Copia digital

0. Índice
1. Objetivos
2. Alcance
3. Definiciones
4. Documentos de referencia
5. Responsabilidades
6. Frecuencia
7. Desarrollo
8. Registros
9. Anexos
10. Lista de distribución

Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones

Revisado por: Luis José Fernández Chenal	Autorizado por: Inga. Karla Jacqueline Payeras Duarte	Aprobado por: Roberto Robles
Cargo: Coordinador Asistencia al Turista	Cargo: Jefe de División de Mercadeo	Cargo: Director
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma	Firma	Firma

1. Objetivo

1.1 Describir los pasos necesarios para asistir a un turista con custodia.

2. Alcance

2.1 Aplica al personal de Asistencia al Turista del INGUAT.

3. Definiciones

3.1 PNC: Policía Nacional Civil.
3.2 POLITUR: Policía de Turismo.

4. Documentos de referencia

4.1 Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 2.
4.2 Convenio 4-2008 D entre el INGUAT y el MP de 7 de mayo de 2008.
4.3 Normas Generales de Control Interno Gubernamental. Acuerdo No.09-03 de la Contraloría General de Cuentas. Norma: 1.4, 1.6 y 1.10.

5. Responsabilidades

5.1 Turista / tour operador: enviar la solicitud de custodia vía electrónica o física a las oficinas centrales del INGUAT, determinando el itinerario de viaje y especificando el tipo de custodia que desea.
5.2 Asistente del coordinador de operaciones: redactar el oficio y enviarlo junto con el itinerario de viaje a la policía correspondiente.
5.3 Delegado de Asistencia al Turista: monitorear que la seguridad está con el grupo. Si la seguridad no está, contactar a la policía respectiva de custodiar al grupo de turistas acompañando al mismo mientras dicha seguridad no se presente.

6. Frecuencia

6.1 Cuando sea requerido.

7. Desarrollo

No.	Actividad	Responsable	Registro
7.1	Solicitar el servicio de custodia y determinar el tipo que desea, según el itinerario de viaje: • Permanente (se debe pagar la comida, hospedaje y gasolina para los agentes). • Por relevo (sin costo). • Seguridad en ruta (sin costo). • Otro tipo.	Turista / tour operador	Formulario de custodia anexo 10.1
7.2	Enviar la solicitud por vía electrónica (www.visitguatemala.com) o física a las oficinas centrales del INGUAT.	Turista / tour operador	Formulario de custodia anexo 10.1
7.3	Redactar oficio para la policía correspondiente, según el tipo de custodia. Adjuntar itinerario de viaje del turista.	Asistente del Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista	Oficio
7.4	Enviar una copia electrónica a los delegados de Asistencia al Turista.	Asistente del Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista	
7.5	Monitorear que la seguridad está con el grupo de turistas.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.6	Si la seguridad no está, contactar a la policía que corresponde custodiar al grupo y acompañar al mismo hasta que la seguridad se haga presente.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.7	Informar si la policía nunca se hizo presente.	Delegado de Asistencia al Turista	Informe mensual anexo 10.2

