismas fronteras terrestres indicadas, en el Aeropuerto Internacional La Aurora y a los cruceristas que arribaron en los puertos Quetzal y Santo Tomás de Castilla.

Encuesta de satisfacción del visitante en los destinos turísticos: a partir del mes de mayo, se implementó la encuesta de satisfacción del visitante, que se realizó en los principales destinos turísticos del país (jerarquía 3, 4 y 5). Esta tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción del visitante, tanto residente como no residente, en cuanto a los servicios y atractivos del lugar visitado.

Mediciones específicas: como una estrategia de mejoramiento de indicadores se llevaron a cabo mediciones en temporadas especiales tales como: celebración del



Cristo Negro de Esquipulas, Semana Santa, día del trabajo, vacaciones de medio año, 15 de septiembre, fiestas agostinas (El Salvador), día de la revolución, día de Todos los Santos y descanso de fin de año, cuyos datos representan cifras enriquecidas para el sector turístico.

Turismo interno: del 16 de octubre al 15 de noviembre de 2018 se llevó a cabo el III Estudio de Turismo Interno para conocer los desplazamientos internos con fines turísticos de los residentes dentro del país. Esto permitió determinar indicadores, tales como: gasto turístico, destinos visitados, estadía, tipo de alojamiento, número de viajes realizados, estacionalidad, entre otros.

Inteligencia de mercados: enmarcado en el PMTS, la Unidad de Inteligencia de Mercados generó 116 documentos elaborados mediante la combinación de información de fuentes primarias y secundarias, entre los que se pueden mencionar: fichas técnicas de las ferias donde participó Guatemala y los resultados de las distintas encuestas realizadas en las mismas; perfiles de mercados clave, estratégicos y de oportunidad; informes de resultados del nivel de satisfacción del visitante en los destinos turísticos; de conectividad con los mercados clave, estratégicos y de oportunidad; así como sobre temas específicos requeridos por las autoridades.

Adicionalmente, se realizó en la feria de FITUR Madrid, la encuesta de “*Share of Mind*” a profesionales y público en general originarios de Europa, para conocer la percepción de imagen que tienen sobre Guatemala. Además, un estudio para establecer el inventario de recintos y servicios relacionados con el segmento de reuniones y convenciones, para la actualización de la guía MICE (*Meetings, incentives, conferences and exhibitions*). Asimismo se hizo un censo de restaurantes en destinos de jerarquía 5 y 4, con el fin de empezar a medir el empleo que genera el turismo en este segmento.

Boletines estadísticos: se publicó en la página institucional los boletines que contienen los datos estadísticos correspondientes al año 2018 y su comparativo con el año anterior.

En dichos boletines se puede observar la variación mensual en el ingreso de visitantes no residentes del año 2018, donde Guatemala alcanzó un total de **2,405,902** llegadas de visitantes, en términos generales el crecimiento del año 2018 con respecto al anterior fue del 14%, es decir vinieron 292,632 visitantes más.

De igual manera, se observó el incremento de las distintas regiones del mundo, siendo la más importante el de Centro América con un 17%, seguido por Norte América (11%) y Europa (5%). El segmento de cruceros registra un alza del 17%.



Mesa de Usuarios de Estadísticas de Turismo: por medio del Acuerdo de Dirección General No. 036-2018-DG se crea la Mesa de Usuarios de Estadísticas de Turismo, y se establece que el INGUAT tendrá a su cargo la coordinación y dirección para consolidar la Cuenta Satélite de Turismo y Observatorio Turístico de Guatemala.

Otros temas

Se actualizó el directorio de parques ecológicos, fincas abiertas al agroturismo, playas y aguas termales; y se elaboró el directorio de sitios de interés turístico con accesibilidad para las personas con discapacidad reducida, temporal o permanente. Asimismo, se recolectó información de empresas que tienen chocolaterías a nivel nacional.

Para fortalecer el Sistema de Información Geográfica Turística -SIGTUR- se ingresaron al Geoportal 400 datos, entre ellos: sitios de interés turístico, empresas turísticas, rutas turísticas, entre otros, dicha información se visualiza vía red externa, por medio de un servidor de mapas dinámicos, para que los operadores de turismo o visitantes puedan consultar e informarse previo a realizar su viaje a este país.

La Biblioteca Profesor Raúl Arturo Armas Díaz del INGUAT, atendió 1,638 usuarios y 723 usuarios virtuales, quienes requirieron datos e información contenida en el acervo bibliográfico existente.

Se implementó una biblioteca en la Oficina Regional de Petén con 200 libros y documentos.



EJE 5

COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Objetivo estratégico: mejorar la experiencia del viajero a través del impulso a la competitividad e innovación de los destinos, atractivos y empresas, con servicios turísticos de calidad y capital humano capacitado; con el respaldo de un marco normativo eficaz.

Programa de calidad en turismo

Distintivo de Calidad Turística Sello Q- Guatemala

- *Fase de socialización del Sello Q:* en el 2018 se socializó 421 empresas turísticas en modalidad colectiva e individualizada en: Alta Verapaz, Baja Verapaz, Sacatepéquez, Petén, Chiquimula, Sololá, Quetzaltenango, San Marcos, Retalhuleu, Ciudad de Guatemala, Santa Rosa, Izabal, Escuintla y Zacapa.
- *Fase de capacitación del recurso humano:*
 - Se llevó a cabo capacitaciones a 394 personas de 158 empresas turísticas. Los temas impartidos fueron: gestión administrativa empresarial, buenas prácticas de sostenibilidad y medio ambiente, principios básicos de salud y seguridad ocupacional y operaciones hoteleras.
 - I Congreso de Calidad y Sostenibilidad Turística “Desafíos para crear un destino sostenible”, llevado a cabo en agosto, con exponentes internacionales y nacionales expertos en el tema de sostenibilidad, el cual estuvo dirigido a los empresarios del sector turístico que han sido acreedores del Sello Q, Sello Q Verde y SICCS. Se contó con la participación de 200 personas a nivel nacional.
 - Se realizó una conferencia dirigida a los estudiantes del sector turístico denominada “Metodologías hacia un turismo sostenible planificado” el cual estuvo a cargo de un conferencista internacional y también Director del Consejo Global de Turismo Sostenible. Se contó con la participación de 122 estudiantes de las carreras de turismo y hotelería o afines, a nivel medio, universitario y técnico.
- *Fase de asistencia técnica:* se realizaron 54 asistencias técnicas dirigidas a distintas empresas de acuerdo al giro del negocio, en los departamentos de: Retalhuleu, Suchitepéquez, Quetzaltenango, San Marcos, Sacatepéquez, Sololá, Petén, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chiquimula, Guatemala, Izabal y



Escuintla; esta etapa se trabajó en coordinación con el INTECAP, donde se asesoró al empresario turístico en la implementación de estándares de calidad y sostenibilidad en sus operaciones. Los cuatro ejes evaluados son administración, sostenibilidad, salud y seguridad ocupacional y específico. (Fotografía No. 17)

- *Fase de Verificación inicial:* se apoyó al empresario al cierre de brechas y se preparó para la verificación final; se realizaron 29 verificaciones iniciales de agosto a octubre en los departamentos de: Guatemala, Sololá, San Marcos, Sacatepéquez, Suchitepéquez, Quetzaltenango, Baja Verapaz, Retalhuleu, Alta Verapaz, Izabal, Chiquimula y Petén. La verificación inicial tiene como objetivo apoyar al empresario al cierre de brechas y prepararlo para la verificación final.
- *Fase de Verificación final:* en esta fase el auditor se presentó a todas las empresas que cerraron las últimas brechas de la verificación inicial, es la última fase del proceso. En los meses de agosto a noviembre se realizaron 29 verificaciones finales en los departamentos de Quetzaltenango, Guatemala, San Marcos, Sololá, Sacatepéquez, Petén, Retalhuleu, Izabal y Alta Verapaz.

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.

Fase de renovación del Distintivo de Calidad Turística Sello Q- Guatemala

El distintivo de calidad y sostenibilidad turística Sello Q tiene vigencia de 2 años, para asegurar el mantenimiento del mismo, se debe comprobar el cumplimiento de los indicadores en la normativa establecida por el Sello Q y verificar si el sistema implementado se mantuvo en el nivel obtenido en el 2016 o si el mismo decayó, así como la implementación de recomendaciones hechas en los informes finales, por parte de los auditores. Para ello se llevó a cabo las siguientes fases:

- *Fase de verificación inicial de renovación:* en los meses de junio a agosto se realizaron 40 verificaciones iniciales a las empresas acreedoras del Sello Q en el año 2016, en los departamentos de: Guatemala, Sololá, Sacatepéquez, Quetzaltenango, Retalhuleu, Alta Verapaz, Petén y Chimaltenango, para asegurar que el sistema se haya mantenido y que la empresa siga cumpliendo con los estándares establecido.
- *Fase de verificación final de renovación:* en esta fase el auditor se presentó a todas las empresas que cerraron las últimas brechas de la verificación inicial, es la última fase del proceso en el cual se estableció si la empresa acreedora del Sello Q en el año 2016, mantuvo la categoría, la bajó, la aumentó o se le retira el distintivo. En los meses de agosto y septiembre se realizaron 40 verificaciones finales de renovación en los departamentos de: Guatemala,



Sololá, Sacatepéquez, Quetzaltenango, Retalhuleu, Alta Verapaz, Petén y Chimaltenango. (Fotografía No.18)

Es importante dar seguimiento a las empresas que han obtenido el distintivo para asegurar que los estándares de servicios prestados 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 esta fase los resultados fueron que 23 empresas conservaron el Sello Q en categoría Oro, 10 empresas conservaron el Sello Q en categoría Plata, 5 empresas subieron de categoría plata a oro y 2 empresas bajaron de categoría oro a plata.

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

- En septiembre y octubre se realizaron **22** pre-auditorías.
- En octubre y noviembre se realizaron **21** auditorías SICCS.

Implementación del Sello Q- Verde para Parques Nacionales y Áreas Protegidas: se implementó el proceso de verificación de calidad turística, a través del distintivo Sello Q-Verde, dirigido a Parques Arqueológicos, Naturales y Áreas Protegidas que prestaron servicios a los visitantes. Se trabajó en:

- Un diagnóstico para el Biotopo Universitario para la conservación del Quetzal “Mario Dary Rivera” -BUCQ-, realizado en mayo.
- En el mes de agosto se realizó un diagnóstico para el Sitio Arqueológico Quirigua.
- De junio a septiembre se llevó a cabo una asistencia técnica en el Biotopo Universitario para la conservación del Quetzal “Mario Dary Rivera” -BUCQ-.
- Verificación inicial (octubre) y verificación final (noviembre) en el Biotopo Universitario para la conservación del Quetzal “Mario Dary Rivera” -BUCQ-.

El tres de diciembre, se llevó a cabo el evento “Entrega de Distintivos de Calidad y Sostenibilidad Turística”, en el Salón Azaria de Paseo Cayalá, donde se entregaron 29 distintivos de calidad turística Sello Q en sus categorías plata y oro a nuevas



empresas, 40 distintivos de calidad turística renovación Sello Q en sus categorías plata y oro, 01 distintivo de calidad turística Sello Q Verde, en su categoría Intermedio y 20 sellos centroamericanos -SICCS-, en su nivel más alto, Verde. (Fotografía No. 19)

Plan nacional de señalización

Se instaló:

- 30 señales en el Sitio Arqueológico Gumarkaaaj, Santa Cruz del Quiché.
- 25 señales en el Sitio Arqueológico Takalik Abaj.
- Seis señales de ubicación hacia el Parque Nacional Tikal.
- 36 señales en emprendimientos comunitarios en Livingston, Izabal.
- 18 señales en tiendas de artesanos y un rótulo de extracto del libro “El Principito” en San Antonio Palopó, como parte del proyecto “Palopó by the Lake”.
- Un parador fotográfico en Esquipulas, Chiquimula.
- 25 señales direccionales en el volcán de Pacaya, San Vicente de Pacaya, Escuintla.
- 15 señales direccionales del *Tour* del Ron, en la Esperanza, Quetzaltenango.

Se realizaron mantenimiento y reparaciones a señales instaladas.

Programa Impulsa-INGUAT

Orientado a la promoción y el desarrollo de turismo sostenible en áreas protegidas y en destinos priorizados por el PMTS, para fortalecer e impulsar las mejores iniciativas y emprendimientos de Guatemala, que trabajan en el sector turístico con formas alternas de hacer negocios.

Tercera edición, 2017-2018: en marzo 2018 se finalizó esta edición, con la realización de una rueda de negocios y ceremonia de cierre y entrega de capital semilla, con los siguientes resultados: 19 emprendedores finalistas participaron en la rueda de negocios, 96 conexiones entre los emprendedores y operadores de turismo local, hoteles, instituciones financieras, cámaras y gremiales empresariales, asociaciones de conservación, potenciales fuentes de financiamiento, acceso a mercados, socios comerciales y aliados estratégicos y 5 modelos de negocio destacados fueron premiados con una suma total de Q75,000.00: Étnica, empresa social que promueve turismo responsable a través de comercio justo e interacción comunitaria y local; El Aprisco, espacio natural que cuenta con programas de educación ambiental y que facilita el desarrollo de investigaciones para el desarrollo sostenible; *Time Out Getaways*, operadora que brinda acceso a sitios turísticos de forma segura y cómoda, se enfoca en mujeres y familias con niños; *Happy People*, diseña experiencias para jóvenes del sector creativo en áreas protegidas y sus



comunidades; y Tu Verapaz, directorio digital con información turística de áreas protegidas. En el anexo Fotografía No. 20 se incluye la infografía que contiene un resumen de los resultados de la tercera edición del Programa IMPULSA-INGUAT.

