ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL NÚMERO 106-2022-DG

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO

-INGUAT-

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- de conformidad con su Ley Orgánica, es una entidad estatal descentralizada con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y con patrimonio propio de conformidad con su Ley Orgánica.

CONSIDERANDO:

Que el Plan Operativo Anual y Multianual, constituye la herramienta de gestión para que los programas 01 "Actividades Centrales" 11 "Servicios de Turismo" 12 "Incremento a la Competitividad Turística" 13 "Promoción del Potencial Turístico de Guatemala" y 99 "Partidas no Asignables a Programas" desarrollen las acciones necesarias para que se cumplan los compromisos adquiridos con la identificación de los productos y subproductos para el Ejercicio Fiscal 2022.

POR TANTO:

Con base en lo considerando y lo establecido en los Artículos 3 y 17 del Decreto 1,701 del Congreso de la República y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar el Plan Operativo Anual y Multianual dos mil veintitrés guion dos mil veintisiete (2023-2027) del Instituto Guatemalteco de Turismo, por un monto de **DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CINCUENTA Y SIETE QUETZALES EXACTOS (Q234,437,057.00)**, que contiene las asignaciones presupuestarias, que se solicitarán en el Anteproyecto del Presupuesto de Ingresos y Egresos para el ejercicio fiscal dos mil veintitrés (2023).

Artículo 2. Se ordena a la Sección de Presupuesto del Departamento Financiero, realizar los registros correspondientes al periodo dos mil veintitrés guion dos mil veintisiete (2023-2027), en las herramientas habilitadas en el Sistema de Administración Financiera –SIAF- para los programas 01 "Actividades Centrales" 11 "Servicios de Turismo", 12 "Incremento a la Competitividad Turística", 13 "Promoción del Potencial Turístico de Guatemala" y 99 "Partidas no Asignables a Programas".

Artículo 3. Se ordena a la Dirección Administrativa Financiera, enviar el Plan Operativo Anual y Multianual dos mil veintitrés guion dos mil veintisiete (2023-2027) a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-, Dirección Técnica del Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas, así como a la Unidad de Acceso a la Información Pública del INGUAT para las publicaciones correspondientes.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO PRESUPUESTO INGUAT

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO ADMINISTRATIVO FINANCIERO INGUAT

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO INGUAT

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO JEFATURA DEPARTAMENTO JURÍDICO INGUAT

Acuerdo de Dirección Número 106-2022-DG
Hoja 2

Artículo 4. Se ordena a la Dirección Administrativa Financiera comunicarlo a las Direcciones, Departamentos y unidades administrativas de esta institución, a efecto de que se proceda a la adecuada aplicación del Plan Operativo Anual y Multianual 2023-2027, el cual, podrá ser consultado en el link \\srvinguat2\Publicaciones2.

Artículo 5. Se solicita a todas las unidades administrativas del INGUAT, cumplir con la planificación y programación de los programas de trabajo contenido en el Plan Operativo Anual y Multianual dos mil veintitrés guion dos mil veintisiete (2023-2027), el cual está vinculado con las asignaciones presupuestarias para cada programa y con los diferentes compromisos asumidos por esta Institución dentro del proceso de articulación de las políticas públicas.

Artículo 6. Se ordena a las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y unidades administrativas, emitir los informes mensuales de avance de planificación para el ejercicio fiscal dos mil veintitrés (2023). Los cambios que afecten la ejecución de la planificación, deben informarse y justificarse a este Despacho, con el fin de que se realicen las modificaciones del Plan Operativo Anual dos mil veintitrés (2023).

Dado en la ciudad de Guatemala, a los veintisiete días del mes abril de dos mil veintidós.

NOTIFIQUESE.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
ARQ. ANAYANSY RODRÍGUEZ CASTILLO
INGUAT
DIRECTORA GENERAL
Guatemala, C. A.

ARQUITECTA ANAYANSY CAROLINA RODRÍGUEZ CASTILLO
DIRECTORA GENERAL

LIBERTAD
15 DE
SEPTIEMBRE
DE 1821

c.c. Subdirección General
Dirección Administrativa Financiera
Dirección de Desarrollo del Producto Turístico
Dirección de Mercadeo
Departamento Jurídico
Auditoría Interna
Departamento Financiero
Unidad de Información Pública

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
JEFE
DEPARTAMENTO FINANCIERO
INGUAT

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO
INGUAT

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
PRESUPUESTO
INGUAT

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
JEFATURA
DEPARTAMENTO JURÍDICO
INGUAT
GUATEMALA, C.A.

GOBIERNO de GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO

INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo

Plan Operativo Anual y Multianual 2023-2027

Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

Abril 2022

PRESENTACIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- de conformidad con el Decreto 1701 “Ley Orgánica del INGUAT”, le corresponde la rectoría del turismo en Guatemala y tiene la finalidad de desarrollar acciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptor y la promoción del turismo receptivo.

El presente documento “Plan Operativo Anual y Multianual 2023-2027”, constituye la coordinación y esfuerzos para propiciar el logro de resultados para el turismo en el país, elaborado en diferentes fases, de acuerdo a los Lineamientos Generales de Planificación de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-, identificando los productos y subproductos que contribuyen en el mediano plazo de cinco años, para la articulación de resultados y agregue valor público.

El Plan Estratégico Institucional 2020-2030, aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 113-2020-DG del dos de mayo de 2020, contiene las estrategias de vinculación lógica para dar cumplimiento a los resultados estratégicos de desarrollo y/o resultados institucionales, que se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K´atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes Guatemala Urbana y Rural y Riqueza para Todos y Todas, específicamente con la promoción y el fortalecimiento de la cultura y las prácticas ancestrales que se desarrollan en el área rural y que es un factor importante para la generación de un crecimiento económico por la diversificación en las actividades turísticas.

El Plan Maestro de Turismo Sostenible -PMTS- 2015-2025, aprobado mediante Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 de fecha uno de noviembre de 2016, tiene vinculación con planes y políticas de otros sectores del país, principalmente en temas de coordinación, diseño e implementación de la planificación sectorial; con una estrategia competitiva de ofrecer productos diferenciados, en segmentos y mercados especializados, que permita aprovechar las fortalezas y características de Guatemala: un destino cultural único en un entorno natural mega diverso, el Corazón del Mundo Maya.

Es por ello, que uno de los compromisos institucionales está en elevar la competitividad turística del país, por medio de la oferta, la diversificación y promoción e identificar atractivos que agreguen valor al turismo.

Esta institución desarrolla intervenciones dentro del ámbito turístico, que coadyuve al logro de dos metas importantes y específicas que establece el Gobierno de Guatemala, bajo el liderazgo del

Presidente Constitucional de la República, Alejandro Giammattei, en la Política General de Gobierno 2020-2024 –PGG-, que se fundamenta en el Plan Nacional de Innovación y Desarrollo -PLANID- en la que se definen los lineamientos y acciones públicas estratégicas articuladas que deben seguir las instituciones del sector público durante el período de administración gubernamental 2020-2024 y que están vinculadas con los pilares 1 "Economía, Competitividad y Prosperidad" y 5 "Relaciones con el Mundo", con la finalidad de alcanzar los objetivos de desarrollo, prosperidad y mejora en las condiciones de vida de la población guatemalteca.

Como Directora General del Instituto Guatemalteco de Turismo, he enfocado los esfuerzos en fortalecer los equipos de trabajo a cargo de las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico, que haga viable el proceso de integración del Plan Nacional de Desarrollo K´atun: Nuestra Guatemala 2032, las Prioridades Nacionales de Desarrollo, las Metas Estratégicas de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para que a través de las diferentes líneas estratégicas de acción, el turismo local e internacional se reactive, no obstante, el SARS-Cov-2 declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud –OMS- que afectó de manera radical la planificación institucional y el desarrollo de las actividades por parte de los prestadores de servicios que forman parte de la cadena de valor del sector turístico a partir del 2020.

Dentro del proceso de resiliencia, existe la oportunidad de desarrollar competencias, a través de la innovación que agreguen valor a los servicios turísticos y orientar los esfuerzos que lleven bienestar para la gente que de forma directa e indirecta se beneficia del turismo, así como los diferentes actores que forman parte de la cadena de valor del turismo.

Como información complementaria es importante exponer que el INGUAT para su funcionamiento depende de los ingresos tributarios en concepto del impuestos del 10% sobre Hospedaje y el Impuesto Fiscal de Salida del País vía Aérea y Marítima y de acuerdo a las proyecciones con respecto a estos impuestos, en este documento, se programan las actividades más elementales para alcanzar los objetivos de la reactivación del turismo en el país.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO
ARQ. ANAYANSY RODRÍGUEZ CASTILLO
INGUAT
DIRECTORA GENERAL
Guatemala, C. A.