8. Registros

8.1 Formulario de custodia.

8.2 Oficio.

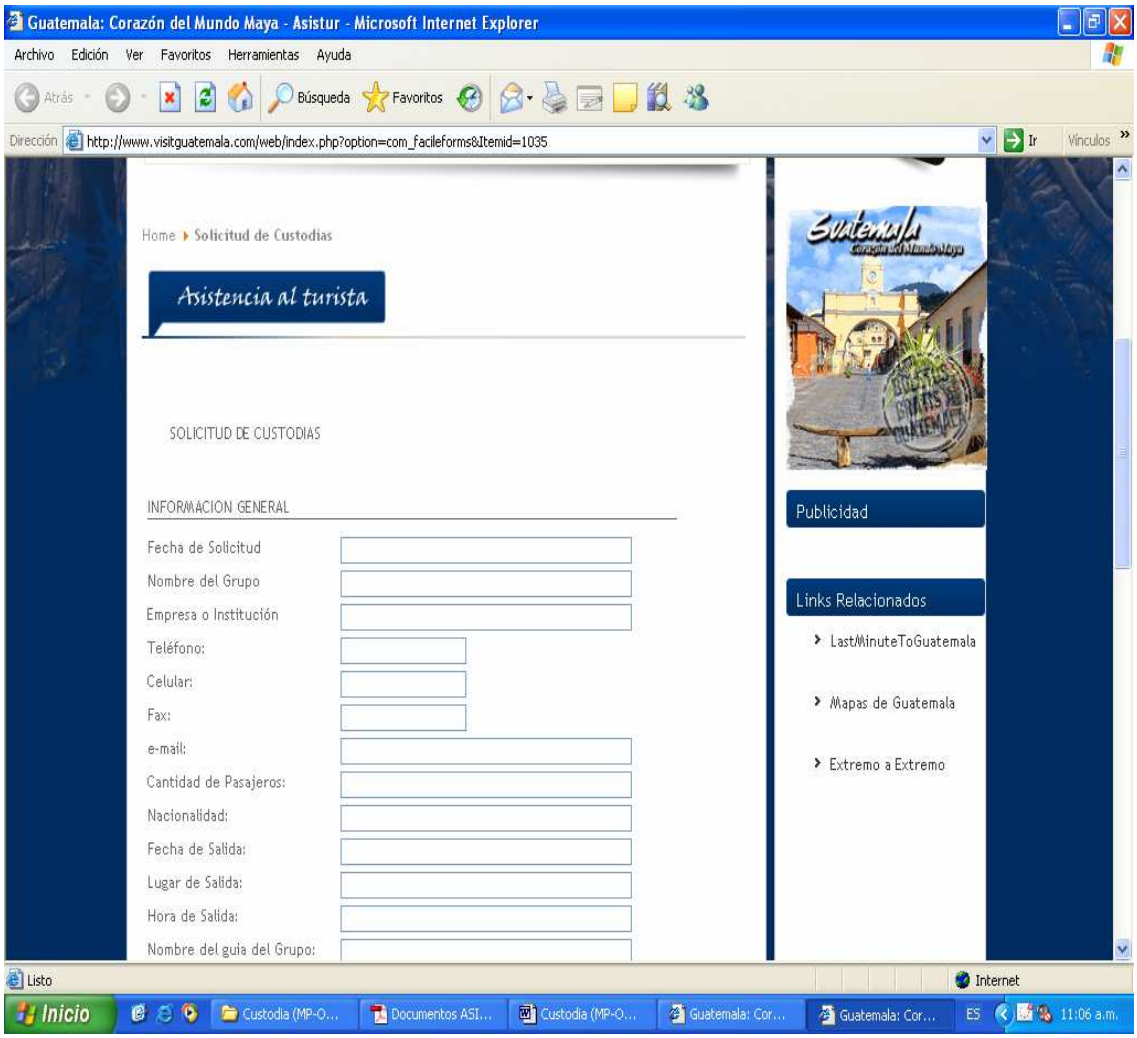
8.3 Informe mensual.