Cuarta edición, 2018-2019: como parte de la estrategia del eje de competitividad turística del PMTS 2015-2025, el INGUAT y el Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, con el apoyo de los aliados estratégicos Ministerio de Economía y la Cámara de Turismo de Guatemala -CAMTUR-, por cuarto año consecutivo se anunció la ejecución del programa IMPULSA-INGUAT, el cual se suma a la agenda de trabajo de la institución. El lanzamiento oficial se llevó a cabo el 7 de septiembre en la ciudad de Guatemala; el 24 y 25 de septiembre en Petén e Izabal; 1, 2 y 3 de octubre en La Antigua Guatemala, Sololá y Quetzaltenango. La convocatoria quedó abierta hasta el 21 de octubre, a emprendimientos que operan en toda la República, en áreas protegidas y especialmente a los destinos priorizados del PMTS y se enfocarán a los modelos de negocio innovadores que cumplan con los ejes del desarrollo turístico sostenible, ambiental, sociocultural y económico.

En el 2018 el Programa Impulsa fue incluido en la publicación “Turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-, Buenas Prácticas en las Américas” (OMT-OEA), considerado debido a su contribución a los ODS. Fotografía No. 21

Programa de impulso de la conectividad aérea, acuática y terrestre

Con el fin de brindar un mejor servicio a los visitantes nacionales e internacionales, el INGUAT apoyó en lo siguiente:

- Aeropuerto San José, Escuintla: se adquirieron e instalaron 10 unidades de aire acondicionado.
- Puesto fronterizo de Valle Nuevo: se adquirió e instaló una unidad de aire acondicionado.
- Puesto fronterizo Tecún Umán: mantenimiento y reparación de los servicios sanitarios.
- Centro de visitantes del Puerto Santo Tomás de Castilla: mantenimiento por medio de pintura interior y exterior, y dotación de alfombras antideslizantes.

Se elaboraron 24 mapas continentales conteniendo más de 100 conexiones aéreas, 54 aeropuertos internacionales con destinos hacia Guatemala, y divididos por diferentes tipos de mercados claves, estratégicos y de oportunidad.



Programa de cultura y formación turística

Formación turística

En el tema de la formación y gestión del recurso humano, como aspectos claves para el fortalecimiento de la competitividad de los destinos turísticos, en el año 2018 se capacitaron 7,772 personas en 275 eventos, como se observa a continuación:

Cantidad de personas capacitadas 2018				
	Mestizo	Maya	Femenino	Masculino
	5,635	2,137	3,566	4,206
Porcentaje	72%	28%	46%	54%
Total	7,772		7,772	
Edades comprendidas de 15 a 70 años				

Fuente: Departamento de Fomento Turístico, INGUAT

Se tuvo una cobertura de capacitación en los departamentos de: Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango, Chiquimula, Escuintla, Guatemala, Huehuetenango, Izabal, Jutiapa, Petén, Quetzaltenango, Retalhuleu, San Marcos, Santa Rosa, Sacatepéquez, Suchitepéquez, Sololá, Totonicapán y Zacapa.

Algunos de los temas impartidos en los cursos: Seminario de calidad en el servicio para gerentes, Seminario de calidad en el servicio para personal de contacto de empresas turísticas, Certificación de bodas judías, IX Congreso Nacional de Guías de Turistas, Calendario Maya, Epigrafía Maya, Primeros auxilios en lugares remotos, Los niveles de educación del marco común europeo, IX Congreso Nacional de Turismo “La especialización como estrategia para el desarrollo de productos turísticos competitivos”, Participación en ferias y caravanas turísticas, *Marketing* y promoción digital, Rapel, *Canopy* y Buenas prácticas de mantenimiento y utilización de equipo especializado para actividades de turismo de aventura, Carrera de guía comunitario local y general de turistas, entre otros. (Fotografía No. 22 y 23)

Se imprimieron 40,000 guías turísticas para niños y se capacitó a maestros como multiplicadores, para contribuir con la formación turística, identidad nacional y promover los conocimientos adecuados para atender a los visitantes. Además se entregó material impreso sobre fauna marina del pacífico de Guatemala a alumnos de primer a sexto grado primario, de la escuela rural mixta El Paredón Buena Vista, en Sipacate, Escuintla.



EJE 6

MERCADEO TURÍSTICO

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

Programa de desarrollo y promoción de la oferta turística

La Dirección de Mercadeo cumple con su objetivo de promover a Guatemala a nivel nacional e internacional, a través de la marca país “Guatemala Corazón del Mundo Maya”, como un destino turístico de calidad, con el fin de incrementar la afluencia de visitantes nacionales e internacionales a través de sus departamentos de Investigación y Análisis de Mercados, Promoción y Publicidad, Operaciones y Comercialización, así como el de Asistencia Turística. A continuación, los logros más relevantes:

Conectividad aérea

Las líneas aéreas presentaron mayor interés hacia Guatemala, como Avianca con nuevas rutas, *Spirit* con nuevos itinerarios e Iberia incrementó sus vuelos semanales. En tanto, *Wamos* inició la temporada de vuelos, los cuales además de mejorar la conectividad aérea con Europa, fomentó el multidestino con Cuba. Esto amplió las conexiones para que los visitantes viajen a Guatemala. Con un total de 24 frecuencias nuevas de las cuales 17 son en Estados Unidos de Norte América y 7 en Europa. Es un logro del trabajo conjunto entre el INGUAT y la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC-.

Publicidad nacional e internacional

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



Publicidad nacional

Durante 2018 se realizaron 8 campañas siguiendo el tema “Guatemala es el Secreto” para promover más de 190 destinos en las diferentes estaciones del año. Las campañas fueron: Semana Santa, Verano, Explórala, Es Tiempo de Pasear, Vámonos de Viaje para vacaciones de medio año, Aventúrate el Finde, Mis Tradiciones y Viajemos para la campaña de fin de año. Con una estrategia de comunicación en televisión 25%, medios escritos 22%, radio 20%, medios exteriores 19% y digital 14%. (Fotografía No. 24 y 25)

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

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

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT

Turismo interno

Se realizaron cuatro exposiciones denominadas Expo Vacaciones-GT para promover la oferta turística del país, con la finalidad de incentivar el turismo interno. Esta actividad forma parte de las acciones de promoción a través de la campaña “Guatemala es el secreto, explórala” con la cual se promovieron más de 50 destinos



en las siete regiones turísticas del país, se realizó en el centro comercial de Ciudad Cayalá y Pasos y Pedales, con la participación aproximada de 40 a 60 empresarios en cada evento. (Fotografía No.26)

Activaciones BTL

Se realizaron cuatro activaciones con *mupis touch* y actividades de colocación de 30 *mupis* digitales en centros comerciales para dar a conocer la aplicación Guatemala, que termina el año con más de 10,000 usuarios, en la cual se publicaron 837 eventos de turismo, eventos públicos y fiestas patronales, 729 hoteles, 414 destinos y atractivos turísticos.

Publicidad internacional

Se continuó con la campaña de promoción internacional “Descubre el País Secreto, Guatemala, Corazón del Mundo Maya”, en los países priorizados en el PMTS: Estados Unidos, Canadá, México, Colombia, Alemania, Francia, Italia, España, Reino Unido y Centroamérica, donde se promovieron y divulgaron los principales atractivos de Guatemala, a través de campañas publicitarias de mayor alcance como impresos, exteriores, revistas a bordo en líneas aéreas, diarios de mayor circulación, taxis, buses, vallas, medios digitales, logrando un alcance de 785,329,579 de personas en 10 países de mercados prioritarios. (Fotografía No. 27, 28, 29 y 30)

En la promoción se usó la aplicación *Shazam*, en donde todas las publicaciones llevaron un código único el cual los usuarios pudieron escanear desde sus celulares y conocieron más de Guatemala.

Se realizaron en total ocho campañas que promovieron 52 destinos turísticos en mercados prioritarios:

País	Porcentaje
Estados Unidos	36.08%
Latinoamérica	22.48%
Francia	9.00%
España	7.49%
Reino Unido	7.03%
Alemania	6.96%
Italia	5.93%
Rusia	2.02%
Canadá	1.83%
Holanda	0.57%
Israel	0.31%
Australia	0.30%

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT



En este año el INGUAT obtuvo el premio *Expedia Group Media Solutions* 2018 por la excelencia en mercadeo de la campaña promocional “Explora Guatemala, Corazón del Mundo Maya”, como campaña del año de Centro y Sur América, logrando un aumento del 20 % de demanda desde Estados Unidos, Canadá Reino Unido, España, Italia, Francia y Alemania. (Fotografía No.31)

La campaña realizada en plataformas de *Expedia.com* tuvo un resultado de generación de ingresos para la hotelería en Guatemala y emisión de boletos hacia nuestro país de US \$ 69.80 millones de dólares el cual representó un aumento del 13% de emisión de boletos hacia Guatemala, 8 % de aumento de noches/cuarto y un 10% de aumento en pasajeros, con respecto al año anterior.

Material promocional

Se realizaron 56 envíos de material promocional a 22 países, incluyendo Alemania, España, Francia, Italia, Reino Unido, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos, México, entre otros, de los cuales 18 fueron envíos en apoyo a la participación en ferias internacionales.

Mercadeo virtual, publicidad y diseño

- Se adquirió plataforma virtual para *webinars*.
- En la aplicación Guatemala y Paseo Guatemala, se publicaron 625 eventos públicos y fiestas patronales.
- Se actualizó diariamente el contenido, en las diferentes plataformas digitales: *Visit Guatemala*, *Paseo Guatemala*, *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*.
- Páginas *web* *Paseoguatemala.com* y *Visitguatemala.com*:
 - Se rediseñó y actualizó el contenido de las páginas, con la finalidad de hacer más amigable la información y responder a las necesidades de los usuarios.
 - Se implementaron accesos directos a *tour* operadores, hoteles y aplicación *Guate Go*, para incentivar la estancia y visita a Guatemala.
 - Se logró aumentar 70 puntos de destinos turísticos en realidad virtual, sumando 192 puntos turísticos a través de las 7 regiones turísticas de Guatemala, para la oportuna promoción digital e innovación en marketing digital.
 - Las redes sociales de *Paseoguatemala* a nivel nacional (*Facebook*, *Twitter*, *Instagram*) terminaron el año con 235,433 seguidores, mientras que las redes de *Visitguatemala* a nivel internacional con 386,300 seguidores.



Espectáculos

Con el objetivo de dar a conocer parte de las manifestaciones culturales en Guatemala a visitantes nacionales e internacionales, se llevaron a cabo 335 presentaciones de expresión artística, así: 73 del ballet folklórico, 143 de marimba y 120 de trajes regionales del INGUAT. (Fotografía No. 32)

Eventos y marca país

Se concluyó con 188 eventos de presentación de marca país: ferias especializadas, conferencias de prensa y desayunos de alto nivel, entre otros.

El INGUAT facilitó la comunicación interinstitucional para el desarrollo del proyecto de hallazgos arqueológicos en Petén, con la nueva tecnología *LiDAR* (*Light Detection and Ranging* - detección por luz y distancia) a base de rayos láser que penetran el manto forestal, que reveló por primera vez docenas de antiguas ciudades Mayas en la selva petenera, y se apoyó el lanzamiento. La tecnología *LiDAR* está ofreciendo a los arqueólogos una perspectiva totalmente nueva sobre la escala e intensidad de la agricultura, demografía, interconectividad y guerras mayas.

Ferias internacionales

Se participó en 43 ferias, entre las que destacan *FITUR* en Madrid, *BIT* en Italia, *ITB* en Alemania, *Anato* en Colombia, tres versiones de *Travel and Adventure* en Washington, Los Ángeles y San Francisco en Estados Unidos, tres versiones de *Travel Agent Forum* en Las Vegas Nevada, *Fort Lauderdale* en Estados Unidos y en Cancún, México. *Fiexpo* en Chile, *Lamite* en República Dominicana, *Imex Frankfurt* en Alemania, *Top Resa* en Francia, *FIT* en Argentina, *TTG Incontri* en Italia, *WTM* en Londres, *FCCA Cruise Conference & Trade Show* en Puerto Rico, *IBTM World* en Barcelona, España; *Love México* en Los Cabos, Baja California. Se logró el objetivo de posicionar a Guatemala como destino turístico de primer nivel en la cadena de comercialización de la industria de turismo, además es una herramienta para la generación de negocios para empresarios turísticos guatemaltecos. Se obtuvo un aumento del 63% de participación con respecto al año anterior (Fotografías No. 33, 34 y 35).