Arquitecta Anayansy Carolina Rodríguez
Directora General

ÍNDICE

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 5
I. MARCO LEGAL Y VINCULACIÓN ESTRATÉGICA 5
1. Análisis de mandatos legales 5
2. Análisis de políticas públicas relacionadas 12
3. Análisis de vinculación a K´atun, ODS, PND, MED PGG y RED 18
4. Enfoque de equidad, cambio climático y gestión de riesgo 19
II. MODELOS GpR 21
III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 24
1. Análisis de Población 24
2. Visión, misión, valores / principios 25
3. Programas estratégicos y designación de responsables 27
4. Análisis FODA 27
5. Análisis de actores 28
6. Resultados Institucionales 29
7. Estrategias/ Objetivos estratégicos 31
8. Objetivos estratégicos según eje del PMTS 32
IV. SEGUIMIENTO A NIVEL ESTRATÉGICO 33

PLAN MULTIANUAL -POM- 34
V. METAS 35
VI. Seguimiento a nivel multianual 36

PLAN OPERATIVO ANUAL -POA- 36
VII. Objetivos operativos 37
VIII. Metas de productos y subproductos, ejercicio fiscal 2023 38
IX. Programación mensual de productos, subproductos, acciones y programación cuatrimestral de insumos, ejercicio fiscal 2023 40
X. Matriz de vinculación de productos y subproductos con la Red de Categorías Programáticas 41
XI. Indicadores 41
XII. Presupuesto 41

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

I. MARCO LEGAL Y VINCULACIÓN ESTRATÉGICA

1. Análisis de mandatos legales

En el Plan Estratégico Institucional 2020-2030, aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 113-2020-DG del dos de mayo de 2020, tiene identificado los principales mandatos y políticas relacionadas con el rol del INGUAT, como ente rector del turismo para Guatemala, que 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.

El Instituto Guatemalteco de Turismo como entidad descentralizada, con personalidad jurídica y con patrimonio propio, queda obligado a desarrollar funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo como se describen en los artículos 4º. Y 5º, de su Ley Orgánica contenida en el Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala que se citan a continuación:

Artículo 4º.

a. Determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas;
b. Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico;
c. Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional a la vez que les depare la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes;
d. Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;
e. Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de

los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;

f. Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la arquitectura de dichas construcciones estén en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser entregadas para su explotación a personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;
g. Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
h. Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;
i. Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes;
j. Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
k. Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
l. Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
m. Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distingan o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis

dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;

q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
r. Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;
s. Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;
t. Emprender periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;
u. Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;
v. Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;
w. Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias; y,
x. Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo."

Artículo 5º.

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."

1. Legislación que da marco legal a la actuación del INGUAT:
   a. Constitución Política de la República de Guatemala.
   b. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto Número 1701 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.
   c. Ley de Fomento de Turismo Nacional, Decreto Número 25-74 del Congreso de la República de Guatemala.
   d. Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.
   e. Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto Número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala.
   f. Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.
   g. Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.
   h. Ley que Promueve el Turismo Interno, Decreto Número 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala.

i. Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de INGUAT, Acuerdo Gubernativo 33-69 Ministerio de Economía.
j. Impulso y Desarrollo de Marca País Guatemala, Acuerdo Gubernativo Número 49-2018.
k. Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional, Acuerdo Gubernativo No. 23-74 del Ministerio de Economía.
l. Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo No. 1144-83.
m. Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Acuerdo Gubernativo Número 613-2005.
n. Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016.
o. Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública, Acuerdo Ministerial Número 24-2010.
p. Normas para el Uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, Resoluciones Números 18-2019 y 19-2019 de la Dirección General de Adquisiciones del Estado.
q. Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, Acuerdo Gubernativo 98-2012.
r. Aprobación del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, Acuerdo Gubernativo No. 149-2016.
s. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo –OMT-.
t. Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo, Acuerdo Gubernativo No. 25-2016.
u. Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos, Acuerdo Gubernativo 106-2016.
v. Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad, Acuerdo Gubernativo 192-2016.
w. Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 Control migratorio, Aeródromo Retalhuleu, Acuerdo Ministerial 445-2016
x. Libro de Control de Registro de Huéspedes, Acuerdo de Dirección INGUAT No. 120
y. Regulaciones para Registro de Agencias de Viaje, Acuerdo de Dirección INGUAT número 269-93-D
z. Regulaciones para el Registro de las Empresas Comerciales de Información Turística, Acuerdo de Dirección INGUAT número 198-95-D
aa. Reglamento para la Inscripción y Funcionamiento de las Academias de Enseñanza del Español como Segundo Idioma, Acuerdo Dirección INGUAT número 109-D-99
bb. Regulaciones para la inscripción y funcionamiento de Guías de Turismo, Acuerdo de Dirección INGUAT, número 187-2007-D
cc. Cobro por emisión de carné de Guía de Turistas, Acuerdo de Dirección INGUAT, número 190-2007-D.
dd. Cuotas de ingreso a las instalaciones del Castillo de San Felipe de Lara, Acuerdo de Dirección General número 19-2019.

2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
   a. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto Número 1701 del Congreso de la República de Guatemala.
   b. Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.
   c. Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2022, Decreto Número 16-2021 del Congreso de la República de Guatemala.
   d. Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo Número 540-2013.
   e. Reglamento a la aplicación de la Ley Orgánica del INGUAT, Acuerdo Gubernativo M. de E. Número 33-69 y sus reformas.
   f. Distribución Analítica del Presupuesto ejercicio fiscal 2022, Acuerdo Gubernativo Número 293-2021.
   g. Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo para el ejercicio fiscal 2022, Acuerdo Gubernativo Número 244-2021.

3. Leyes Tributarias:
   a. Código Tributario, Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.
   b. Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.
   c. Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.
   d. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala.
   e. Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto Número 37-2016 del Congreso de la República de Guatemala.
   f. Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando, Decreto Número 4-2012 del Congreso de la República de Guatemala.

4. Otras leyes, normas jurídicas, tratados, acuerdos, convenios y declaraciones vigentes, relacionadas con el ámbito de su competencia del INGUAT, realizadas internacionalmente (Ministerio de Relaciones Exteriores).

En la siguiente tabla, se analizan los mandatos relacionados con la Institución:

Tabla 1, Análisis de mandatos legales

Análisis de mandatos legales	SPPD-01

Nombre de la institución: Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-		
1	2	3
Nombre de la norma, número y año	**Atribuciones que le asigna la norma**	**Población a atender**
Constitución Política de la República de Guatemala, reformada por Acuerdo Legislativo No. 18-93, del 17 de noviembre 1993.	Artículo 119. Obligaciones del Estado de la Constitución Política de la República de Guatemala, a. Promover el desarrollo económico de la nación, estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza.	Sector directa e indirectamente relacionado con el turismo
Decreto 1701 del Congreso de la Republica de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, del 19 de septiembre de 1967, y sus reformas, y su reglamento.	Art. 4. El INGUAT queda obligado a desarrollar funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo.	Turismo interno y receptivo
	Art. 5. El INGUAT debe promover Guatemala al turismo receptivo.	Turismo receptivo
Acuerdo Gubernativo 98-2012. Política Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012 - 2022, de fecha 23 de mayo 2012	Consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo de la nación en el marco de la sostenibilidad, que contribuya generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país.	Prestadores de servicios turísticos directos e indirectos, visitantes nacionales e internacionales e instancias del sector público y privado.
Acuerdo Gubernativo No. 149-2016. Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, de fecha 1 de agosto 2016	Elevar la competitividad turística del país, por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, su diversificación y promoción, con planificación y mercadeo estratégico; a través de ordenamiento del territorio en función turísica, así como de la identificación de áreas de desarrollo prioritarias, bajo los Criterios Globales de Sostenibilidad Turística; en conjunto con el sector público y privado turístico.	Prestadores de servicios turísticos directos e indirectos, visitantes nacionales e internacionales e instancias del sector público y privado.

2. Análisis de políticas públicas relacionadas

Guatemala posee una riqueza patrimonial inmensa de tipo cultural, natural, social y arqueológico, y muchos bienes tangibles e intangibles, son considerados como patrimonio de la Nación. La UNESCO ha designado como patrimonio cultural de la humanidad a la ciudad de La Antigua Guatemala, Parque Nacional Tikal y al Parque Arqueológico Quirigua.