9. Lista de distribución del procedimiento

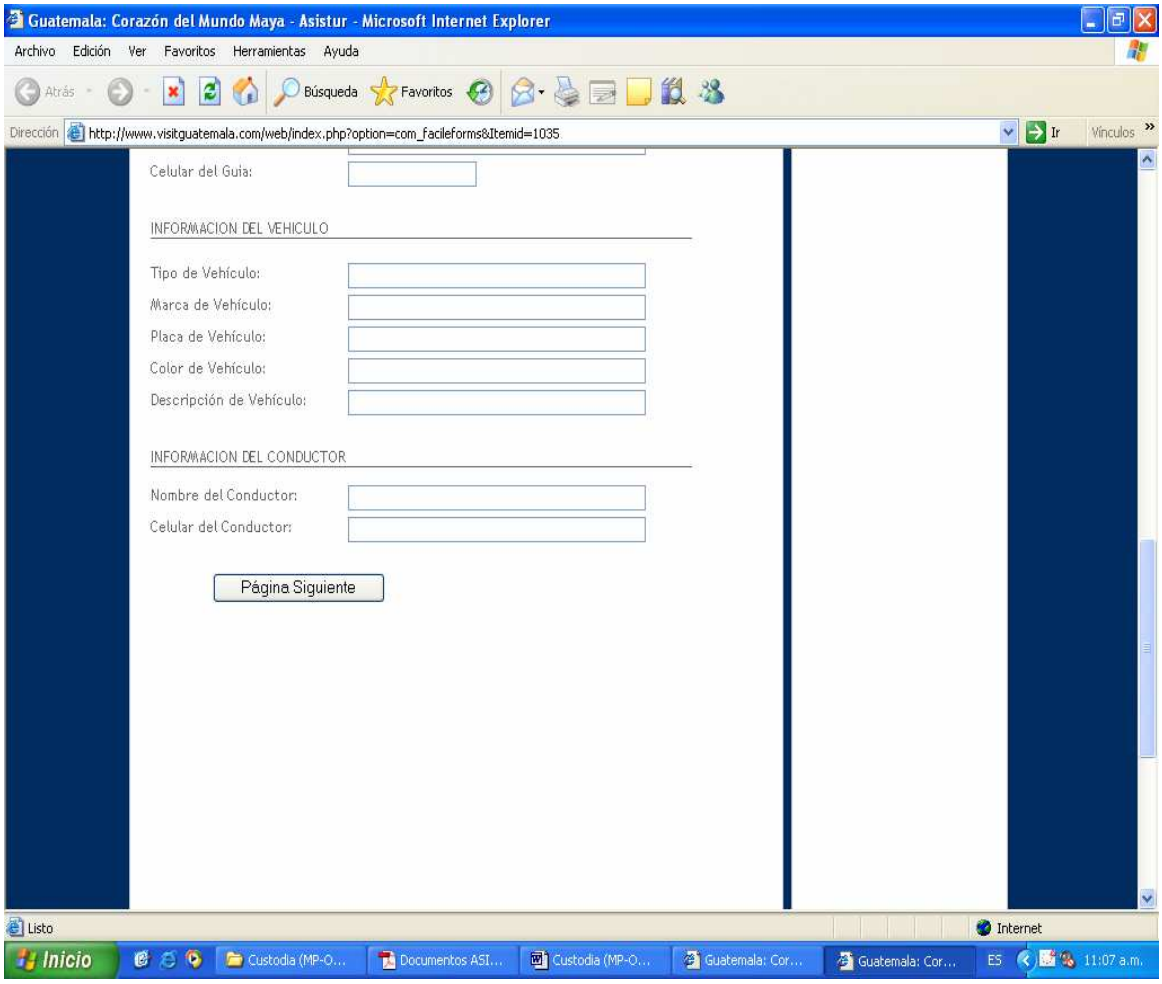
	TIPO DE COPIA		Firma de recibido
	Electrónica	Papel	
Dirección	X	X	
Sub.Dirección	X	X	
División de Mercadeo	X	X	
Programa de Asistencia al Turista	X	X	
División Desarrollo del Producto	X	X	
Oficina Regional V	X	X	
División Administrativa	X	X	
Asesoría Jurídica	X	X	
Unidad de Información Pública	X	X	