Los *stands* de Guatemala obtuvieron importantes reconocimientos en las ferias de: *Travel and Adventure Show* como “*Best International In-Line Booth*”; segundo lugar en *Birdfair* “*Best stand Award 2018 Travel and Tourism*”; “*Most Beautiful Booth Award 2018*” en *American Birding Expo*. En *ITB* Berlín, se obtuvo el octavo lugar “*Best Exhibitor Award Show*”.



Se contó con la participación de 274 empresarios logrando más de once mil contactos, como se ve a continuación:

País	Cantidad	Empresarios participantes	Contactos
Estados Unidos	13	34	4,066
México	7	50	1,345
Alemania	3	20	426
Rep. Dominicana	3	19	412
España	2	24	693
El Salvador	2	7	350
Inglaterra	2	3	160
Italia	2	13	286
Argentina	1	5	225
Brasil	1	0	25
Canadá	1	2	360
Chile	1	7	140
Colombia	1	14	308
Ecuador	1	0	85
Francia	1	9	198
Guatemala	1	67	2,814
Portugal	1	0	14
Total General	43	274	11,907

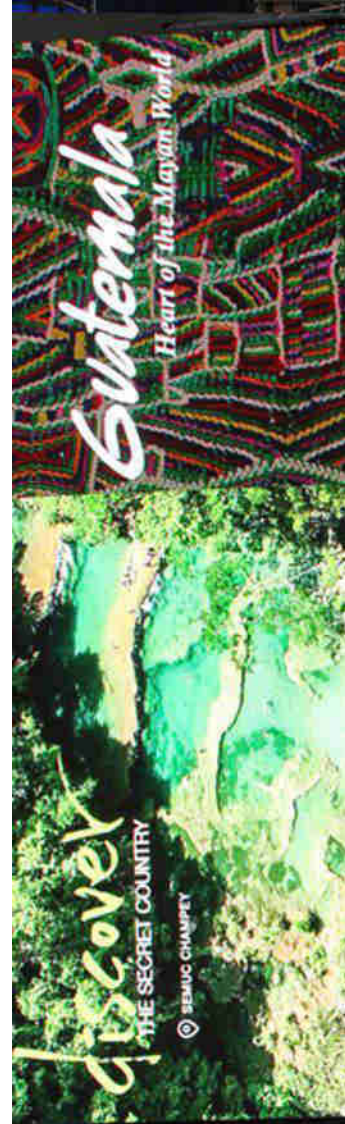
Fuente: Departamento de Publicidad y Promoción, INGUAT

Misiones comerciales (Caravanas)

El INGUAT apoyó a 189 empresarios del sector turístico de Guatemala, para participar en las 27 caravanas realizadas en España, El Salvador, México, Honduras, Italia, Costa Rica y Estados Unidos, a lo largo del año que generó alrededor de ochocientos contactos y más de 900 negocios. Con ello, se logró capacitar a 1,970 agentes de viajes. (Fotografía No. 36)

A través de las Oficinas Regionales y Subregionales del país, se apoyó a los empresarios del sector turístico de sus regiones con la participación en las siguientes caravanas turísticas nacionales y fronterizas:

- Cumbre Intermunicipal Guatemala-Tapachula.
- Caravana a San Cristóbal Las Casas, Chiapas, México.
- Caravanas a El Salvador previo a Semana Santa, fiestas agostinas y fin de año.



- Recepción de tres caravanas de turismo interno y dos caravanas de turismo fronterizo en Quetzaltenango, San Marcos, Retalhuleu y Sololá.
- Demostración de destinos en Tenosique, Tabasco, México.

Viajes de familiarización y prensa:

Se realizaron 147 viajes de familiarización y prensa, con la participación de 1,647 personas, originarias principalmente de los destinos prioritarios, con el propósito de dar a conocer 108 destinos de Guatemala, ver in situ la oferta del país y que periodistas internacionales difundieran las bellezas de los destinos turísticos visitado, así como la realización de viajes especializados en los cuales se invitaron a agentes de viaje, operadores de turismo, entre otros. Se obtuvo un retorno sobre la inversión del 843.7%

En acompañamiento de 220 empresarios proveedores de servicios, se realizaron 9 giras de prensa nacional a diferentes departamentos del país, esto nos llevó al resultado de 10,010,177 de viajes de residentes en Guatemala, correspondiente un aumento del 6% en relación al año anterior, lo que significó en derrama económica de Q 25,919,024. Los departamentos más visitados fueron: Chiquimula, Escuintla, Guatemala, Izabal, Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa, Retalhuleu, Alta Verapaz y Petén.

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

Segmento	Participantes
Cultura	747
Naturaleza y Cultura	530
Naturaleza	110
MICE	96
Bodas	66
Deportes	37
Aventura	27
Voluntariado	26
Aventura y Cultura	7
Cruceros	1
Total	1,647

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT

Se logró colocar a Guatemala como locación, en la industria de filmación a nivel internacional, además fue el lugar de filmación del grupo de música urbana Piso 21,



s el secreto.



logrando en 10 meses más de 83 millones de vistas. Entre los lugares presentados en el video musical están: Petén: Lago Petén Itzá, Parque Nacional Tikal, El Remate; Escuintla: volcán de Pacaya; y Guatemala: Teatro Nacional Miguel Ángel Asturias.

Comunicación social

Durante el 2018, se continuó con la difusión de las principales actividades que realiza el INGUAT a nivel nacional e internacional, a través de medios de comunicación, donde se divulgaron mensajes clave sobre la promoción y fomento al desarrollo turístico de Guatemala, con base al PMTS. Esto se logró por medio de 67 conferencias de prensa con su comunicado de prensa, 78 videos informativos y promocionales, y se difundieron 25 boletines informativos. En el área de comunicación interna, se compartieron 9 boletines a nivel institucional. Estas acciones permitieron que el público en general, sector turístico y colaboradores, se informaran sobre las acciones realizadas por el ente rector del turismo

Segmentos Turísticos

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

- Se participó en distintas ferias turísticas de acuerdo al segmento que corresponde, así:

Segmento	Feria
Cultural	20 ferias de turismo
Naturaleza	<i>Bird Fair</i> en Londres, <i>American Birding Expo</i> en Estados Unidos
Aventura	<i>Adventure and Travel Show</i> en Los Ángeles, San Francisco, Washington D.C., <i>Adventure Next</i> en Campo Grande, Brasil
Idiomático	Expolingua
Salud y Bienestar	Congreso de Turismo Médico en México
Reuniones y negocios	<i>IMEX</i> , mayo <i>FIEXPO</i> y feria <i>LAMITE</i> , junio <i>World Meeting Forum</i> , julio <i>IBTM Américas</i> , septiembre <i>IMEX Américas</i> , octubre <i>IBTM World</i> , noviembre



Bodas de destino y lunas de miel	3 ferias internacionales especializadas
Cruceros	<i>Seatrade Cruise Global</i> - Ft. Lauderdale, FL <i>Clia Cruise3sixty</i> . <i>Travel Forum</i> Las Vegas. <i>Seatreade</i> Med-Lisboa, Portugal. <i>Travel Forum</i> Cancún <i>FCCA Cruise Conference & Trade Show</i> , San Juan, Puerto Rico

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT

- Se actualizaron folletos de diferentes destinos, tanto en contenido como en diseño, algunos también en inglés.
- Se realizó:
 - Toma de fotografías a ser utilizadas en pauta de distintos medios especializados y redes sociales.
 - Visitas técnicas a destinos que ofrecen los productos de cada segmento.
- Se abrieron y/o actualizaron los micrositos de cada segmento, del portal visitguatemala.com, con datos e información específica.
- Se gestionó y se proporcionó apoyo técnico para la realización de las giras de familiarización y prensa con tour operadores y mayoristas de la siguiente manera:

Segmento	Giras
Cultural	12 viajes de familiarización 10 viajes de prensa
Naturaleza	10 viajes de familiarización y prensa
Aventura	10 de familiarización y 5 de prensa
Deportes	2 viajes de familiarización y 4 de prensa
Salud y bienestar	4 viajes de familiarización y prensa

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT

- Se brindó apoyo técnico para la realización de caravanas y misiones comerciales, de acuerdo al segmento relacionado, así:

Segmento	No. Caravana
Naturaleza	2 caravanas en las cuales se incluyeron empresarios relacionados con el segmento.
Deportes	Una caravana
Idiomático	2 caravanas en las ciudades de Chicago y Nueva York.

Fuente: Departamento de Promoción y Publicidad, INGUAT



- Se coordinaron y realizaron reuniones de las mesas de cada segmento y se trabajaron planes particulares para cada segmento.
- Del 15 al 18 de marzo se realizó la **Guatemala Bird Fair 2018** en la reserva Atitlán en Panajachel, Sololá, con la participación de cuatro conferencistas internacionales, quienes a la vez son *tour* operadores, que capacitaron a 50 empresarios nacionales, entre ellos guías y *tour* operadores especializados en aviturismo. Asimismo los conferencistas realizaron pre y post *tours*, con el objetivo de conocer los destinos de Guatemala. Entre los conferencistas estuvieron Oliver Komar, coautor de la guía de aves de Peterson “*Guide to the Birds of Northern Central America*”, Peter Burke, ilustrador del libro, Chris Wood, especialista en monitoreo de aves del laboratorio de Ornitología de Cornell, así como investigadores nacionales. En el marco de la feria se llevaron a cabo conferencias, talleres y visitas de campo a diferentes destinos alrededor del lago de Atitlán, áreas protegidas, parques municipales y reservas naturales privadas para observar aves, conducidas por guías locales especializados en aviturismo, la sede del evento fue la reserva Atitlán en Panajachel. (Fotografía No. 37)
- Se apoyó a eventos como los 21K de la ciudad, 21K de Cobán y Ultramaratón de *Ultratrail*, cada uno con la participación de al menos 35 extranjeros a quienes se les entregó material impreso promocional de destinos y artículos promocionales.
- Se realizó la feria **Guatemala Romántica** en la ciudad de La Antigua Guatemala con la participación de 30 *tour* operadores y 50 empresas extranjeras, algunos de ellos planificadores de bodas y agentes de viajes especializados en bodas de destino y lunas de miel provenientes de los Estados Unidos y Canadá, quienes realizaron una inspección de monumentos históricos, escenarios naturales y hotelería. Este evento especializado cuenta con el respaldo de la Asociación Internacional de Profesionales en Bodas de Destino –IADWP- por sus siglas en inglés. Se realizaron visitas a destinos y capacitaciones de país, para que las empresas extranjeras conozcan la oferta de Guatemala. Asimismo, se realizaron pre y post *tours* a destinos de bodas y visitas a instalaciones. (Fotografía No. 38)
- Se realizaron capacitaciones en temas como:
 - Empaquetamiento de servicios del sector de salud y bienestar para identificar oportunidades de negocio entre ellos.
- Se atendió un total de 115 cruceros, con un crecimiento del 15% más respecto al año anterior. 66 atracaron en Puerto Quetzal, 47 en Santo Tomás de Castilla y dos en Río Dulce. El total de visitantes fue de 222,560 personas, 121,171 de ellas son visitantes y 101,389 es personal de tripulación. Siete de estos barcos atracaron por primera vez en Guatemala, mientras 108 han sido visitantes regulares.



el secreto



Perspectiva Guatemala

Por segundo año consecutivo se llevó a cabo la segunda edición del evento fotográfico Perspectiva Guatemala, para motivar la participación y talento de amantes de este arte y técnica, así como enriquecer el banco de imágenes que el INGUAT utiliza para promocionar a Guatemala como destino turístico. Participaron 700 fotógrafos y se recopilaron más de 1,000 fotografías, en temas de costumbres y tradiciones, ciudad de Guatemala, destinos, entre otros. (Fotografía No. 39)



EJE 7

PROGRAMA NACIONAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA

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

El 21 de mayo del 2018, se firmó el convenio de Cooperación entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Ministerio de Gobernación para el fortalecimiento de la División de Seguridad Turística de la Subdirección General de Operaciones de la Policía Nacional Civil; con el fin de resguardar la integridad física de los visitantes nacionales y extranjeros, se coordinaron planes interinstitucionales en épocas y temporadas de mayor afluencia.

Durante enero de 2018, las páginas consulares de Estados Unidos de América, cambiaron en materia de seguridad a las recomendaciones de viajes a los turistas para visitar Guatemala, donde se estableció un sistema de etiquetas y Guatemala se encontraba en el nivel 3: “Reconsiderar el viaje para todo el país”; sin embargo, en julio 2018, la Embajada de Estados Unidos de América en Guatemala, realizó cambios en materia de seguridad a las recomendaciones de viajes a los turistas que desearan visitar los destinos turísticos que ofrece nuestro país, del nivel 3, “Reconsiderar el viaje”, a nivel 2: “Tomar mayores precauciones”.

Los reportes de hechos delictivos contra visitantes extranjeros en Guatemala ante esta instancia, según estadísticas cruzadas con el Ministerio Público y Policía Nacional Civil disminuyeron un 37% en comparación al año 2017, de 295 asistencias delictivas a 184 asistencias del 1 de enero al 31 de diciembre.