En este contexto, existen políticas públicas que se vinculan con el INGUAT, principalmente actividades orientadas al desarrollo de productos en los destinos y atractivos turísticos que se han clasificado con el propósito de recibir a visitantes nacionales e internacionales. Esta entidad ve como una oportunidad impulsar los atractivos turísticos para promover el desarrollo y la derrama económica en comunidades rurales, para ello será importante contar con el apoyo de los diferentes actores tanto del sector público como sector turístico.

En el **Anexo 1** se ha realizado un análisis de las políticas públicas vinculadas con la institución y específicamente se han identificado las políticas en el Plan Estratégico Institucional 2020-2030. A continuación se describen con mayor detalle las políticas siguientes:

POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO 2020-2024

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

Establece cinco pilares y 50 metas estratégicas que mejoren las condiciones de vida de la población guatemalteca, en el entorno social, político, económico y ambiental, así:

1. Economía, Competitividad y Prosperidad
2. Desarrollo Social
3. Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo
4. Estado Responsable, Transparente y Efectivo
5. Relaciones con el Mundo.

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

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

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

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO K´ATUN NUESTRA GUATEMALA 2032

Este plan constituye el marco general para el desarrollo económico, político y social de país y plantea los grandes objetivos que se esperan alcanzar para el 2032. En lo referente al eje Guatemala Urbana y Rural, el INGUAT está relacionado con fortalecer por medio de apoyo logístico y económico a diferentes festivales, eventos y actividades culturales para el rescate del patrimonio cultural del país.

En el eje Riqueza para Todos y Todas, el INGUAT está relacionado con el establecimiento de las condiciones que dinamicen las actividades económicas para generar fuentes de empleo e ingresos que permitan cubrir las necesidades de los guatemaltecos, mediante el desarrollo de actividades turísticas que generen un efecto distributivo para contribuir a resolver los aspectos relacionados con las grandes brechas de inequidad, pobreza y pobreza extrema y a promover procesos de desarrollo integral y sostenible.

En la siguiente tabla el INGUAT ha programado las acciones por el período del 2023 al 2027.

Tabla 2, acciones 2023-2027 del INGUAT, en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo K´atun

EJE 1 GUATEMALA URBANA Y RURAL													
PRIORIDAD: Desarrollo rural integral													
Metas	**Resultados**	**Lineamientos del plan**	**Acciones Priorizadas**	**Responsable**	**2023**	**2024**	**2025-2027**	**Nivel y/o Lugar de intervención (Competencia)**					
								Institu-cional	Nacional	Regional	Departa-mento	Munic-ipio	
1. En el año 2032 la población rural goza de los beneficios del desarrollo humano sostenible.	1.1. La población del área rural (mujeres, niñas y niños, personas de la tercera edad, jóvenes, población con discapacidad) se desarrolla con equidad y se reconocen sus derechos.	o) Promover y fortalecer la cultura y prácticas ancestrales que propician el desarrollo rural sostenible.	Apoyo logístico y económico a diferentes festivales, eventos y actividades culturales, para el rescate del patrimonio cultural del país.	INGUAT, Departamento de Planeamiento, Sección de Patrimonio Cultural	46 eventos	47 eventos	47 eventos	X	X	X	X	X	
2. Para el año 2032, las áreas rurales generadoras de bienes y servicios son manejadas de manera sostenible.	2.1. La población del área rural se beneficia por los bienes y servicios ambientales que proveen, de manera sostenible, los recursos naturales.	a) Ampliar los servicios ambientales de las áreas rurales, con participación de la organización social local.	Desarrollo, fomento y promoción del ecoturismo y segmentos afines al turismo sostenible con base en la naturaleza.	Entidad responsable INGUAT. Entidades de apoyo Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP; Instituto Nacional de Bosques INAB; Centro de Estudios Conservacionistas CECON / USAC; Autoridades Manejo Sostenible de Cuencas; Municipalidades que administran Parques Regionales Municipales.	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; consultorías en destinos de turismo de naturaleza	X		X	X	X	

EJE 3 RIQUEZA PARA TODAS Y TODOS													
PRIORIDAD: Aceleración del crecimiento económico con transformación productiva													
Metas	**Resultados**	**Lineamientos del plan**	**Acciones Priorizadas**	**Respon-sable**	**2022**	**2023**	**2024-2026**	**Nivel y/o Lugar de intervención (Competencia)**					
								Institu-cional	Nacional	Regional	Departa-mento	Munic-ipio	
1. En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%: a) Rango entre 3.4 y 4.4% en el quinquenio 2015-2020. b) Rango entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025. c) No menor del 5.4% en los siguientes años, hasta llegar a 2032.	1.1. El crecimiento económico se ha acelerado sobre la base de la diversificación y transformación productiva	• El turismo: considerar que este sector realiza una contribución importante a la economía del país, expresada en la generación de empleo, la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural, contribuyendo también al fortalecimiento de la identidad nacional. » El fortalecimiento del sector y de la institución rectora. » La promoción y el mercadeo: - Incremento del presupuesto promocional. - Desarrollo de campañas especiales enfocadas en los mercados cercanos y el mercado doméstico. » Mejora y desarrollo de infraestructura general y de servicios básicos. » Formación de profesionales del turismo, considerando sus diferentes variantes. » Desarrollo de programas de asistencia técnica. » Diversificación de la actividad turística: - Promoción del turismo rural comunitario. - Turismo sostenible. - Implementación de programas de innovación turística que propicien el desarrollo de nuevos productos y destinos turísticos. » Creación de juntas (público-privadas) para monitorear el desarrollo del sector y sus mercados generadores. » Impulso a las asociaciones y la competencia cooperativa.	Desarrollo, fomento y promoción de atractivos turísticos	INGUAT Sector público y privado turístico	Campañas promocionales a nivel nacional e internacional	Campañas promocionales a nivel nacional e internacional	Campañas promocionales a nivel nacional e internacional	X	X	X	X	X
					Ferias turísticas	Ferias turísticas	Ferias turísticas						
					Ruedas de negocios Activaciones BTL	Ruedas de negocios Activaciones BTL	Ruedas de negocios Activaciones BTL						
					Viajes de familiarización y prensa Presentaciones de destino	Viajes de familiarización y prensa Presentaciones de destino	Viajes de familiarización y prensa Presentaciones de destino						
					Folletería promocional Boletines estadísticos de turismo Delegaciones nacionales	Folletería promocional Boletines estadísticos de turismo Delegaciones nacionales	Folletería promocional Boletines estadísticos de turismo Delegaciones nacionales	X	X	X	X		
					Señalización turística del país. Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística. Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas. Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT.	Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT	Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT	X	X	X	X	X	

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

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

El objetivo es contribuir 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, para lo cual, la política contempla los siguientes ejes estratégicos:

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

La temporalidad de esta política finaliza en este año, sin embargo, el Instituto Guatemalteco de Turismo, está realizando las acciones estratégicas para la formulación de una nueva política para el desarrollo turístico sostenible para el 2023.

PLAN MAESTRO DE TURISMO SOSTENIBLE DE GUATEMALA -PMTS- 2015-2025

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

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

La implementación del Plan, los sectores tanto públicos como privados turísticos han asumido el compromiso de coordinación, diseño, implementación y seguimiento de la planificación de los programas y subprogramas que identifican los proyectos turísticos, con el propósito de movilizar

las cadenas de valor como una herramienta estratégica para analizar las actividades que permitan identificar las ventajas competitivas entre los diferentes actores.

POLÍTICA NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DE LAS MUJERES Y PLAN DE EQUIDAD DE OPORTUNIDADES (PNPDIM Y PEO) 2008-2023.

Para el INGUAT es importante promover la equidad de género en las diferentes etnias del país, principalmente porque de manera directa e indirecta contribuyen con la inserción laboral en las actividades turísticas (prestación de servicios, venta de artesanías, entre otros). Para ello, esta Institución dentro de su plan de trabajo, desarrolla un programa de capacitación sobre diferentes temas, como: cultura turística general, seguridad turística, calidad en el servicio al turista, biodiversidad de Guatemala y turismo con gestión comunitario con el propósito que las comunidades que tienen un acercamiento con los visitantes nacionales e internacionales brinden un mejor servicio y además se beneficien de esta actividad.

El Departamento de Asistencia al Turista de la Dirección de Mercadeo del INGUAT, participa en la Mesa Nacional para la prevención y protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual en viajes y turismo -MENACESNNA-.

Estas acciones a cargo del INGUAT, responden a los compromisos asumidos en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres y Plan de Equidad de Oportunidades (PNPDIM y PEO) 2008-2023, con el eje 1 de Desarrollo Económico y Productivo con Equidad.

