

## PROYECTO DEL FONDO DE REFORMAS ESTRUCTURALES:

Contraparte del proyecto

Apoyo para el desarrollo del turismo sostenible a través de la normalización y la reactivación de la actividad turística durante y post la pandemia del COVID-19



## UBICACIÓN

Guatemala, a nivel nacional.



## MONTO DE LA COOPERACIÓN

EUR 200,000.00 como aporte en asistencia técnica.

## DURACIÓN ESTIMADA

Inicio: Agosto de 2021

Cierre: Diciembre de 2023

## CONTEXTO

El turismo en Guatemala es una de las actividades económicas más importantes del país debido a que ha sido el segundo generador de divisas en los últimos años, contribuye con el 10% del PIB a nivel nacional.

La naturaleza, cultura, oferta y servicios turísticos se integran para brindar experiencias únicas a los visitantes, por lo que resulta vital e indispensable establecer normas que guíen a las personas y al sector empresarial a la estandarización de servicios de calidad, salud, seguridad, cuidado del ambiente, conservación y preservación del entorno turístico, así como garantizar la implementación de cada uno por medio de una certificación. En ese sentido, se plantea la necesidad de asistencia técnica para la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística –UCST– del INGUAT para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión para acreditarse conforme la norma COGUANOR NTG ISO/IEC 17020 a través de la Oficina Guatemalteca de Acreditación –OGA–, con lo cual se tendría un aval nacional e internacional al tener un Organismo de Inspección acreditado. Sobre todo, considerando que con la actual pandemia de COVID-19 es indispensable contar con la acreditación que avale las buenas prácticas en el sector en todo momento y brinden mayor confianza a los turistas.

## OBJETIVO E INDICADORES

El objetivo del proyecto es desarrollar actividades de apoyo y fortalecimiento dirigidos hacia el sector turismo de Guatemala con estándares de calidad y

sostenibilidad reconocidos a nivel nacional e internacional, así como la aplicación de buenas prácticas sanitarias que prioricen la salud y seguridad en los servicios que ofrecen los prestadores de servicios turísticos.

Para ello, se establecieron los siguientes indicadores de éxito:

1. Al menos tres normas técnicas guatemaltecas – NTG– dirigidas a segmentos turísticos desarrolladas por los Comités Técnicos de Normalización de la Comisión Guatemalteca de Normas –COGUANOR.
2. UCST es evaluada por la OGA de acuerdo con el esquema de inspección del sector turismo desarrollado.
3. Se han fortalecido las capacidades del Sistema Nacional de la Calidad, en especial la OGA, y la UCST, a fin de mejorar la calidad y fomentar la sostenibilidad del sector turismo.
4. Representantes de sector público, privado, academia y sociedad civil que integran los Comités Técnicos de COGUANOR participan en la elaboración y discusión de las NTG y adquieren la competencia técnica para la aplicación del esquema a implementar por la UCST.
5. La medida se presenta con efectividad publicitaria a los actores clave involucrados.
6. Las propuestas apoyadas son orientadas hacia la inclusión social y universal de sectores menos favorecidos.

El Fondo de Reformas Estructurales es coordinado por la Cooperación Técnica Alemana GIZ por encargo del Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ). El Fondo es un instrumento flexible que tiene por objetivo contribuir a una discusión transparente y participativa y a la implementación de propuestas de reformas en los temas de seguridad democrática con equidad, desarrollo económico, inclusión social y desarrollo rural sostenible. El apoyo se dirige al Estado, la sociedad civil y el sector privado. Las propuestas a apoyar son seleccionadas por un Comité Coordinador integrado por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia SEGEPLAN, la Embajada de la República Federal de Alemania en Guatemala y la Cooperación Técnica Alemana GIZ.

Fotos: Cortesía MINECO-INGUAT.



## COMPONENTES

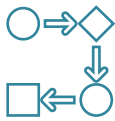
### NORMAS TÉCNICAS

Conformación de Comités Técnicos para segmentos turísticos priorizados. Elaboración de NTG que responden a las necesidades del sector turístico.



### ACREDITACIÓN

Desarrollo de esquema de inspección para la OGA, conforme norma ISO|IEC 17011 y guías IAAC e ILAC, alineados al turismo.



### ACREDITACIÓN

UCST acreditada conforme norma ISO|IEC 17020.



### FORMACIÓN

Curso de formación para OGA-INGUAT sobre norma ISO|IEC 17020, en los segmentos turísticos priorizados.



### FORMACIÓN

Curso de formación de formadores para implementar las NTG desarrolladas, así como formación sobre norma ISO 45001 (salud y seguridad laboral).



## GRUPO META

Del proyecto se beneficiará de forma más inmediata a la UCST del INGUAT y al Sistema Nacional de la Calidad (OGA y COGUANOR) del MINECO.

## RESULTADOS ESPERADOS

De la implementación exitosa del proyecto se esperan de mediano a largo plazo los siguientes resultados:

1. Se posiciona al país a nivel nacional e internacional como un destino de calidad.
2. Otras partes interesadas se involucran en la creación de normas técnicas guatemaltecas.
3. Servicio de inspección del INGUAT es reconocido internacionalmente.
4. Se eleva la calidad de los servicios proporcionados por el sector turístico.
5. Se fortalece la imagen de país.
6. Sector turístico fortalecido contribuye al desarrollo sostenible y la reactivación económica post COVID-19.



## PERSONAS Y DATOS DE CONTACTO

Fondo de Reformas Estructurales, GIZ de Licda. Andrea Merino, Asesora Técnica  
andrea.merinoavila@giz.de  
www.reformas-guatemala.org

Dirección del Sistema Nacional de la Calidad del Ministerio de Economía, MINECO de Lic. Alexander Pineda, Director del Sistema Nacional de Calidad  
ppineda@mineco.gob.gt

Fecha de actualización

Diciembre 2023