Se realizó la Decimoprimer Reunión anual del Grupo de Acción Regional de las Américas -GARA-, para la prevención de la explotación sexual a niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo; con participación de representantes de Administraciones Nacionales de Turismo de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, Ecuador, Honduras, Nicaragua, México, Belice, Paraguay y Uruguay, con observación de *End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes* -ECPAT-, Instituto Interamericano del Niño, la Niña y Adolescentes - Organización de Estados Americanos -IIN-OEA- y Organización Mundial del Turismo -OMT-.



Asistencias brindadas:

En este año se brindó 296 asistencias a turistas extranjeros y nacionales, que incluyen: traducciones para colocar denuncias en la mayoría de los casos, cancelación de tarjetas de crédito, gestiones varias, acompañamiento a embajadas, coordinación con autoridades locales en cada caso, entre otros.

Cruceros:

Se coordinó la atención de seguridad y monitoreo de grupos de turismo en el destino Guatemala de la temporada 2017-2018 y de la temporada 2018-2019, que atracaron en puerto Quetzal, Escuintla y puerto Santo Tomás de Castilla, Izabal. Durante la atención a los mismos se realizaron actividades de coordinación en la ciudad de La Antigua Guatemala, Petén, lago de Atitlán e Izabal; sin incidentes desde el año 2009.

Monitorización:

Se realizaron 2,038 monitorizaciones de presencia policial en rutas a los destinos turísticos ubicados en el país, tanto de carreteras asfaltadas y de terracería; así como vía telefónica con entidades de carreteras de la región diariamente.

Los delegados del Departamento de Asistencia Turística monitorizaron personalmente 496 grupos de turismo organizado, que solicitaron custodia a oficinas centrales.

Atención de llamadas telefónicas:

Se atendieron 72,018 llamadas telefónicas a turistas nacionales e internacionales que requirieron información, asistencia u otra actividad así como en las Delegaciones de Información Turística, ubicadas en el lobby del INGUAT, Aeropuerto Internacional La Aurora, Aeropuerto Mundo Maya, Cobán, Esquipulas, Chichicastenango, La Antigua Guatemala, Petén, Panajachel y Quetzaltenango.

Se coordinaron 870 custodias a grupos, que solicitaron el apoyo a través de esta central de llamadas.

Sección información turística

- Se elaboraron 14 diferentes mapas de sitios turísticos tipo block, para facilidad en la distribución de los mismos, los cuales son una herramienta más práctica para el uso de los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan las diferentes oficinas de información: ciudad de Capital, La Antigua Guatemala, Panajachel, Quetzaltenango, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Esquipulas, Chichicastenango, ciudad Flores, lago Peten Itzá, Huehuetenango, Ruta Guatemática, Escuintla y Río Dulce.



- Se brindó la capacitación “Servicio de excelencia a través de un equipo de trabajo integrado y eficiente”, para los delegados de información turística que se encuentran en el interior de la República, la cual se dividió en dos bloques: una en Oriente en Izabal y la otra en Occidente en Panajachel.
- Se realizaron giras y reuniones de trabajo en Quiché, Huehuetenango y Alta Verapaz. Se visitaron los principales sitios y atractivos turísticos de estas regiones, a efecto de que los delegados brindaran información apegada a la realidad de las carreteras y sitios emblemáticos.
- Durante el 2018 se atendió, orientó e informó a 74,213 visitantes tanto nacionales como internacionales, en las Delegaciones de Información Turística, ubicadas en el lobby del INGUAT, Aeropuerto Internacional La Aurora, Aeropuerto Mundo Maya, Cobán, Esquipulas, Chichicastenango, La Antigua Guatemala, Petén, Panajachel y Quetzaltenango.



EJE 8

INSTANCIAS NACIONALES Y REGIONALES

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

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

Un logro importante obtenido a través del proceso de estructuración y articulación que el INGUAT lidera mediante la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible, fue la firma del Acuerdo Nacional para el Desarrollo Competitivo y Sostenible del Turismo en Guatemala 2018 - 2032, en el marco de la celebración del día mundial del turismo del presente año (Fotografía No. 40). Como signatarios del acuerdo se encuentran representantes del sector público, privado y academia. A través del mismo se busca impulsar la continuidad en las acciones que contribuyan al fomento del desarrollo turístico en Guatemala.

Organización Mundial del Turismo -OMT-

Durante la participación en la 63ª Reunión de la Comisión Regional de la Organización Mundial de Turismo para las Américas -CAM- en Asunción, Paraguay, (Fotografía No. 41) se alcanzaron los siguientes logros:

- Guatemala obtuvo por unanimidad la sede de la 64ª Reunión de la CAM evento a realizarse en el 2019.
- Impulso a la participación de las autoridades de turismo en la I Conferencia Iberoamericana de Ministros de Economía y Turismo.
- Coordinación de cooperación entre la OMT y el INGUAT relativa a apoyo para medición a mediano plazo del PMTS y acompañamiento para la integración de las estadísticas de turismo de Guatemala bajo los marcos metodológicos considerados por la Cuenta Satélite de Turismo y la Red de Observatorios de Turismo Sostenible.

Secretaría General Iberoamericana -SEGIB-

I Conferencia Iberoamericana de Ministros de Economía y Turismo realizada en La Antigua Guatemala el 12 y 13 de septiembre, con el propósito de declarar a las micro, pequeñas y medianas empresas -Mipyme- y al sector turismo de la región



como una de las prioridades a impulsar en términos de empresarialidad, para consolidar una “Iberoamérica próspera, inclusiva y sostenible”. (Fotografía No. 42)

Por primera vez, desde que en 1991 nació la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, que contó con la asistencia de 15 jefes de estado y de gobierno, vicepresidentes y cancilleres, que representan en su conjunto 670 millones de iberoamericanos, se abre un espacio que vincula la importancia del sector económico con el turismo, por lo que se espera que la iniciativa se materialice en el fortalecimiento de alianzas estratégicas, que a su vez permitan cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Iberoamérica.

En dicha Declaratoria de Guatemala de la XXVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, los gobiernos iberoamericanos acordaron crear políticas públicas para el desarrollo y gestión del turismo sostenible y responsable como una política de Estado prioritaria, para impulsar la competitividad de las economías de Iberoamérica.

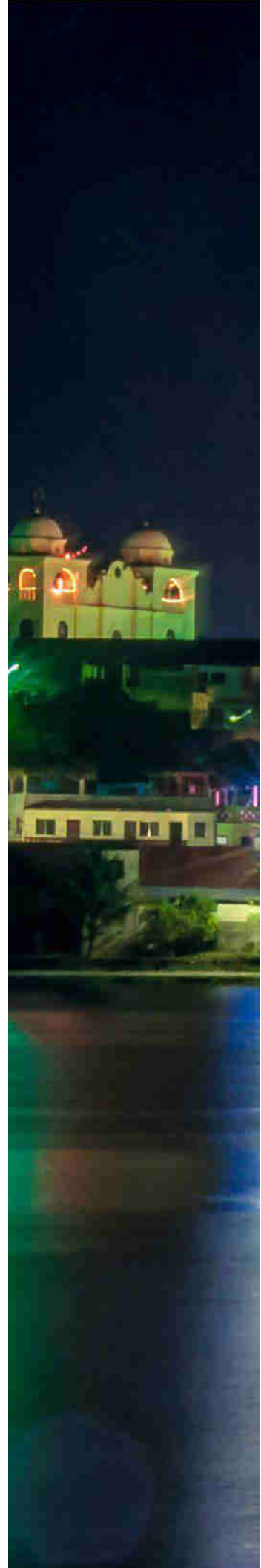
XI Congreso Nacional de Turismo

Evento inaugurado por el Señor Presidente de la República Jimmy Morales, se realizó el 9 y 10 de julio, con el tema: “La especialización como estrategia para el desarrollo de productos turísticos competitivos”. El mismo tuvo como objetivo impulsar el desarrollo sostenible del sector, por medio de la formación continua y profesionalización de sus actores directos e indirectos, así como diseñar estrategias empresariales y políticas sectoriales para alcanzar el desarrollo competitivo en tiempos de cambio. (Fotografía No. 43)

Organización Mundo Maya -OMM-

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

- Creación de la Comisión de Mercadeo y elaboración del respectivo Protocolo, así como definición de mercados prioritarios y ferias internacionales.
- Participación en el Tianguis Turístico 2018, en donde Guatemala recibió la Presidencia Honorífica y Dirección Ejecutiva *pro tempore* de OMM.
- Diseño de catálogo multidestino Mundo Maya.
- Participación en feria *World Travel Market*, Londres, Inglaterra.
- Reunión del Consejo Directivo, ciudad de Guatemala
- Reunión de la Comisión Regional en el marco de la SEGIB, La Antigua Guatemala
- III Encuentro de Empresarios Mundo Maya, Flores, Petén.
- II Foro de Calidad Turística del Mundo Maya, ciudad de Guatemala.



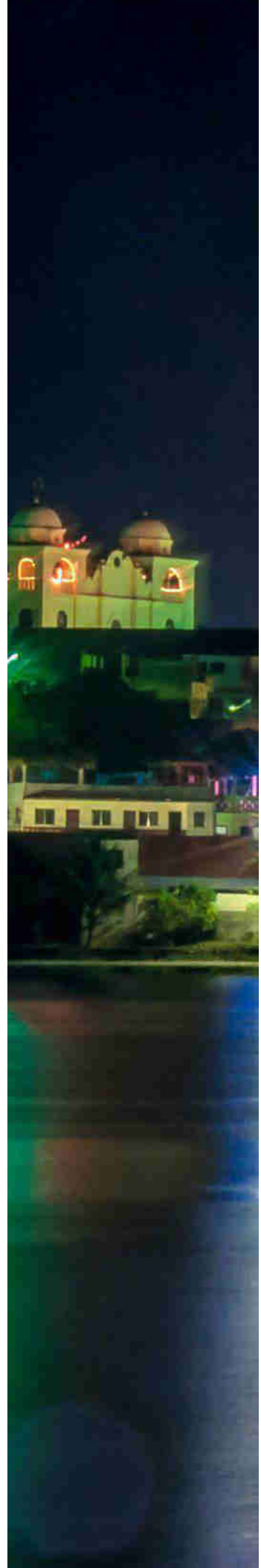
Se firmó un convenio de cooperación con MINECO, MINEX e INGUAT para desarrollar e impulsar la marca país Guatemala en mercados internacionales, con tres dimensiones: turismo, exportaciones e inversión extranjera directa, lo cual surge de la necesidad de los sectores empresariales y gobiernos por generar una identidad propia frente a los mercados internacionales.

Participación en cargos de representación, tales como:

- Sistema de Integración Turística de Centroamérica -SITCA-.
- Organización Mundial del Turismo -OMT-.
- Reunión del Consejo Centroamericano de Turismo -CCT-.
- Consejo de Administración de la Entidad Aporte para la Descentralización Cultural -ADESCA-.
- Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística y enlace con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-.
- Los delegados de las Oficinas Regionales y Subregionales del INGUAT buscan incidir en instancias departamentales y regionales, a través de su participación en reuniones de los Consejos Departamentales de Desarrollo -CODEDE-, Consejos Regionales de Desarrollo Urbano y Rural -COREDUR-, Unidad Técnica Departamental -UTD-, Oficina de Control de Áreas de Reserva del Estado -OCRET-, Mesas de Turismo, Mesas de competitividad departamental, Oficina Municipal de Desarrollo Económico Local -OMDEL-, Comisión de Fomento Económico Turismo Ambiente Y Recursos Naturales -COFETARN-, Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de Atitlán y su Entorno -AMSCLAE-, entre otros. En el caso de Alta Verapaz en el Consejo Directivo del Monumento Natural Semuc Champey y Petén en la Mesa Social y Normativa y Comité Ejecutivo de la Reserva de la Biósfera Maya.

Memorándum de entendimiento sobre cooperación turística entre la Secretaria de Turismo de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Guatemalteco de Turismo de la República de Guatemala: se suscribió en junio 2018, que tiene como objetivo desarrollar y fortalecer la cooperación entre ambas entidades en el campo del turismo sobre bases de igualdad y beneficio mutuo, en cumplimiento de su respectiva legislación nacional y de los compromisos internacionales adquiridos.

Cooperación gestionada a través de la Embajada de Perú: dentro del PMTS, se encuentra la formulación una estrategia con pertinencia cultural para desarrollar y promover la gastronomía guatemalteca, que permita poner en valor el potencial gastronómico del país, para unir a todos los agentes participantes del sector, desarrollar una cultura de emprendimiento, obtener el reconocimiento nacional e internacional, buscar visibilidad global, ir de la mano con la innovación y las tendencias mundiales, entre otros, por lo cual a través de un cruce de cartas se gestionó el apoyo técnico de un chef peruano de renombre internacional, quien



brindó y compartió sus conocimientos con representantes del sector privado turístico y funcionarios del INGUAT.

Declaración del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- y la Secretaría Nacional de Turismo -SENATUR-: en referencia al desarrollo y ampliación de las políticas turísticas, como medio para fortalecer las economías de ambos países y ampliar el ingreso a través del turismo en las respectivas comunidades, se firmó esta declaración para llevar a cabo acciones para apoyar la cooperación entre los sectores turísticos tanto de carácter público como privado, intercambiando expertos en sostenibilidad, promoción y comercialización turística, así como en la planificación y desarrollo de destinos turísticos, de acuerdo a las respectivas legislaciones y los acuerdos internacionales vigentes en la materia.