En este contexto, el INGUAT como entre rector del turismo en Guatemala ha propiciado la participación de mujeres de las diferentes etnias, generando desarrollo económico y bienestar familiar dentro de los programas y actividades del sector turístico.

El INGUAT tiene el Clasificador Presupuestario con Enfoque de Género, donde se vinculan acciones que benefician a mujeres (de forma directa o con énfasis a mujeres), que son medibles.

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.

Con relación a la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, aprobada por Acuerdo Gubernativo Numero 378-2014, el INGUAT, para ejecutar de forma responsable dicho mandato, en el 2023, ejecutará la segunda fase de señalización vial y se impartirán cuatro cursos, de los temas siguientes: Gestión comunitaria para proyectos de turismo comunitario,

Cosmovisión Maya, Inocuidad en la manipulación de alimentos y Manipulación y buenas prácticas de manufactura en alimentos, con el fin de beneficiar a los visitantes y mejorar su experiencia.

Tabla 3, Política Pública de Reparación a las Comunidades afectadas por la construcción de la Hidroeléctrica Chixoy

INTERVENCIONES GUBERNAMENTALES A LA POLÍTICA CHIXOY 2023-2026													
LINEAMIENTOS OPERATIVOS	Responsable	Producto	Subproducto	Planificado 2023		Planificado 2024		Planificado 2025		Planificado 2026		Asignación presupuestaria Total (Q.) 2023 - 2026	Dpto., municipio, comunidad
				Meta Física	Meta Financiera	Meta Física	Meta Financiera	Meta Física	Meta Financiera	Meta Física	Meta Financiera		
9.12. MEDIDAS DE REHABILITACIÓN													
9.12.11.4 Desarrollo de una	INGUAT Instituto Guatemalteco de	Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos	4	Q20,000.00	4	Q 20,000.00	4	Q 20,000.00	4	Q 20,000.00	**Q 80,000.00**	Río Negro, Baja Verapaz
					Q 20,000.00		Q 20,000.00		Q 20,000.00		Q 20,000.00		

Fuente: Dirección de Desarrollo del Producto Turístico

3. Análisis de vinculación a K´atun, ODS, PND, MED PGG y RED

En el **Anexo 2 y 3**, se puede observar la vinculación del INGUAT con el Plan Nacional de Desarrollo K´atun Nuestra Guatemala 2032, los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-, PND; Meta Estratégica de Desarrollo del CONADUR, el Resultado Estratégico de Desarrollo y con la Política General de Gobierno 2020-2024, las modalidades de inclusión y los responsables

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-

La Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, está enfocada a las personas, planeta y a la prosperidad con el objetivo de combatir 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”, Con esta meta se pretende que el desarrollo del

turismo se base en la formulación de políticas orientadas a la promoción de la cultura y productos que promuevan el empleo local, la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural. Con el indicadores: 8.9.1 “Proporción directa del turismo en el PIB como proporción del PIB total y en la tasa de crecimiento”.

Actualmente no se cuenta con la Cuenta Satélite de Turismo, por lo que se hace necesario utilizar fuentes alternas para obtener la medición. Por la naturaleza de las funciones que desarrolla el INGUAT de acuerdo a la Ley Orgánica, se considera que dentro de estos objetivos también se aplica: el 5 “igualdad de género”, 12 “producción y consumo responsable” y 16 “paz, justicia e instituciones sólidas”.

En cuanto a la Meta Estratégica de Desarrollo -MED- del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR- es la misma del ODS 8.9.

4. Enfoque de equidad, cambio climático y gestión de riesgo

En la tabla 4, se pueden visualizar los enfoques de planificación, con los responsables:

Tabla 4, vinculación con los enfoques de planificación

No.	Enfoques	Modalidades de inclusión	Responsable de incorporarlo	Responsable de verificar
1	Equidad	Festivales folklóricos, culturales y gastronómicos.	Lcda. Alejandrina Silva, jefe de Patrimonio Cultural.	Lcda. Ana Guadalupe Diéguez, Directora de Desarrollo del Producto Turístico.
2		Capacitaciones en temas turísticos.	Lic. Erik Álvarez, jefe de la Sección de Formación Turística	Lcda. Ana Guadalupe Diéguez, Directora de Desarrollo del Producto Turístico. Lic. Eddy Xicará, jefe del Departamento de Fomento Turístico
3		Contrataciones de recurso humano con equidad.	Lcda. Judith Rivera, jefe del Departamento de Recursos Humanos Lcda. Pamela Martínez, jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal	Arq. Anayancy Carolina Rodríguez, Directora General. Lic. Alejandro De León, Subdirector General.
4		Capacitaciones del recurso humano del INGUAT.	Lcda. Judith Rivera, jefe del Departamento de Recursos Humanos	Lic. Julio Hernán Oliva, Director Administrativo Financiero

No.	Enfoques	Modalidades de inclusión	Responsable de incorporarlo	Responsable de verificar
5	Cambio climático	En el Eje transversal de Sostenibilidad de cada uno de los Sellos Q y Q Verde, se establece en la sostenibilidad ambiental, las siguientes buenas prácticas: el buen uso de desechos sólidos y el cuidado del agua y la energía eléctrica.	Lcda. Sandy Tello, jefe de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística	Lic. Eddy Xicará, jefe del Departamento de Fomento Turística
6		Desarrollo e impresión de instrumentos técnicos y de planificación para la puesta en valor de los recursos naturales en función turística, que contribuyan a su conservación y uso sostenible.	Lic. Jorge Mario Samayoa, Jefe, Sección de Patrimonio Natural.	Ing. Norberto Galdámez, Jefe Departamento de Planeamiento Turístico
7		Programas de reciclaje papel, Reemplazar 20 % de tubos fluorescentes por tubos LED.	Guillermo Mazariegos, Jefe la Sección de Mantenimiento	Jefe del Departamento Administrativo
8		Planta Tratamiento y biodigestores para aguas residuales en Castillo de San Felipe.	Guillermo Mazariegos, Jefe la Sección de Mantenimiento	Jefe del Departamento Administrativo
9		Campañas de recolección de basura en parques del Museo de Estanzuela, playa CRI, Castillo San Felipe.	Moisés Mayen, Encargados de Castillo San Felipe, Iris Mata Museo Estanzuela.	Jefe del Departamento Administrativo
10	Gestión integral del riesgo (ambiental, laboral u otro)	Implementación de protocolos Covid-19.	Lcda. Judith Rivera, jefe del Departamento de Recursos Humanos.Jefe del Departamento Administrativo.	Lic. Julio Hernán Oliva, Director Administrativo Financiero.
11		Servicios médicos, psicológicos, odontológicos y oftalmológicos.	Lcda. Judith Rivera, jefe del Departamento de Recursos Humanos.	Lic. Julio Hernán Oliva, Director Administrativo Financiero.
12		Gimnasio.	Jefe del Departamento Administrativo.	Lic. Julio Hernán Oliva, Director Administrativo Financiero.

No.	Enfoques	Modalidades de inclusión	Responsable de incorporarlo	Responsable de verificar
13		Cafetería institucional.	Jefe del Departamento Administrativo.	Lic. Julio Hernán Oliva, Director Administrativo Financiero.
14		Capacitación de Guías de evacuación sobre temas de salud y seguridad ocupacional, protocolos y rutas de evacuación. Adquisición de camillas, botiquines, etc.	Jefe del Departamento Administrativo.	Lic. Julio Hernán Oliva, Director Administrativo Financiero.
15		Crear programas y planes de respuesta ante desastres naturales en Castillo San Felipe y Museo Estanzuela. Capacitaciones y simulacros de evacuación ante terremotos, maremotos, tsunamis, etc.	Jefe del Departamento Administrativo.	Lic. Julio Hernán Oliva, Director Administrativo Financiero.

II. MODELOS GpR

MODELO INSTITUCIONAL, GESTIÓN POR RESULTADOS -GPR-

El Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS-, tiene como propósito desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, que promueve el ordenamiento del territorio nacional en función de su potencial, asimismo, la diversificación y puesta en valor de la oferta turística para posicionar a Guatemala como el Corazón de Mundo Maya, con una visión compartida del sector público y privado.

El PMTS se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K´atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, lo cual constituye un logro importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos y atractivos turísticos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural.

El INGUAT desarrolló los modelos: conceptual, explicativo y sus caminos causales críticos, prescriptivo con su cadena de resultados y modelo lógico. En el proceso se utilizó el PMTS como herramienta de trabajo de esta entidad y en todo su contexto, se aplicó la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el Sector Público de Guatemala.