10. Anexos

10.1 Formulario de custodia.



10.1 Formulario de custodia (continuación).



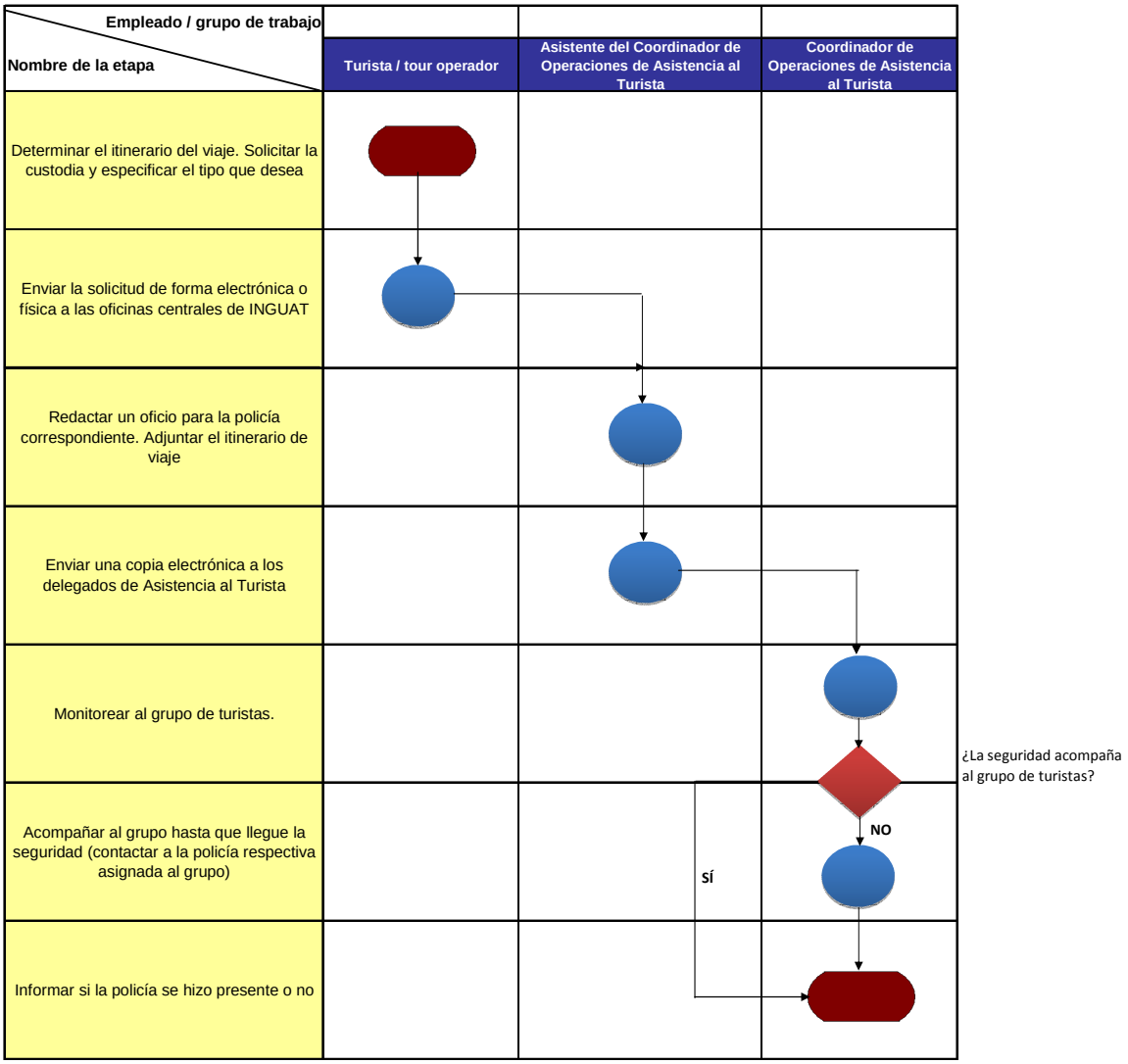
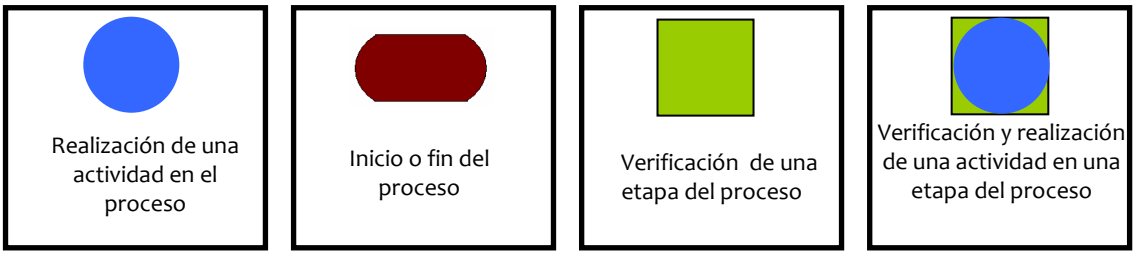
10.2 Informe mensual

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT-
PROGRAMA DE ASISTENCIA AL TURISTA

INFORME DE MONITOREOS A GRUPOS DEL MES DE AGOSTO DE 2008

NUMERO	FECHA	GRUPO	RUTA/DESTINO	TIPO DE CUSTODIA	INVOLUCRADOS	OBSERVACIONES

10.3 Diagrama de flujo para asistir con custodia



10.4 Nomenclatura en la simbología