Dentro de este marco, en diciembre 2018 se llevó a cabo el primer intercambio de experiencias en Paraguay, con la participación de dos técnicos, uno del INGUAT y uno del Ministerio de Economía -Mineco-. A través de esta experiencia, se busca trabajar de cerca con las numerosas comunidades indígenas de Paraguay para promover su artesanía como un medio para fortalecer sus economías a través del turismo, empoderando principalmente a las mujeres artesanas. La actividad se realizó de manera conjunta con técnicos de SENATUR y del Instituto Paraguayo de Artesanía.

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

En el año 2018, se continuó con el seguimiento a la implementación del PMTS, se realizaron solicitudes de información de planes y avances de los mismos desde el mecanismo de articulación de la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible y sus dos comités Técnico y de Mercadeo. Se hizo un seguimiento a los acuerdos que se generaron en cada reunión.

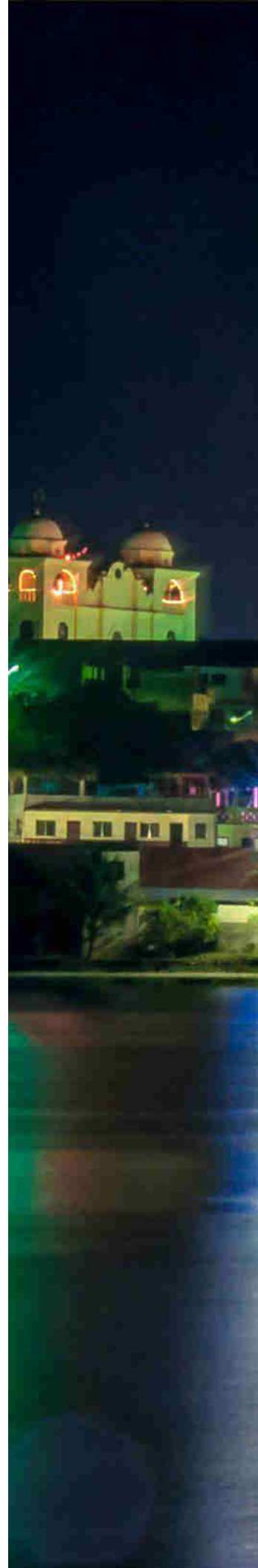
Se coordinaron las siguientes reuniones:

No.	Mecanismo 2018	Número de reuniones	Instancias representadas
1	Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible	3	10
2	Comité Ejecutivo	9	11
3	Comité de Mercadeo	5	10

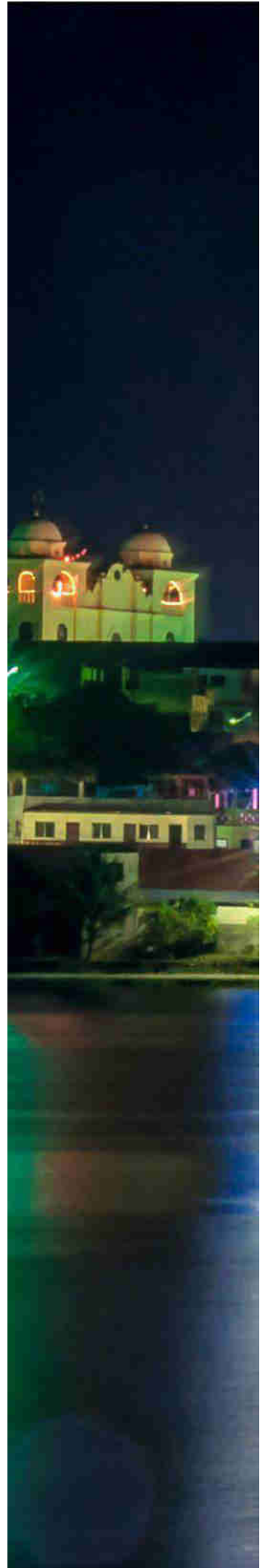
Fuente: Unidad de Competitividad, INGUAT

Entre los temas abordados en las reuniones sobresalen:

- Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible:
 - Resultados de INGUAT 2017 y plan de trabajo 2018.
 - Acciones y proyectos de corresponsables del PMTS.



- Campañas de publicidad nacional e internacional.
- Avances en procesos de Cuenta Satélite de Turismo y Marca País.
- Expedientes transportes atrasados en trámite de la DGT-CIV.
- Resultados de las acciones durante el año 2018 y proyección para el 2019 por las instancias representadas.
- Comité Ejecutivo:
 - Planificación y presupuesto 2018.
 - Prioridades presidenciales.
 - Resultados de Semana Santa para el turismo.
 - Avances en agenda legislativa sobre leyes en favor del turismo.
 - Avance de proyectos de INGUAT con CONAP, MCD y Municipalidades.
 - Situación de la infraestructura vial, proyectos a destinos turísticos.
 - Información de planes de Mesas Departamentales de Turismo.
 - Presentación de Proyecto Creando Oportunidades Económicas CEO-BID.
 - Coordinación de celebración del Día Mundial del Turismo.
 - Información inicio de Programa Impulsa-INGUAT.
 - Proyectos en apoyo a CONAP (INGUAT).
 - Avances en Mesas de Alto Nivel (INGUAT).
 - Avance de Consultoría sobre el proceso de registro de empresas.
 - Organización de I Encuentro Turístico del Sector Empresarial.
 - Organización de I Encuentro Centroamericano de Turismo Comunitario.
 - Avances de proyectos del Departamento de Planeamiento.
 - Generalidades del proyecto de Unión Aduanera.
 - Articulación interinstitucional para cumplimiento del “Acuerdo Nacional para el Desarrollo Competitivo y Sostenible del Turismo en Guatemala 2018-2032”.
- Comité de Mercadeo:
 - Planificación 2018 de las instancias representadas.
 - Abordaje de la situación de *airBnB*.
 - Reactivación de Mesa Ciudad de Guatemala.
 - Evento Guatemala Romántica 2018 (agosto).
 - *Travel Warning* para Guatemala, estrategia para cambiar de nivel.
 - Marca País, gestión para la contratación de consultoría.
 - Resultado de cuestionario *Share of Mind*.
 - Resultados de campaña 2017.
 - Reglamento de ferias.
 - Estrategias de participación en ferias internacionales.
 - Resultados en temas de seguridad turística.
 - Lineamientos para planificación 2019, Comité de Mercadeo.
 - Avances en el sistema de información estadística.
 - Resultados 2018 en el trabajo de PACIT.
 - Proceso de contratación para el desarrollo de Marca País.



Además se continuó con el seguimiento al Resultado Estratégico de País de Fomento al Turismo, en donde se tienen definidos 8 indicadores que dan cuenta de los cambios en condiciones para el turismo desde las funciones de las instancias gubernamentales corresponsables. Para obtener la información, se han diseñado instrumentos y se han socializado a las instancias corresponsables.

Para el año 2018 se agrega al trabajo de coordinación del INGUAT, el lineamiento para atender la meta de CONADUR: 12.b.1 Número de estrategias o políticas de turismo sostenible y de planes de acción implementados que incluyen instrumentos de seguimiento y evaluación acordados. Al respecto se hizo una revisión y análisis del indicador y la vinculación con la implementación del PMTS, se concluyó que la meta apoyará la articulación local y se incluyó como parte del modelo de competitividad turística. Para iniciar acciones, se convocó a una reunión a planificadores de diferentes instancias junto con la Segeplán, dando lineamientos generales para obtener información sobre los apoyos que cada institución pueden desarrollar a nivel territorial.

Construcción de un indicador para la medición de la competitividad y sostenibilidad turística a nivel nacional

Bajo los lineamientos del PMTS, se elaboró una batería de indicadores que en su momento llegó a contar con una propuesta de más de 110 indicadores. Al finalizar el año 2018, se hizo una primera depuración dejando 84 indicadores, los cuales están aún en análisis.



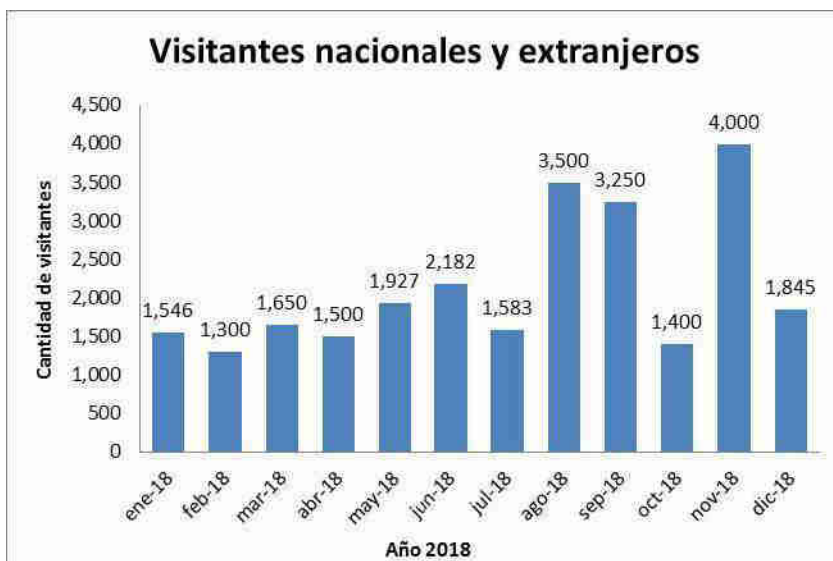
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Departamento Administrativo

Este departamento tiene a su cargo la administración del Mercado de Artesanías, en la zona 13 de la ciudad de Guatemala, el Castillo de San Felipe de Lara, ubicado en las orillas del lago de Izabal en el municipio de Livingston, departamento de Izabal y Museo de Paleontología y Antropología Roberto Woolfolk, ubicado en la ciudad de Estandzuela, departamento de Zacapa. A continuación se identifican los logros o actividades más importantes durante este año.

Con el propósito de brindar facilidades a personas con discapacidad que visitan el Mercado de Artesanías se elaboraron tres rampas de acceso, así como el mantenimiento para que este lugar turístico preserve la imagen agradable para los visitantes y se conserve.

Para dar a conocer las tradiciones de Semana Santa, se elaboraron alfombras en la plaza central y plazuela en conjunto con la Asociación de Arrendatarios de locales en este mercado, con la participación de visitantes nacionales e internacionales. Se apoyó las actividades culturales como ferias gastronómicas y promoción de pinabets, a cargo de la Asociación Regional Alta Verapacense y el INAB, respectivamente. Asimismo, se recibieron aproximadamente 25,683 visitantes nacionales y extranjeros.



Fuente: Departamento Administrativo, INGUAT



La Unidad de Prevención de Riesgos es la encargada de realizar proyectos de seguridad ocupacional para el resguardo del personal y visitantes que ingresan a las diferentes instalaciones del INGUAT, en este año, sobre sale: la implementaron de señales de pasos de cebra; entrega de chalecos y cascos industriales al personal que conforma el grupo de guías de evacuación y sistema de alarma y detección contra incendios

Personal de esta unidad, ejecutó el plan de prevención y seguridad durante la Semana Santa en el Castillo de San Felipe 2018, asimismo se proveyó de cámaras de video de vigilancia en el castillo.

Durante este año, se cambió el sistema de control de acceso para personal y visitas en el edificio central del INGUAT y se formuló el Plan Institucional de Repuesta para aprobación de CONRED.

En el Museo de Paleontología y Arqueología de Estanzuela Roberto Woolfolk y edificio INGUAT se implementó nuevos sistemas de grabación, en este atractivo se atendió a 41,636 visitantes nacionales y extranjeros.

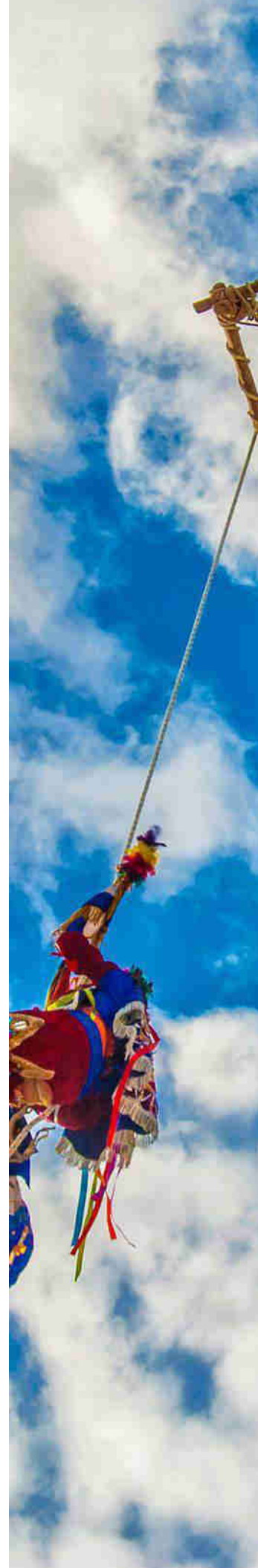
Se prestó los servicios de:

- Transporte para las distintas comisiones del personal del INGUAT, con el abastecimiento de combustible, mantenimiento y reparación de vehículos, aseguramiento de las unidades, monitoreo de los vehículos por medio de Sistema de Posicionamiento Global -GPS-, asignación y control de pilotos y viáticos; mantenimiento y limpieza de las instalaciones de esta institución, pintura, fontanería, electricidad, jardinería, entre otros.
- Administración de la planta telefónica y del servicio de telefonía fija, móvil y comunicaciones por medio de internet.
- Almacenamiento, despacho y control de los insumos, materiales, equipos y mobiliario abastecido a las diversas unidades de la Institución.
- Administración de los centros de impresión y fotocopiado.