El INGUAT considera que este modelo contiene importantes programas y proyectos que se deben continuar a mediano y largo plazo, enfocando los esfuerzos en la reactivación del turismo a nivel local con las estrategias mercadológicas para recuperar el turismo internacional.

Como parte de la reactivación del turismo nacional e internacional el INGUAT continuará con la coordinación con los diferentes sectores públicos y privado turístico, en los protocolos higiénicos-sanitarios para los servicios y establecimientos del sector turismo, como consecuencia de la COVID-19.

La metodología nos llevó a considerar tres problemas los cuales se analizaron y priorizaron con la herramienta brindada por la SEGEPLAN (**Anexo 4,** identificación y priorización de la problemática). Una vez seleccionado el problema central "Insuficiente fomento, desarrollo y promoción turística integral de los destinos turísticos de Guatemala", se estableció que el mismo, se origina por las siguientes causas directas:

- Débil articulación del sector turístico
- Percepción desfavorable de la imagen del país
- Deficiente fomento y desarrollo empresarial del sector turístico
- Poca consolidación y desarrollo de destinos turísticos.

Por otro lado, se establecieron las causas indirectas, de las cuales dos son transversales que impactan en las causas directas identificadas como:

- Insuficiente presupuesto del INGUAT para el desarrollo del destino, evasión en el pago del impuesto del 10% sobre hospedaje y la distribución de los impuestos de salida por turismo, no se aplican en el sector turístico.
- Legislación turística desactualizada.

El análisis del problema central y sus causas, se puede observar en el **Anexo 5,** Árbol de Problemas y en el **Anexo 6,** se realiza el análisis de jerarquización de las causas del problema, por magnitud, evidencia y fuerza explicativa del modelo explicativo.

A partir de este árbol de problemas se continuó con la metodología GpR hasta llegar al modelo lógico institucional. **Anexo 7,** modelo GpR Institucional.

MODELO DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

El Reporte de Competitividad de Viajes y Turismo, en donde se encuentra el Índice de Competitividad Turística, es el estudio comparativo y de medición entre países más importante acerca de los factores, políticas y procedimientos, que inciden en la competitividad y el desarrollo de la industria turística en un país.

Este Índice, elaborado por el Foro Económico Mundial -WEF-, por sus siglas en inglés, con sede en Suiza, es publicado bienalmente. La última publicación, corresponde a la edición 2019, en la cual se evaluaron 140 economías; Guatemala pasó de la posición 86 en 2017 a la posición 97 en el 2019, con una evaluación de 3.4 sobre 7, el cambio de posición representa un descenso de once posiciones, sin embargo, en lo que respecta al valor de evaluación, disminuyo un 0.1 del obtenido en el 2017.

Guatemala ha sido declarada como un país megadiverso, por lo que se continuará fortaleciendo dicho posicionamiento para mejorar en las próximas mediciones, además de velar por mejorar y proveer de las condiciones necesarias para preservar el patrimonio natural y cultural del país, ya que dichos pilares experimentaron descensos en la edición 2019 del Índice.

De conformidad con la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el sector público de Guatemala, se construyó en el 2016 los modelo de Gestión por Resultados -GpR-, en forma conjunta con el Ministerio de Economía, PRONACOM, INTECAP y SEGEPLAN. Así mismo, se trabajó con instituciones públicas y privadas para desarrollar el árbol de problemas, lo que permitió determinar los resultados inmediatos e intermedios para alcanzar el resultado final.

Corresponderá a las instituciones públicas como el INTECAP, MINECO, PRONACOM, CONAP, MRE, MARN, MINGOB, MCD, entre otras, vinculadas con alcanzar la meta de gobierno, que incluyan dentro de sus respectivas redes de producción los productos y/o subproductos que contribuyan al resultado estratégico de Gobierno.

El logro de la mejora del nivel de competitividad turística del país, supone la buena voluntad política de los actores involucrados y de la adecuada ejecución estratégica que tanto en materia de infraestructura, como en la construcción de capacidades, contribuya a mejorar la generación de servicios directamente relacionados con el turismo y de aquellos indirectos que pueden impactarle positivamente. Además, las condiciones de competitividad turística precisa de mejoras sustanciales en las condiciones de seguridad del país y a la vez, de la percepción que de esta se tenga en el exterior.

El Modelo de Competitividad Turística GpR, dentro de la Política General de Gobierno -PGG- se vincula con la meta dentro del Pilar 5: Relaciones con el mundo "Para el año 2023 se ha mejorado la calificación el índice de competitividad turística en 0.6 puntos porcentuales "; y además, incluye la Meta Estratégica del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -

CONADUR- aprobado en Punto Resolutivo Número 3-2018 de fecha 11 de mayo de 2018 “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”. Se explica en detalle en el

Anexo 8, modelo GpR de Competitividad Turística.
La Unidad de Competitividad Turística de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico tiene la designación de establecer las estrategias de comunicación entre el sector público y privado.

III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico Institucional por el período 2020-2030, **Anexo 9**, aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 113-2020-DG de fecha 2 de marzo de 2020 está dirigido alcanzar los objetivos de la Ley Orgánica del INGUAT con estrategias y acciones alineadas al Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, que se ha constituido en la herramienta de planificación sectorial.

El turismo ha representado uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial, y ante los desafíos para consolidar e impulsar el crecimiento de este sector en el país, es necesario que el Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector del turismo, desarrolle sus capacidades para desempeñar con efectividad las funciones que por mandato legal le corresponde, de tal forma que se procedió a realizar un análisis sobre la estructura, procesos, recursos de financiamiento, entre otros. Según la Organización Mundial de Turismo, tendrá que pasar como mínimo tres años, para que exista la recuperación del turismo. Ante este escenario poco alentador, esta entidad enfocará los esfuerzos para aprovechar las ventajas que también tiene el turismo nacional; esto con el fin de reactivar el turismo en el país.

1. Análisis de Población

El turismo es una de las actividades económicas que más ha contribuido al desarrollo social que coadyuva de alguna manera a brindar bienestar a los guatemaltecos por la generación de empleo directo e indirecto. No obstante, a partir del 2020 a nivel mundial el turismo se ha visto afectado por la Pandemia de la COVID-19, la tendencia a largo plazo, apunta que será un período de resiliencia ante el ingreso de nuevas variantes del SARS-COV-2, que de alguna forma restringen el movimiento para desarrollar el turismo interno e internacional.

En la cadena de valor del turismo, los bienes y servicios que brinda la industria turística, desencadena en todo el entorno, ya que los visitantes nacionales e internacionales requieren medios de transporte, proveedores de alojamiento, servicios de comunicación, alimentación, ocio y entretenimiento, servicios médicos, entre otros. Por estas características del sector turismo, la población que atiende el INGUAT, incluye a los guatemaltecos y potenciales visitantes ubicados

en los mercados turísticos del mundo, clasificados por el INGUAT, como mercados: clave, estratégicos y de oportunidad.

La población objetivo contiene a los prestadores de servicios y actividades turísticas, los visitantes nacionales e internacionales y las diferentes instancias del sector público y privado, que por la transversalidad del sector están relacionados directa o indirectamente con la actividad turística.

Finalmente, la población elegible por sus características, la podemos identificar en los prestadores de servicios turísticos directos, tales como: empresas turísticas, comunidades, guías de turistas, artesanos, entre otros; y los indirectos, que pueden ser: supermercados, gasolineras, lavanderías, entre otros; así también, los potenciales guatemaltecos que viajan y visitantes de mercados emisores internacionales (clave, estratégicos y de oportunidad) y, no menos importante, las instancias relacionadas con el patrimonio natural y cultural, desarrollo, seguridad, medio ambiente, de financiamiento, inversionistas, cooperantes, entre otros.

En el **Anexo 10,** Análisis de Población, se describen las poblaciones que atiende el INGUAT, vinculadas a las causas y al problema central del árbol de problemas.

2. Visión, misión, valores / principios

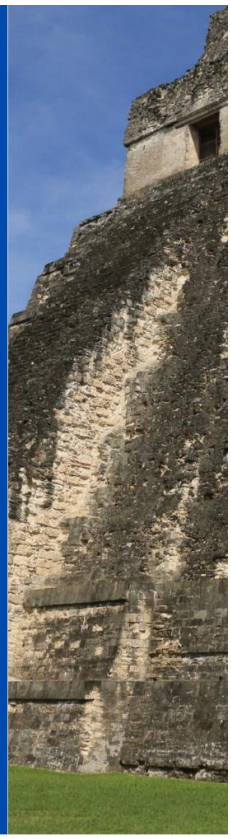
En Acuerdo de Dirección General No. 191-2019-DG del 22 de abril de 2019, se autoriza la nueva visión y misión del Instituto Guatemalteco de Turismo.

Misión

Somos la autoridad superior en materia de turismo en Guatemala, que rige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible en coordinación con el sector público, privado y sociedad civil de la industria turística, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras.

Visión

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



Valores

Honestidad

Responsabilidad

Respeto

Lealtad

Espíritu Positivo

En el **Anexo 11**, se puede observar la visión y misión, así como los valores institucionales y su aplicación.

3. Programas estratégicos y designación de responsables

Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-		
Programa estratégico: Programa 12, Incremento de la Competitividad Turística		**Responsable**
Resultado final: Para el 2024, se ha mantenido en 3.5 de calificación del índice de competitividad turística (de 3.5 en la edición 2017 del foro económico mundial). *		Dirección de Desarrollo del Producto Turístico
Resultados intermedios institucionales: • Para el 2027, 6.4% de las empresas de hospedaje recomendables registradas en el INGUAT, tienen distintivo de calidad turística, lo cual asegura la mejora en la prestación de servicios turísticos. • Para el 2027, algunos atractivos de 4 destinos turísticos priorizados, se han fomentado y desarrollado de manera integral, diversificando la oferta turística.		Dirección de Desarrollo del Producto Turístico
No.	**Productos**	**Responsable**
1	Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales.	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos
2	Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos.	Sección de Formación Turística
3	Personas jurídicas con distintivo de calidad turística	Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística
4	Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Unidad de Señalización Turística
5	Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Sección de Patrimonio Cultural

* Nota: a abril 2022, no hay publicación del resultado de la medición del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial, por el período 2019-2020.

4. Análisis FODA

El turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial y ante los desafíos para consolidar e impulsar el crecimiento de este sector en el país, es necesario que el Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector del turismo, desarrolle sus capacidades para desempeñar con efectividad las funciones que por mandato legal le corresponden.

Para el efecto, se trabajó el FODA institucional, mediante varios ejercicios participativos, que permitieron efectuar un análisis interno de la institución y de las tendencias del entorno, como base para definir las estrategias que permitan al INGUAT implementar acciones a corto y mediano plazo, para maximizar sus oportunidades y fortalezas y minimizar las amenazas y debilidades. Esto generó formular las estrategias a corto y mediano plazo para atender la planificación estratégica institucional.

El turismo es uno de los principales pilares de crecimiento, que de acuerdo a las OMT, ha representado el 30% de las exportaciones mundiales de servicios y donde una de cada 10 puestos de trabajo del mundo, constituyen una fuente vital de puestos de trabajo especialmente para mujeres y jóvenes, a través de los ingresos por turismo y los flujos de inversión extranjera; sin embargo, la pandemia de COVID-19 ha golpeado con dureza al sector turístico; son tiempos de incertidumbre, contar con competencia técnica e información de confianza.

Según el primer número de 2022 del Barómetro de la OMT del Turismo Mundial indica que el aumento de la tasa de vacunación, combinado con la disminución de las restricciones de viaje debido a una mayor coordinación transfronteriza y a nuevos protocolos, ha ayudado a liberar la demanda reprimida. El turismo internacional repuntó moderadamente en la segunda mitad de 2021, siendo las llegadas en el tercer y cuarto trimestre 62% inferiores a los anteriores a la pandemia. Está por ver aún el verdadero impacto de la variante ómicron y de la ola de contagios de COVID-19. Ante este escenario el INGUAT estará a la vanguardia de evaluar las tendencias del comportamiento de la oferta y la demanda turística y para ello, será muy importante la información de medición que genera el Departamento de Investigación y Análisis de Mercados.

Ver **Anexo 12**, Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con sus estrategias.

5. Análisis de actores

En la matriz que forma parte de este documento, se han identificado los actores como potenciales aliados y oponentes dentro del proceso, así como la viabilidad política de determinadas estrategias de intervención que fomenten las adhesiones. Es evidente que el logro de resultados, no depende exclusivamente de lo que pueda hacer el INGUAT para promocionar al país como un destino turístico, se requiere de la infraestructura turística para el desarrollo de los destinos y atractivos turísticos, a través de todos los actores que intervienen en la cadena de valor.

Como se puede apreciar en la matriz de actores, esta institución identifica a los actores de los sectores público y privado y organizaciones no gubernamentales de interés, que desarrollan sus actividades en el marco de fortalecer el turismo en el país, así como determinar sus intereses y quienes ejercen una mayor influencia por su poder o liderazgo.

Esta identificación de grupos de interés es importante e imprescindible para poder aprovechar sus competencias e incidencia en la conformación de productos y subproductos que ha identificado el INGUAT y que conlleva trabajar con ellos en un marco de corresponsabilidad, principalmente con la puesta en valor del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.

En el **Anexo 13,** Análisis de Actores, se identifican 53 actores que están relacionados de forma directa e indirecta con el que hacer de esta Institución, así también se agregan instituciones que tienen su función de fiscalización.

6. Resultados Institucionales

Resultado institucional final	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2030, algunos atractivos de los 7 principales destinos turísticos se han fomentado, desarrollado y promovido de manera integral	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales, y otros.	Petén, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Sacatepéquez, Ciudad de Guatemala, Santa Rosa, Escuintla, Retalhuleu, Quetzaltenango, Chiquimula, Sololá y Quiché.

En el **Anexo 14,** se encuentra la formulación del resultado institucional, de acuerdo a lo trabajado en el modelo institucional.

Matriz de resultados intermedios a nivel institucional

Resultados intermedios	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2027, se han diseñado indicadores de medición de turismo al integrar 6 de las 10 tablas preliminares de la Cuenta Satélite de Turismo.	Potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, sector privado turístico	República de Guatemala.
Para el 2027, el ingreso de divisas ha incrementado en 2.5%* respecto al año 2021, por el aumento del posicionamiento turístico de Guatemala, como producto de la inversión en acciones de mercadeo (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam&press, ferias, caravanas, material promocional e información turística)	Visitantes potenciales provenientes de los mercados claves, estratégicos y de oportunidad	Principales destinos turísticos del país.

Resultados intermedios	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2027, 6.4% de las empresas de hospedaje recomendables registradas en el INGUAT, tienen distintivo de calidad turística, lo cual asegura la mejora en la prestación de servicios turísticos.	Empresas del sector turístico	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2027, algunos atractivos de 4 destinos turísticos priorizados, se han fomentado y desarrollado de manera integral, diversificando la oferta turística.	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales y otros.	Petén, Sololá, Santa Rosa-Escuintla, Izabal Ciudad de Guatemala

*El comportamiento del COVID-19 y sus variantes alrededor del mundo, puede afectar esta medición.

Matriz de resultados inmediatos a nivel institucional

Resultados inmediatos	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2023, se han diseñado indicadores de medición del sistema de estadísticas de turismo, al integrar 4 de las 10 tablas preliminares de la Cuenta Satélite de Turismo.	Potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, sector privado turístico	República de Guatemala.
Para el 2023, el ingreso de divisas ha incrementado en 0.5%* respecto al año 2021, como producto de la estrategia en acciones de mercadeo y promoción turística del país (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam&press, ferias, ruedas de negocios/ caravanas, material promocional e información turística)	Visitantes potenciales provenientes de los mercados claves, estratégicos y de oportunidad	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2023, 94% de las empresas con asistencia técnica del programa Sello Q de calidad, avanzan a la fase de informe inicial, mejorando la gestión de calidad y sostenibilidad turística	Empresas del sector turístico	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2024, el atractivo turístico Castillo de San Felipe de Lara se ha rehabilitado e innovado en un 100% con la generación de nuevas actividades y/o proyectos.	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales y otros.	Izabal

*El comportamiento del COVID-19 y sus variantes alrededor del mundo, puede afectar esta medición.

7. Estrategias / Objetivos estratégicos

Estrategia de Diferenciación

Destacar las fortalezas y características únicas y sobresalientes de los distintos productos turísticos que ofrece el país. Consolidar la oferta y la demanda turística actual, con el propósito de atraer nuevos visitantes.

Estrategia de Comunicación

Desarrollar acciones que busquen fortalecer el posicionamiento de Guatemala a nivel nacional e internacional, dirigidas a los mercados claves, estratégicos y de oportunidad.

Estrategia de Desarrollo Institucional

Aplicar las normativas en materia financiera para la optimización de los recursos financieros y transparencia del gasto público.

El Plan Estratégico Institucional 2020-2030 incluye el objetivo estratégico general y objetivo estratégico específico de cada componente.