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

Departamento Financiero

Este departamento es el encargado de administrar los recursos financieros del INGUAT, apegado a las normativas y políticas de manejo presupuestario predeterminadas, para atender de manera oportuna los compromisos económicos que se derivan de las acciones aprobadas en los planes de trabajo de cada unidad administrativa.



Sección de Cobros: administró el uso de tickets de ingreso al Castillo de San Felipe de Lara con un total de 256,660 visitantes nacionales e internacionales. Notificó 1,113 multas a empresas de hospedaje por el impuesto del 10% sobre Hospedaje y otros, y presentó a la Dirección Administrativa Financiera 14 Informes de Ingresos.

Sección de Compras: tuvo a su cargo administrar el Sistema de GuateCompras para cotizar y adquirir bienes y servicios. A través del Sistema de Gestión –Siges- y conforme lo establece la Ley de Contrataciones del Estado realizó eventos de adquisiciones.

Sección de Presupuesto: como logro importante fue elaborar el Anteproyecto de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2019 y las operaciones presupuestarias que se generaron a través de las unidades administrativas del INGUAT, así como presentar 3 Informes cuatrimestrales y la ficha técnica de presupuesto con enfoque de género y operó 21 modificaciones presupuestarias.

Sección de Contabilidad: le correspondió presentar el Informe de Bienes del Estado y presentar el cierre contable y presupuestario correspondiente al ejercicio fiscal 2017, así como hacer las operaciones de registro de egresos con 7,835 CUR de gasto.

Sección de Computación: se desarrollaron módulos y actualizaciones al sistema de adquisiciones y presupuestos de esta institución que integran las áreas de compras, presupuesto, requisiciones de usuarios y presupuesto por resultados. Este sistema tiene como propósito la integración que permite enlazar la solicitud de bienes y/o servicios con su respectivo plan de compras con la selección de diversos insumos. Estos aplicativos fueron diseñados para implementarse en el año 2019. Las actualizaciones e implementación de nuevos módulos, permiten a la unidad de Presupuesto reportes diversos para la toma de decisiones y mejor control a las unidades ejecutoras de esta institución. A través de esta unidad, se proporcionó equipo de computación al personal con el objetivo de contar con las herramientas tecnológicas para brindar un mejor servicio interno y externo.

Se desarrollaron aplicativos que integran el control de estadísticas y recursos turísticos en un monitor de visualización, llamado “Sistema de Monitoreo del Observatorio Turístico”. La implementación se llevó a cabo en su primera fase y contempla la visualización de reportes en un *dash board* con indicadores turísticos.

Se actualizó el diseño del sitio visitguatemala.com de la aplicación (*app*) para *Android* e *iOS*, así como el mejoramiento de la imagen del sitio web turístico. De manera adicional se desarrollaron e innovaron los sitios paseoguatemala.com y perspectiva.inguat.gob.gt, el cual contempla el evento fotográfico “Perspectiva en Guatemala, segunda Edición”, con el fin de valorizar el talento de los fotógrafos



semi-profesionales y profesionales de Guatemala a través de las imágenes captadas en la que se destacó su visión particular sobre Guatemala, que es color, esencia e identidad.

Departamento de Recursos Humanos

Encargado de administrar el recurso humano del INGUAT y entre los logros más importantes están: dotar de personal con competencias, habilidades y conocimientos para las direcciones y unidades administrativas que conforman la estructura organizacional de esta institución, a través de evaluaciones psicométricas y entrevistas a los candidatos para ocupar las diferentes plazas. Este departamento se integra con la Sección de Reclutamiento y Selección, Acciones de Personal, Sección de Capacitación y Clínica Médica. A continuación se identifican los logros más relevantes desarrollados en el 2018.

Durante los meses de noviembre y diciembre se realizó la Evaluación del Desempeño al personal contratado con cargo al renglón 022 “Personal por Contrato”, en la modalidad de evaluación por competencias. Se evaluaron a 218 personas.

Otro de los logros alcanzados en este año, fue la incorporación al sistema GUATENÓMINAS con el apoyo del Ministerio de Finanzas Públicas, se crearon fichas del personal contratado en los renglones 011 “Personal Permanente” y 022 “Personal por Contrato” asimismo se elaboraron los perfiles de los manuales aprobados.

Se requirió la actualización de datos, de todo el personal del INGUAT en la plataforma de la Contraloría General de Cuentas, se facilitó un servicio móvil de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- para ratificar o actualizar el Registro Tributario Unificado -RTU- y se registró en la plataforma de la Contraloría General de Cuentas, los contratos de trabajo con cargo al renglón 022 con los avisos respectivos a la Dirección de Probidad de nombramientos o contratos de trabajo durante el año 2018.

Censo Nacional de Recursos Humanos a cargo del INE: se colaboró con este instituto con ingresar información en la base de datos inicial y luego se completó la información relacionada con el recurso humano.

Durante la gestión de la administración actual, se ha buscado profesionalizar al recurso humano de la institución para alcanzar altos niveles de eficiencia, a través de la capacitación enfocada en el desarrollo de competencias de gestión, genéricas y técnicas del personal. El plan de acción se enfocó en los resultados obtenidos del



Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y el Diagnóstico del Clima Organizacional realizados durante el 2017.

El logro alcanzado lo constituyó el incremento de asistencia del personal a los eventos de capacitación, con el 87 % con relación al año anterior.

Se realizaron 15 talleres de inducción general para el personal de nuevo ingreso, en los cuales se les brindó información sobre la estructura organizacional, responsabilidades, reglamento de relacionales laborales, cultura de servicio del INGUAT y los ocho ejes del Plan Maestro de Desarrollo Turístico 2015-2025, entre otros.

Durante el presente año se realizaron boletines trimestrales en los cuales se detallan todas las actividades que realizan en el Departamento de Recursos Humanos, sus secciones y unidades.

Adicional se editó un boletín sobre el apoyo a los damnificados del volcán de Fuego, en donde se destacó la ayuda que el personal del INGUAT proporcionó de manera voluntaria.

Durante las actividades de la Cuaresma se convocó a los trabajadores para participar en un taller de elaboración de alfombras y al viacrucis procesional.

Cursos, talleres y/o seminarios llevados a cabo en el 2018: se llevaron a cabo 48 eventos de capacitación para reforzar las áreas de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores:

1. Diplomado de Gerencia Pública
2. Diplomado en redacción profesional
3. Marketing en redes sociales
4. Optimizando la gestión de compras en las instituciones públicas
5. Innovación institucional
6. Organización y diseño de eventos
7. Aspectos relevantes sobre las reformas al Código de Trabajo
8. El uso correcto del idioma Español en la elaboración de informes
9. Ley de contrataciones del estado
10. El corazón del líder
11. Ley de acceso a la información pública
12. Técnico en organización de eventos
13. Entendiendo la gestión por resultados
14. Aplicación de las Normas APA en la elaboración de informes
15. Tipología y construcción de indicadores en la gestión pública
16. Trabajo en equipo para jefaturas
17. Gestión de destinos turísticos



- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 18. Preservación de libros y documentos 19. El presupuesto por resultados como herramienta de gestión pública 20. Cultura turística 21. Conferencia BIG DATA 22. Primeros auxilios 23. Cambia tu chip 24. Tendencias en mercados turísticos y estrategias de mercado 25. Word avanzado 26. Word intermedio 27. <i>Power point</i> intermedio 28. <i>Power point</i> avanzado 29. Excel intermedio básico 30. Excel básico grupo I 31. Excel intermedio 32. Excel avanzado 33. Project básico 34. Project intermedio 35. Diplomado en redacción profesional para el Instituto Guatemalteco de Turismo 36. Negociación asertiva 37. Cursos del idioma Inglés 38. Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible, México | <ul style="list-style-type: none"> 39. Jornada de innovación y creación de productos turísticos 40. Terminología sobre discapacidad y accesibilidad de la información 41. Servicio de excelencia a través de un equipo de trabajo integrado y eficiente en Panajachel 42. Servicio de excelencia a través de un equipo de trabajo integrado y eficiente Izabal 43. Bases de Cotización y Licitación 44. Centroamérica <i>Innovation + Tourism Talk</i> 45. Auditores Líderes <i>Exemplar Global</i> 46. El poder de la actitud proactiva en el camino al éxito 47. Redacción de documentos oficiales en la Administración Pública 48. Desarrollo de habilidades gerenciales “Liderazgo Integral” |
|---|--|

Como parte de las actividades socioeconómicas obtenidas por Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito entre el INGUAT y el Sindicato de Trabajadores de Turismo -STIGT- se brindó apoyo con el pago del seguro de los meses de enero a diciembre y seguimiento a reclamos del seguro de los trabajadores del personal permanente bajo el renglón 011 en gastos médicos, seguro de vida y accidentes por comisión.

Clínica Médica:

Se realizaron 16 jornadas médicas: oftalmología, densitometría ósea, de la salud que promovió una actividad interna de donación de sangre, con el apoyo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, vacuna contra la influenza cuidados de la piel, detección de enfermedad venosa crónica, diagnóstico de la piel, electrocardiograma, jornada de ortodoncia, aplicación de flúor, blanqueamiento dental y control de placa bacteriana.



Para el personal del Castillo de San Felipe de Lara, Izabal, se realizaron dos jornadas médicas en las especialidades de medicina general, para 108 trabajadores (76 femenino y 32 masculino), que incluyó 72 dosis de desparasitantes y en odontología a 138 pacientes (86 femenino y 52 masculino), que incluyó 70 aplicaciones de flúor.

Se atendieron 3,352 consultas en medicina general, 630 en odontología y 11 de oftalmología; además de consultas realizadas durante las diversas jornadas en el edificio central y las delegaciones departamentales.

Durante el año 2018 se tuvo un promedio de atención en la clínica médica general de 54% de pacientes masculinos y 46% de pacientes femeninos, así como en la clínica odontológica se atendió un promedio de 47.14% pacientes masculinos y un 52.86% de pacientes femeninos.

Desarrollo de programas culturales y sociales

Corresponde a la jefatura del Departamento de Recursos Humanos, coordinar la planificación y desarrollo de las actividades culturales y sociales, dotación de uniformes con el fin proyectar una imagen integrada de excelencia, incluidas en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, en los artículos. 71 y 76.

La responsabilidad de organizar estos eventos estuvo a cargo de un Comité integrado con representantes del INGUAT y el Sindicato de Trabajadores de Turismo -STIGT-, con el fin de garantizar una celebración digna que refleje el respeto y reconocimiento que todo trabajador merece.

El INGUAT a través del Departamento de Recursos Humanos, tuvo a su cargo la coordinación del Proyecto institucional “Servidores Cívicos en Turismo 2018” en cumplimiento al artículo 135 de Constitución Política de la República de Guatemala, que tuvo como propósito formar a 150 jóvenes con edades entre 18 y 24 años. A estos jóvenes se le brindó 48 horas de capacitación en diferentes temas turísticos y se involucraron en actividades de apoyo para la promoción del turismo a nivel local como anfitriones en turismo.

El proyecto se desarrolló durante los meses de junio a noviembre de 2018, y fue considerado dentro del área de acción de promoción social y comunitaria de conformidad el Decreto 20-2003 del Congreso de la República “Ley de Servicio Cívico”. Durante las diferentes fases de ejecución y evaluación se realizó una serie de supervisiones a estos jóvenes en los departamentos y sitios turísticos donde fueron asignados.

Como resultado 93 jóvenes formados como anfitriones en turismo, 41 mujeres y 52 hombres, con 728 horas de servicio prestado en nueve departamentos del país:



Izabal, Petén, Sololá, ciudad de Guatemala, Quetzaltenango, Retalhuleu, Alta Verapaz, Baja Verapaz y Santa Rosa, quienes a través de la sensibilización, capacitación y práctica participaron activamente en el desarrollo de sus comunidades.

Unidad de Fiscalización

La Unidad de Fiscalización a cargo de la Dirección Administrativa Financiera programó las actividades a realizar durante el ejercicio fiscal 2018, de acuerdo al procedimiento para el Planeamiento, ejecución, elaboración de informe y resolución de la Fiscalización en establecimientos de hospedaje, a continuación se identifican los logros alcanzados durante este año.

Se realizaron 207 fiscalizaciones con el objetivo de verificar el pago oportuno del 10% sobre hospedaje, asesorar en materia tributaria, manejo de información que se solicita en los libros de pasajeros o tarjetas de huéspedes y hacer conciencia en incrementar el reporte de ingreso de huéspedes a sus establecimientos.