Objetivo Estratégico General:

Fortalecer la competitividad y la consolidación del turismo como eje articulador del desarrollo de la nación en el marco de la sostenibilidad.

Objetivos Estratégicos Específicos:

Componente de posicionamiento de la imagen del país

Mejorar la percepción de la imagen del país como destino turístico seguro, con atractivo cultural y natural a nivel nacional e internacional.

Componente de desarrollo empresarial

Mejorar la competitividad e innovación de los destinos turísticos mediante el fortalecimiento de la capacidad empresarial para la prestación de servicios turísticos de calidad con capital humano capacitado y el respaldo de un marco normativo eficaz.

Componente de fortalecimiento y diversificación de la oferta turística

Elevar el nivel de atracción turística del país mediante el fortalecimiento y diversificación de los destinos turísticos.

Componente de fortalecimiento de la coordinación del sector turístico a nivel nacional e internacional

Mejorar el desempeño del sector turístico mediante el fortalecimiento de la coordinación y los niveles de articulación de las diferentes entidades que integran el sector a nivel nacional y regional; y de la optimización de los recursos financieros orientadas hacia una gestión por resultados.

8. Objetivos estratégicos según eje del PMTS

El PMTS fue estructurado por ejes y cada uno contiene objetivos que se pretenden alcanzar durante el período de vigencia del mismo. Asimismo, las acciones que se deben atender a través de sus programas y subprogramas, como se muestra a continuación:

- **Eje 1, Marco Institucional:** modernizar las estructuras institucionales del sector turístico a nivel público y privado para liderar coordinada y eficazmente el desarrollo turístico del país.

- **Eje 2, Desarrollo Turístico Sostenible:** 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.
- **Eje 3, Consolidación y Diversificación de la Oferta Turística:** impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo.
- **Eje 4, Sistema de Información Turística:** sistematizar los mecanismos de investigación, medición, coordinación y divulgación de información estratégica para el sector turístico.
- **Eje 5, Competitividad Turística:** mejorar la experiencia del viajero a través del impulso de 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.
- **Eje 6, Mercadeo Turístico:** posicionar los destinos, segmentos y productos turísticos bajo la marca Guatemala Corazón del Mundo Maya a nivel nacional e internacional; que contribuya a la mejora de la imagen del país.
- **Eje 7, Programa Nacional de Seguridad Turística:** fortalecer los mecanismos de prevención y asistencia al turista nacional y extranjero en rutas y destinos turísticos.
- **Eje 8, Instancias Nacionales y Regionales:** potenciar las alianzas nacionales e internacionales para coadyuvar al logro de estrategias de desarrollo turístico del país.

IV. SEGUIMIENTO A NIVEL ESTRATÉGICO

En el **Anexo 15** se describen los resultados institucionales con sus indicadores y en el **Anexo 16** se encuentran las fichas de los indicadores de los resultados institucionales.

PLAN MULTIANUAL -POM-

El Plan Operativo Multianual (POM) para el período 2023-2027, se elaboró partiendo de las estrategias y acciones contenidas en el Plan Estratégico Institucional del Instituto Guatemalteco de Turismo y permite visualizar la programación de los recursos financieros a utilizar en los distintos programas, durante los ejercicios fiscales 2023 al 2027. El POM sirve como un instrumento orientador que permite identificar el destino que tendrá el presupuesto a nivel multianual en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan Operativo Anual para el Ejercicio Fiscal 2023. Las metas e información que se presenta dentro del POM, se encuentra vinculada al presupuesto, a través de la Estructura y Red de Categorías Programáticas para el INGUAT, autorizada por Dirección Técnica del Presupuesto del Ministerio de Finanzas Públicas

El plan es un documento modificable ya que debe ser ejecutado en función de las prioridades, incorporando cambios de ser necesarios a medida que las circunstancias así lo requieran, tales como: reducción de presupuesto, priorización de proyectos, comportamiento de la oferta turística, principalmente con las causas que han afectado al sector turístico con la Pandemia COVID-19 y las variables del SARS-COV-2- y otros efectos como los naturales y climáticos.

Lo antes citado, también puede ser un factor para que esta entidad evalúe si es necesario hacer un ajuste al Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, toda vez que de acuerdo a la información de la OMT la resiliencia del turismo puede lograrse hasta dentro de cuatro años; de tal manera que el INGUAT estará a la vanguardia de los escenarios para la reactivación del turismo nacional e internacional, para desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, al promover el ordenamiento del territorio nacional en función de su potencial, la diversificación y puesta en valor de la oferta turística y posicionar a Guatemala como el Corazón de Mundo Maya.

El PMTS se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K´atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, lo cual constituye un logro importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos y atractivos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural. Otra acción importante que se incluye en el Plan Estratégico Institucional, es la meta estratégica de desarrollo: “Para el 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”; que el Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR- emite en los Puntos Resolutivos números 08-2017 y 03-2018 de fechas 5 de diciembre de 2017 y 11 de mayo de 2018, respectivamente, entre las Prioridades Nacionales de Desarrollo de Empleo e Inversión. Esta meta también forma parte del Modelo de Competitividad Turística.

El Instituto Guatemalteco de Turismo, tiene un espacio en el Gabinete Específico de Desarrollo Económico, en la Mesa No. 5 Para Promover el Turismo, integrada por funcionarios del MINEX, MINECO, MICUDE, SEGEPLAN, MINTRAB y el CIV, entre otros; corresponde al INGUAT la coordinación de dicha mesa. En esta mesa se definen acciones estratégicas en diferentes temas que conlleve la reactivación del turismo en Guatemala. Adicionalmente, se participa en las reuniones ordinarias y extraordinarias que convoca la Coordinación de GABECO para asistir al Gabinete Específico de Desarrollo Económico en forma mensual.

En el **Anexo 17**, se describen las metas físicas y financieras de los productos y subproductos de los años 2023 al 2027, asimismo se realiza una vinculación del resultado de país con la meta del MED y ODS, lineamiento K'atun y los resultados institucionales. Las metas e información que se presenta dentro del POM, se encuentra vinculada al presupuesto, a través de la producción y estructura presupuestaria definida.

V. METAS

Tabla 5, Metas multianuales de productos estratégicos

PRODUCTOS						
Descripción	**Unidad de Medida**	**Meta**				
		2023	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	12,000	13,000	14,200	15,500	17,000
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Personas	5,128	5,632	6,138	6,644	7,151
Personas jurídicas con distintivo de calidad turística	Empresas	376	62	77	92	108
Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señal de tránsito	120	120	120	120	120
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	46	47	47	47	47

VI. Seguimiento a nivel multianual

Para medir la cantidad de eventos, clientes y documentos atendidos e informes realizados según los productos definidos, se realizará un seguimiento con los indicadores necesarios y la ejecución se reflejará a nivel multianual. En detalle esta información se construyó de acuerdo a la metodología y se puede consultar en el **Anexo 18**.

PLAN OPERATIVO ANUAL -POA-

El Plan Operativo Anual del Ejercicio Fiscal 2023, es una herramienta estructurada de actividades sobre la ejecución de estrategias a cargo de las Direcciones de Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y Dirección Administrativa Financiera. Estas acciones conjuntas se han definido como indispensables en el marco de la gestión pública para resultados, que se sustenta en que todas las intervenciones y recursos son necesarios para alcanzar los objetivos institucionales.

El Plan Operativo Anual, se considera como una herramienta de planificación que sirve para dar un ordenamiento lógico a las actividades que se proponen realizar por cada unidad administrativa y que están plenamente identificadas en el **Anexo 19.** Permite optimizar el uso de los recursos disponibles y el cumplimiento de resultados, productos (bienes y servicios) y metas trazadas para el 2022 en el marco de la gestión orientada a resultados y generar valor público.

La crisis de la COVID-19 ha afectado fuertemente al turismo; ha sido el sector más afectado por la crisis en Guatemala. Las distintas medidas implementadas para contener la propagación del virus han puesto en pausa el consumo turístico, especialmente el del turismo receptivo. En ese sentido, a partir del 2020 el INGUAT ha trabajado en impulsar el turismo interno y generar las medidas sanitarias a través de las “Guías de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y Otras Infecciones”, autorizadas por el Ministerio de Salud y Asistencia Social -MSPAS-.

La programación de vacunación en el territorio guatemalteco, implementado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, es de gran beneficio para los guatemaltecos y en el caso del sector turístico, la oportunidad de comercializar y promocionar al país como un destino seguro para recibir a visitantes internacionales ya es un aliciente para reactivar el turismo interno, tomando en consideración que la implementación de las medidas de seguridad y el Sello de Bioseguridad y sus programas con protocolos específicos para cada atractivo y/o destino turístico.

Asimismo, se estará coordinando con instancias gubernamentales de cada región, la verificación de la implementación de los protocolos de bioseguridad con el propósito de recibir a los visitantes

nacionales e internacionales, que incluye las normas sanitarias para los empleados que laboran para los prestadores de servicios turísticos.

En el Plan Operativo Anual también se ha programado las actividades para cumplir con las meta de la Marca País que define la Política General de Gobierno 2020-2024.

El Plan Operativo Anual 2023 es por un monto de Q 234,437,057.00 sobre la base de la fuente de financiamiento de los ingresos que percibe el Instituto Guatemalteco de Turismo del Impuestos del 10% sobre Hospedaje y el Impuesto Fiscal de Salida del País vía Aérea y Marítima.

Es importante indicar que de acuerdo a la metodología de la SEGEPLAN en este documento se identifican las matrices de planificación, pero también se documentan las matrices de seguimiento, que el INGUAT ha implementado para que de forma mensual se traslade a las unidades que integran los programas contenidos en la Estructura y Red de Categorías Programática, autorizada para este ejercicio fiscal. Las matrices generadas por las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico, son cursadas en forma mensual a la Unidad de Información Pública para dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.

VII. Objetivos operativos

Programa 01 Actividades Centrales

- Aplicar las normas, políticas y procedimientos de control interno para la correcta ejecución del gasto público y transparencia dentro de la Institución, a través de los sistemas contables.
- Aplicar las normativas en materia de administración del recurso humano, a través de las diferentes acciones que conlleven al reclutamiento y selección, fortalecimiento de las competencias, cultura de servicio y bienestar laboral.
- Innovar y desarrollar herramientas tecnológicas, que faciliten los procesos administrativos, financieros y turísticos; y brindar soporte a la infraestructura tecnológica institucional.
- Administrar los recursos financieros para garantizar la provisión de servicios básicos, mantenimiento, materiales y suministros, mobiliario y equipo, apoyo logístico y gestión de riesgos a todas las unidades administrativas del INGUAT.
- Supervisar, inspeccionar, verificar y determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas y servicios turísticos.
- Administrar el portal de transparencia institucional, publicar la información pública de oficio y atender las solicitudes de información requerida por los ciudadanos.

- Orientar los procesos de planificación estratégica y operativa de la entidad y las acciones de fortalecimiento institucional, promovidas por la Dirección General.
- Verificar por el cumplimiento de normas, lineamientos, aplicación de los controles operativos, administrativos, financieros y evaluar la veracidad y razonabilidad de la información generada en la Institución; y emitir las recomendaciones de conformidad con los mecanismos regulatorios vigentes.
- Asesorar en materia legal a la Dirección General, Subdirección General, direcciones, departamentos, secciones y unidades administrativas y llevar la procuración en todos los asuntos de competencia legal.

Programa 11 Servicios de Turismo

- Contar con información oportuna bibliográfica, promocional y sobre oferta y demanda turística, para su distribución y toma de decisiones.
- Gestionar asistencia al visitante nacional e internacional en la planificación y realización de su visita al país.

Programa 12 Incremento de la Competitividad Turística

- Registrar, verificar y brindar asistencia técnica a empresas y actividades turísticas.
- Desarrollar e implementar el Plan de Capacitación Turística Nacional.
- Contribuir a elevar los estándares de calidad en los servicios turísticos del país.
- Facilitar el desplazamiento de los visitantes hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país.
- Contribuir con la conservación, protección y puesta en valor del patrimonio cultural y natural del país.
- Coordinar, planificar, gestionar y apoyar la actividad turística en las diferentes regiones del país.

Programa 13 Promoción del Potencial Turístico de Guatemala

- Realizar campañas de promoción y publicidad y viajes de familiarización y prensa a nivel nacional e internacional para posicionar a Guatemala como destino turístico.
- Dinamizar la promoción y comercialización de Guatemala como destino turístico, mediante la participación en eventos especializados de turismo a nivel internacional.

VIII. Metas de productos y subproductos, ejercicio fiscal 2023

PRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Personas jurídicas e individuales con información estadística y promocional turística	Documento (boletines estadísticos y material	185	11

PRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
	promocional)		
Servicios de asistencia en seguridad a visitantes nacionales e internacionales	Eventos	2,930	11
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	12,000	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Persona	5,128	12
Personas jurídicas e individuales con distintivo de calidad turística	Entidad (empresas)	376	12
Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales internacionales	Señales de tránsito	120	12
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	46	12
Promoción de destinos turísticos de Guatemala	Evento (campañas nacionales e internacionales y viajes de Fam & Press)	111	13
Actividades de comercialización turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (ferias, ruedas de negocio y activaciones promocionales BTL)	46	13

SUBPRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Información estadística turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Documento (boletines estadísticos)	173	11
Información promocional turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Documento (material promocional)	12	11
Visitantes nacionales e internacionales atendidos con información turística	Personas	38,331	11
Gestión de seguridad en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Evento	1,390	11
Asistencia en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales	Evento	1,540	11
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	12,000	12

SUBPRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos	Personas	5,000	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en calidad turística	Personas	128	12
Personas jurídicas e individuales con asistencia técnica en calidad turística	Empresas	186	12
Informe de verificación en calidad turística a personas jurídicas e individuales	Documento	346	12
Señalización vial turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.	Señal de tránsito (señales viales)	60	12
Señalización interpretativa turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señal de tránsito (interpretativas)	60	12
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	46	12
Promoción turística por medios de difusión a nivel nacional en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (Campañas nacionales)	6	13
Promoción turística por medios de difusión a nivel internacional en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (campañas internacionales)	5	13
Visitantes nacionales e internacionales beneficiados con viajes de familiarización y prensa	Evento (Viajes de Fam & Press)	100	13
Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en ferias turísticas	Evento (ferias presenciales y virtuales)	10	13
Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en caravanas y misiones comerciales	Evento (caravanas/ruedas de negocio y activaciones BTL)	36	13

Las metas físicas y financieras cuatrimestrales de los productos y subproductos proyectados para el 2023 y su vinculación a la Prioridad Nacional de Desarrollo, a la MED, a la PGG 2020-2024 y a los resultados institucionales, pueden observarse en el **Anexo 20**, y la ficha de seguimiento anual en el **Anexo 21**.

IX. Programación mensual de productos, subproductos, acciones y programación cuatrimestral de insumos, ejercicio fiscal 2023

Se programó de forma mensual la meta física y financiera para cada uno de los productos con sus subproductos y acciones. Además se obtuvo un total, tanto en meta física como en la financiera, y puede observarse en el **Anexo 22.**

La programación de insumos se trabajó por cada una de las acciones contenidas en los productos y subproductos, con el costo total y cuatrimestral de cada uno, ver **Anexo 23.**

X. Matriz de vinculación de productos y subproductos con la Red de Categorías Programáticas

En esta matriz se muestra los productos y subproductos, unidad de medida y descripción, y su vinculación con la red de categorías programáticas, ver **Anexo 24.**

XI. Indicadores

En el modelo institucional se encuentran los indicadores del resultado final, intermedios e inmediatos. Asimismo en los **Anexos 15** y **16**, se encuentran los indicadores de resultado, en el **Anexo #17**, están los indicadores de los productos y en el **DTP 5 RED**, se encuentra la ficha de indicador del resultado estratégico.

XII. Presupuesto

PROGRAMA	PRESUPUESTO				
	2023	2024	2025	2026	2027
01 "Actividades Centrales"	Q93,526,618.32	Q94,461,884.50	Q95,406,503.35	Q96,360,568.38	Q97,324,174.06
011 "Servicios de Turismo"	Q15,008,244.77	Q16,100,268.00	Q16,261,270.68	Q18,537,848.58	Q22,170,418.29
012 "Incremento de la Competitividad Turística"	Q28,744,653.03	Q30,654,456.00	Q32,154,456.00	Q34,337,267.37	Q38,137,267.37
013 "Promoción del Potencial Turístico de Guatemala"	Q91,612,272.52	Q91,768,456.60	Q94,659,125.66	Q99,349,794.72	Q109,009,644.55
099 "Partidas no Asignables a Programas"	Q5,545,268.37	Q1,110,347.00	Q1,113,134.00	Q1,124,419.00	Q1,154,138.00

TOTAL	**Q234,437,057.00**	**Q234,095,412.10**	**Q239,594,489.68**	**Q249,709,898.04**	**Q267,795,642.27**

Fuente: Departamento Financiero del INGUAT