Se elaboraron y notificaron 81 resoluciones de fiscalización a establecimientos de hospedaje de los departamentos de Guatemala, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango, Escuintla, Izabal, Jalapa, Petén, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, Sacatepéquez, Sololá, Suchitepéquez, Zacapa que presentaron inconsistencias en cuanto al traslado del impuesto del 10% sobre hospedaje y multas por resistencia a la acción fiscalizadora.

Como parte de las funciones de la Unidad de Fiscalización se desarrollaron 4 talleres cultura tributaria del impuesto del 10% sobre hospedaje en los departamentos de Guatemala, Quetzaltenango, Alta Verapaz y Chiquimula. En estos talleres personal profesional y técnico del Inguat participó en brindar asesoría a las empresas de hospedaje en materia tributaria, legal y técnica.

Para alcanzar los objetivos de estos talleres que se dieron en los diferentes departamentos del país, se contó con el apoyo de los delegados regionales y subregionales del INGUAT.

Unidad de Acceso a la Información Pública

El INGUAT cuenta con una Unidad de Información Pública -UIP- que atiende los requerimientos de acuerdo al Decreto 57-2008 del Congreso de la República “Ley de Acceso a la Información Pública”, que es el órgano institucional que garantiza el acceso a la información pública en los términos establecidos en ley y quien facilita



la información a las personas interesadas en conocer el desarrollo de las actividades institucionales y el manejo de los recursos públicos a cargo del INGUAT.

Durante este año se atendió 185 solicitudes de información pública. La información más solicitada fue en materia de establecimientos de hospedaje y estadística de turismo e ingresos del impuesto sobre el 10% de hospedaje, de donde se infiere que existe un interés ciudadano en conocer el impacto del turismo en la economía de nuestro país.

Esta unidad está a cargo de la administración del Portal de Transparencia: www.inguat.gob.gt/uij/index.php.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

- Se evacuaron 127 consultas por escrito y/o en reuniones sobre temas legales de interés para la Institución con el Despacho Superior y otras unidades del INGUAT.
- Se asesoró y participó en 12 mesas de trabajo para analizar anteproyectos de actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT y otra legislación relacionada con el turismo.
- Se brindó 184 asesorías jurídicas a todas las direcciones y departamentos del INGUAT.
- Se asesoró a las direcciones y departamentos del INGUAT en la redacción de 16 anteproyectos de leyes y reglamentos.
- Se revisaron y se les dio visto bueno a:
 - 51 convenios de cooperación interinstitucional que se suscribieron con el INGUAT.
 - 1,019 acuerdos de Dirección General.
 - 409 bases de cotización y/o licitación.
- Se realizaron:
 - 119 legalizaciones de firmas y documentos oficiales a solicitud.
 - 227 resoluciones de aprobación y rescisión de contratos.
- Se elaboraron:
 - 119 análisis, opiniones y dictámenes legales.
 - 43 certificaciones de contratos administrativos u otros documentos a solicitud.
 - 367 contratos de arrendamiento de Mercado de Artesanías, arrendamiento del Castillo de San Felipe, arrendamiento de inmuebles varios, servicios técnicos, servicios profesionales, modificatorios, derivados de compra directa, de eventos de cotización y licitación, por servicios de capacitación y de publicidad.



- 473 demandas y/o denuncias y presentadas en asuntos litigiosos del INGUAT.
- 965 dictámenes que se derivan de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan el Departamento de Fomento Turístico.
- 1,228 resoluciones derivados de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico para firma del Director General.
- Se digitaron y registraron 383 contratos en el portal *Online* de la Contraloría General de Cuentas.
- Se atendieron 712 solicitudes de exoneración de impuesto, tanto de salida vía aérea como del impuesto del 10% de hospedaje, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la Ley.
- Se alimentaron 4 bases de datos: de contratos para enviar mensualmente a la Unidad de Información Pública, base de contratos con información completa de las personas y entidades con quienes el INGUAT suscribe contratos, base de datos de los procesos administrativos y judiciales y base de datos con registro, seguimiento y datos específicos de los dictámenes y resoluciones.
- Seguimiento a:
 - 1,497 procesos judiciales en los cuales el INGUAT sea parte (evacuar audiencias, realizar memoriales, procurar casos, pagos de requerimientos y otros).
 - 11 los procesos penales en los cuales el INGUAT interviene.
- Seguimiento respectivo para la inscripción de 11 marcas a nombre del INGUAT.
- Se tramitó 56 recursos de revocatoria y reposición interpuesto en contra de las resoluciones emitidas por los jefes de departamento y Director General del INGUAT.
- Se asesoró para 7 intervenciones por orden de juez competente ante los establecimientos de hospedaje de toda la república, con el objeto de recuperar la cartera vencida a favor del INGUAT (pago por impuesto del 10% de hospedaje).

AUDITORÍA INTERNA

Desarrolló sus actividades con base a las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores -ISSAIA-, procedimientos y manuales emitidos por el órgano rector, Contraloría General de Cuentas.

Las actividades realizadas fueron programadas en el Plan Anual de Auditoría -PAA- para el ejercicio fiscal 2018, y autorizadas por la Dirección General del INGUAT, según Resolución No. 38-2018-DG de fecha 8 de enero de 2018.



Operatividad del PAA 2018

Durante el ejercicio fiscal 2018 se dio cumplimiento al Acuerdo A-119-2011 de la Contraloría General de Cuentas, el cual establece el uso obligatorio del Sistema SAG UDAI para las Unidades de Auditoría Interna, las cuales se lleva a cabo desde la planificación hasta la comunicación de resultados. Asimismo, al Acuerdo No. A-07-2017 Implementación las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

Se programaron en el Plan Anual de Auditoría -PAA2018-, 20 auditorías, las cuales fueron desarrolladas en el ejercicio 2018 así:

Tipo de Auditorías	Programadas	Porcentaje
Financieras	12	60%
Desempeño y cumplimiento	8	40%
Total Auditorías	20	100%

Fuente: Auditoría Interna, INGUAT

Ejecución del PAA 2018

En el presente cuadro se muestra la gestión de la Unidad de Auditoría Interna al 31 de diciembre de 2018, reflejando lo ejecutado de la siguiente manera:

Tipo de Auditorías	Programadas y Ejecutadas	Porcentaje de Ejecución
Financieras	12	100%
Desempeño y Cumplimiento	8	
Exámenes Especiales	15	
Total Auditorías	35	100%

Fuente: Auditoría Interna, INGUAT

Auditoría financiera

Dentro de este tipo de auditoría, se incluyeron evaluaciones de la ejecución presupuestaria al tercer cuatrimestre del ejercicio fiscal 2017, revisión de la liquidación del presupuesto, y del primero y segundo cuatrimestres del ejercicio fiscal 2018, revisión de fondos rotativos, ingresos presupuestarios.

Auditoría de desempeño

En este tipo de auditorías las revisiones se enfocaron al cumplimiento y ejecución de los planes operativos de las Direcciones de Desarrollo del Producto de Mercadeo



y Administrativa Financiera, identificando actividades, procesos y principalmente indicadores de mayor importancia.

Exámenes especiales

Se realizaron con el propósito de obtener informes específicos relacionados con algunos procesos entre los que se mencionan: contrataciones de bienes y servicios, contratación de publicidad e ingresos presupuestarios.



MEMORIA FOTOGRÁFICA

Fotografía No. 1

I Encuentro Turístico del Sector Empresarial

Aparta
la fecha

I Encuentro Turístico
del Sector Empresarial

— Impulsando la gestión turística local —

8 y 9 de octubre de 2018

Puerto Barrios, Izabal

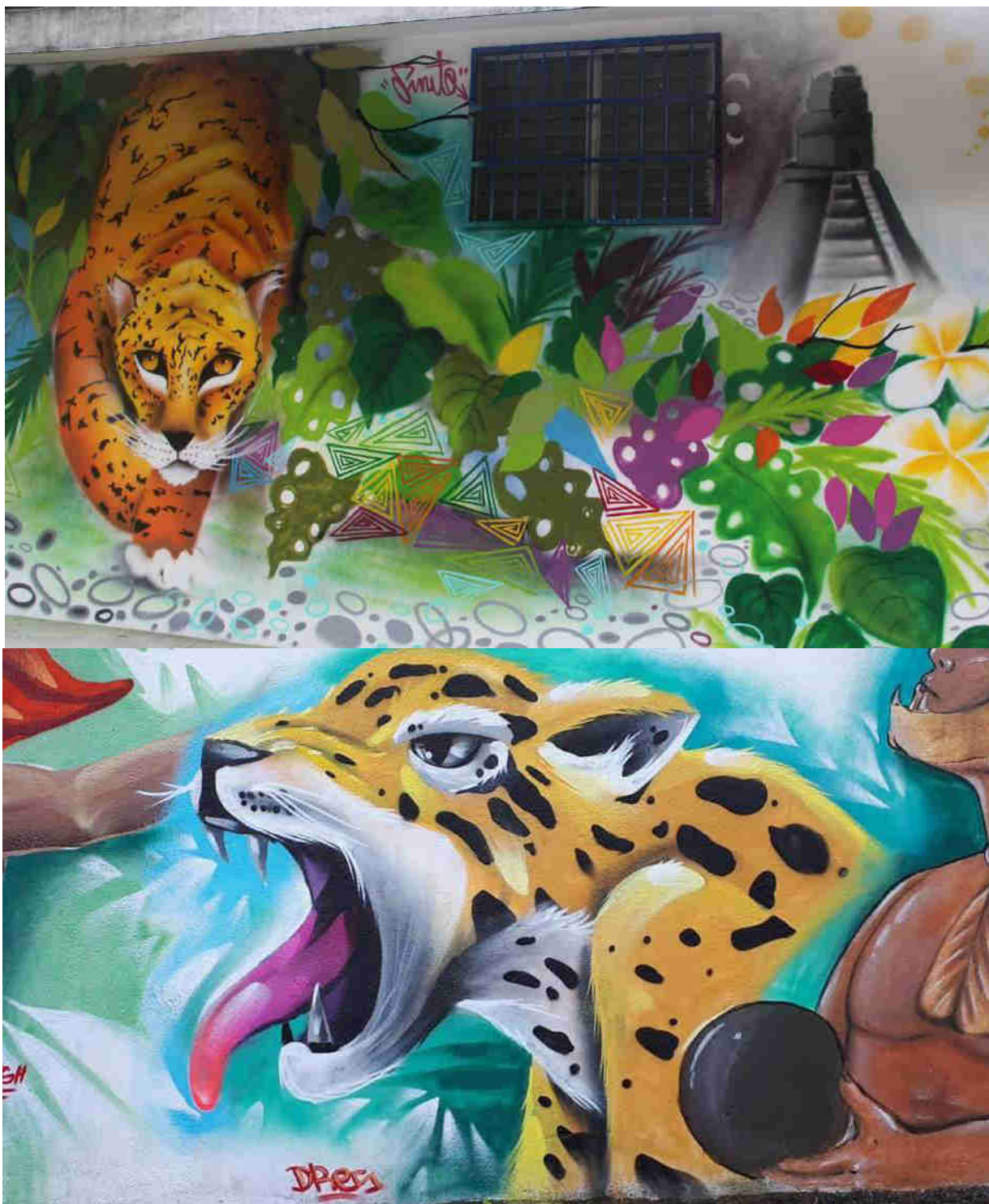


Fotografía No. 2

Mural en Sololá



Fotografía No. 3
Murales en Flores, Petén



Fotografía No. 4
Entrega de equipo especializado



Fotografía No. 5

I Encuentro Centroamericano de Turismo Comunitario -ECATC-



Fotografía No. 6
Planes de Desarrollo Turístico



Fotografía No. 7

Aporte económico para la construcción Centro Turístico Cerro Alux, San Lucas Sacatepéquez



Fotografía No. 8

Caseta de información turística San Cristóbal El Alto, La Antigua Guatemala



Fotografía No. 9

Intervención, restauración y revalorización de la maqueta del centro de visitantes del Parque Nacional de Tikal



Fotografía No. 10

Inauguración del circuito Lacustre Palopó: *Palopó by the Lake*



Fotografía No. 11

Cambio de cubiertas de estelas y zoomorfos del Parque Arqueológico Quirigua, Los Amates



Fotografía No. 12
Presentación de la Orquesta de Percusión Garífuna



Fotografía No. 13
Festival Gastronómico de Sacatepéquez



Fotografía No. 14
Inauguración Feria Alimentaria 2018



Fotografía No. 15

21 Festival del Centro Histórico de la ciudad de Guatemala



Fotografía No. 16

Trajes de Morería para la municipalidad de San Idelfonso Ixtahuacán



Fotografía No. 17
Sello Q: asistencia técnica



Fotografía No. 18
Verificación final, renovación Sello Q



Fotografía No. 19

Entrega de distintivos de calidad y sostenibilidad turística

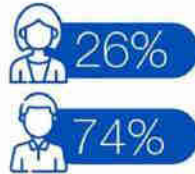


Fotografía No. 20

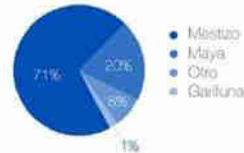
Resultados 3ra. Edición del Programa Impulsa-INGUAT



145
aplicaciones recibidas
con representantes de
18 departamentos del país



Con participantes de todas las etnias



89% No ha participado en un programa de aceleración o incubación

Tienen incidencia en áreas protegidas de los **22 departamentos del país para generar impacto social o ambiental**

20 de estas aplicaciones fueron seleccionadas en un conjunto diverso para participar en Impulsa



Emprendedores seleccionados



Emprendimientos seleccionados

Generan impacto en áreas protegidas de **16 departamentos** del país.

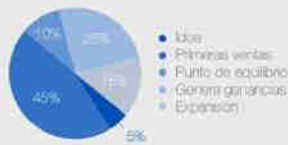


Chimelánigo
Cuchuc
Chiquimula
Alta Verapaz
Huehuetenango
Santa Rosa

Baja Verapaz
Quezaltenango
Escuintla
Sacatepéquez
El Progreso
Suchitepéquez

Socotá
Zacapa
Totonicapán
Izabal

Etapas de negocio



100%

No ha participado en un programa de aceleración o incubación

Se identifican principalmente con los siguientes sectores del **Plan Maestro de Turismo Sostenible Guatemala 2015-2025**

- Ecoturismo
- Agro turismo
- Turismo comunitario
- Turismo de aventura
- Promoción de turismo
- Restauración de turismo
- Tecnologías de la información
- Turismo mítico y religioso
- Arqueología precolombina
- Turismo de gestión comunitaria
- Ciudades coloniales y centros históricos
- Cultura viva (Maya y Garífuna)
- Gastronomía
- Artesanías
- Visita a áreas protegidas
- Avitismo



Fotografía No. 21

Publicación “Turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-, Buenas Prácticas en las Américas”



Programa IMPULSA, Guatemala

Con el programa IMPULSA, Guatemala ha consolidado y fomentado proyectos de turismo sostenible en áreas protegidas, rescatando y salvaguardando estos espacios naturales, al tiempo que se promueve el turismo como herramienta de desarrollo económico.

Desde 2010, Guatemala se considera uno de los 19 países «megadiversos» del planeta. La conservación de su preciada patrimonio natural y cultural depende, en gran medida, de las 704 áreas protegidas del país, que abarcan el 32% de su territorio. En esta amplia red de áreas protegidas se encuentran las principales atracciones turísticas de Guatemala, incluidas cuatro de las cinco reservas más importantes del país. En 2015 se creó el programa IMPULSA para aprovechar este enorme potencial, con el objetivo fundamental de aumentar las capacidades de emprendimiento de los emprendedores y de las pequeñas y medianas empresas, además de fomentar su trabajo para estimular el turismo sostenible en las áreas protegidas.

La ejecución del programa corre a cargo del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), con el apoyo del gobierno de Guatemala y la colaboración del Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP), así como de otras instituciones públicas y privadas. En las dos primeras ediciones del programa anual, se seleccionaron 20 emprendedores y empresas para que, a través de talleres y otros, recibieran asesoramiento especializado sobre cómo usar métodos de negocio viables, establecer contactos con socios e inversores potenciales y explorar la posibilidad de acceder a capital inicial. En las ediciones de 2016 y de 2017 se suscribieron 40 proyectos más de emprendedores, Pymes o áreas protegidas.

El material de esta publicación fue producido por el Centro de Estudios de las Américas (CEA) de la OEA.

Los beneficiarios se eligen en función de unos criterios de turismo sostenible bien definidos en el programa IMPULSA, que garantizan la sostenibilidad y los efectos positivos de estos proyectos. Entre los criterios se incluyen la participación de la comunidad, el apoyo a las comunidades locales y el respeto a su cultura; la necesidad de que los proyectos se enmarquen en los objetivos de conservación de las áreas protegidas, así como brindar oportunidades positivas tanto para visitantes como para anfitriones. En todo el proyecto, los derechos humanos son el principio básico de la iniciativa, enfatizados por el papel del turismo como catalizador del intercambio y comprensión entre culturas. Todos los emprendedores seleccionados como finalistas en el programa IMPULSA reciben un seguimiento sobre el avance de su empresa en cuanto a ventas, contrataciones y otros aspectos sociales y medioambientales, además de sobre lo que necesitan para propiciar el desarrollo de su negocio.

El programa IMPULSA ha hecho posible que prosperen negocios turísticos sostenibles y rentables¹, que han sido una valiosa fuente de empleo para las comunidades circundantes. Cado que el programa funciona como parte de los beneficios de estas iniciativas se usan para defender las áreas protegidas, se han logrado resultados sustanciales en lo que respecta a salvaguarda del patrimonio natural y cultural, tanto material como inmaterial.

Gracias a todas estas iniciativas, se obtiene mejor y se aprecia más el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, al tiempo que se refuerzan las capacidades de emprendedores y comunidades locales. En consecuencia, el programa IMPULSA es un ejemplo valiente de cómo el turismo puede servir para propiciar un crecimiento inclusivo que respete y proteja el medio ambiente.

¹ La Citrus Orca, un ejemplo de éxito que el programa IMPULSA ha ayudado a crear, muestra, se puede ver en: <http://www.inguat.gub.gt>



El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible
Buenas prácticas en las Américas

Fotografía No. 22

Carrera de guías generales de turistas en Huehuetenango



Fotografía No. 23
Curso de marketing y promoción digital



Fotografía No. 24

Publicidad nacional "Guatemala es el Secreto"

En vacaciones de medio año
#VámonosDeViaje

Monterrico
Santa Rosa

Conectate con la naturaleza en las playas de arena volcánica del pacífico, toma la sombra debajo de una palmera; disfruta de alguna bebida de sabor local y contempla el atardecer que bañará de color naranja el cielo y el mar.

Descarga la app

Guatemala

Guatemala es el secreto, ¡explórala!

Facebook Instagram Twitter YouTube

1500 años
MICHUCA LA TIERRA

Fotografía No. 25
Publicidad nacional "Guatemala es el secreto"



Fotografía No. 26
Expo Vacaciones-GT



INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo

Organiza tus próximas
vacaciones de fin de año
en Guatemala
ven, conoce nuevos destinos
y promociones especiales en

Expo
Vacaciones-GT

Fecha: 2 de diciembre
Lugar: Plaza Cristóbal Colón, Avenida las Américas
Hora: 10:00 a 14:00 horas durante Pasos y Pedales

Mayor información al
2290-2800 ext. 3106/3302

Fotografía No. 27

Publicidad internacional en un bus de turismo en Londres, Inglaterra

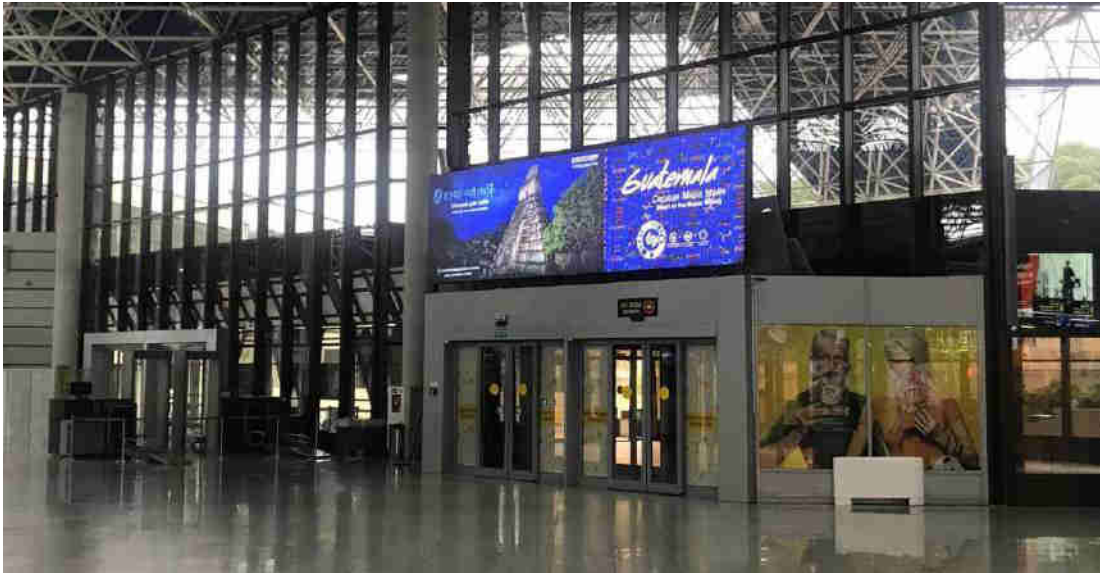


Fotografía No. 28

Publicidad internacional en El Salvador



Fotografía No. 29
Publicidad internacional en Rusia



Fotografía No. 30

Publicidad internacional en Estados Unidos



Fotografía No. 31
Premio *Expedia Group Media Solutions* 2018



Fotografía No. 32
Ballet Folklórico



Fotografía No. 33

Feria FITUR



Fotografía No. 34
Feria TOP Resa



Fotografía No. 36
Misión comercial (caravana) a El Salvador



Fotografía No. 37
Guatemala Bird Fair 2018



GUATEMALA BIRD FAIR Atitlán 2018



Fotografía No. 38
Guatemala Romántica



Fotografía No. 39
Perspectiva Guatemala



Fotografía No. 40

Acuerdo Nacional para el Desarrollo Competitivo y Sostenible del Turismo en Guatemala 2018 - 2032



Fotografía No. 41

63ª Reunión de la Comisión Regional de la Organización Mundial de Turismo para las Américas - CAM-



Fotografía No. 42

I Conferencia Iberoamericana de Ministros de Economía y Turismo



Fotografía No. 43
XI Congreso Nacional de Turismo



Estado de liquidación del presupuesto de ingresos y egresos del INGUAT del ejercicio fiscal 2018



**INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO-INGUAT-
ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS:
POR EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.
Expresado en Quetzales**

Código	Descripción	Aprobado Inicial	Modificaciones	Vigente	Comprometido	Devengado	Rescaudado Pagado	Saldo por Devengar	Saldo por Recaudar
INGRESOS POR CLASE									
10000	Ingresos Tributarios	132,480,487.00	0.00	132,480,487.00		121,446,703.52	121,446,703.52	11,033,783.66	0.00
11000	Ingresos no tributarios	3,441,514.00	0.00	3,441,514.00		2,762,524.76	2,762,524.76	678,989.24	0.00
12000	Vta. De Bienes y Serv. De la Adm. Pública	1,209,600.00		1,209,600.00		2,223,753.42	2,223,753.42	1,014,153.42	0.00
15000	Rentas de la Propiedad	1,750,000.00	3,000,000.00	4,750,000.00		4,463,853.15	4,463,853.15	2,286,016.81	0.00
18000	Transferencias Corrientes (esta rubro incluye donaciones corrientes)	94,033,950.00		94,033,950.00		105,466,045.84	105,466,045.84	11,432,095.84	0.00
23000	Eliminación de Otros Activos Financieros	82,635,637.00	113,116,650.00	195,752,287.00		0.00	0.00	145,751,400.00	0.00
TOTAL DE INGRESOS		265,521,188.00	113,116,650.00	378,637,837.00		234,383,010.53	234,383,010.53	147,254,040.47	0.00
EGRESOS POR GRUPO DE GASTO									
100	Servicios Personales	76,117,806.00	2,694,472.00	78,812,278.00	70,304,085.35	70,028,053.57	70,308,093.52	10,204,104.48	
102	Servicios No Personales	154,069,074.00	110,579,013.00	264,648,087.00	252,792,314.07	195,318,885.37	195,318,885.37	69,329,198.43	
200	Materiales y Suministros	10,510,017.00	192,985.00	10,703,002.00	5,175,470.05	5,122,170.05	5,122,170.05	5,380,831.95	
300	Propiedad, Planta, Equipo e Intangible	4,792,842.00	1,525,610.00	6,318,452.00	3,975,658.06	3,973,919.08	3,973,919.08	2,344,532.91	
400	Transferencias Corrientes	6,005,646.00	4,790,394.00	10,796,040.00	7,802,421.77	7,822,421.77	7,822,421.77	3,063,617.23	
500	Transferencias de Capital	0.00	3,225,533.00	3,225,533.00	7,937,386.75	7,937,386.75	7,937,386.75	1,288,246.25	
800	Asignaciones Globales	52,135,814.00	11,895,145.00	64,030,959.00	1,134,513.77	1,134,513.77	1,134,513.77	111,152.29	
TOTAL DE EGRESOS		295,527,192.00	118,636,559.00	414,163,751.00	299,235,051.45	291,517,283.52	291,517,283.52	82,616,773.48	
DIFERENCIA						-55,234,272.89			

(*) Eliminación de Otros Activos Financieros
Superveni Presupuestario

Lidia Lavia Deróly-Avarado Guzmán
Jefe Sección de Presupuesto

7a avenida 1-17 zona 4, Centro C.A. Guatemala.

Lic. Víctor Manuel González Rodríguez
Jefe a.i. Departamento Simulador

Tel: (502) 2290-2300



Directorio

Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar
Director General

Lic. Juan Pablo Nieto
Subdirector General

Lic. Nery Solís Requena
Lic. Julio Hernán Oliva Juárez
Director Administrativo Financiero

Lida. Lourdes Carola Maldonado Fuentes
Directora de Mercadeo

Licda. Ericka Guillermo Soto
Directora de Desarrollo del Producto Turístico

