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 de Asistencia al Turista	Cargo: Jefe de División de Mercadeo	Cargo: Director
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma	Firma	Firma

7. Desarrollo

No.	Actividad	Responsable	Registro
7.1	Solicitar apoyo a través de Asistencia al Turista.	Turista o una tercera persona	
7.2	Comunicarse con el turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.3	Notificar al Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.4	En caso exista algún herido, coordinar el traslado a un centro asistencial y notificar a familiares del turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.5	Brindar la asistencia personalizada.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.6	Solicitar apoyo de la PNC o MP, si fuera necesario.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.7	Si existieran tarjetas de crédito, débito o cheques de viajero, realizar la cancelación de los mismos.	Turista y/o Delegado de Asistencia al Turista	
7.8	Denunciar en la PNC o en el MP el robo. Traducir o buscar traductor al idioma que domine el turista, en caso necesario.	Turista y Delegado de Asistencia al Turista	
7.9	Con el parte policial y/o MP se inicia el trámite ante la Embajada correspondiente para la reposición del pasaporte u otro documento importante robado, si procede. Traducir el parte al idioma que domina el turista, para los efectos correspondientes.	Delegado de Asistencia al Turista	Parte policial y/o MP
7.10	Acompañar al turista para las diligencias penales y/o civiles respectivas, por ejemplo que el turista ratifique en el Ministerio Público la denuncia realizada.	Turista Delegado de Asistencia al Turista	
7.11	En caso se captura a los presuntos responsables, informar al turista.	Delegado de Asistencia al Turista	

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 Informe de asistencia

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO – INGUAT
PROGRAMA DE ASISTENCIA AL TURISTA
<DEPARTAMENTO>

INFORME DE ASISTENCIAS DE ENERO 2010

No. De Asistencia: _____

1. Día y hora de la denuncia a Asistencia al Turista: _____
2. Tiempo empleado en la asistencia: _____
3. Persona quién informó: _____
4. Tipo de evento: _____
5. Lugar, fecha y hora de los hechos: _____
6. Prestador(es) de servicio: _____
7. Entidades de coordinación asistencia: _____
8. Personas afectadas según nacionalidad:

No.	Nacionalidad	Nombre	Edad	Correo electrónico

9. Objetos robados según personas:

No.	Nombre	Objetos	Valor estimado

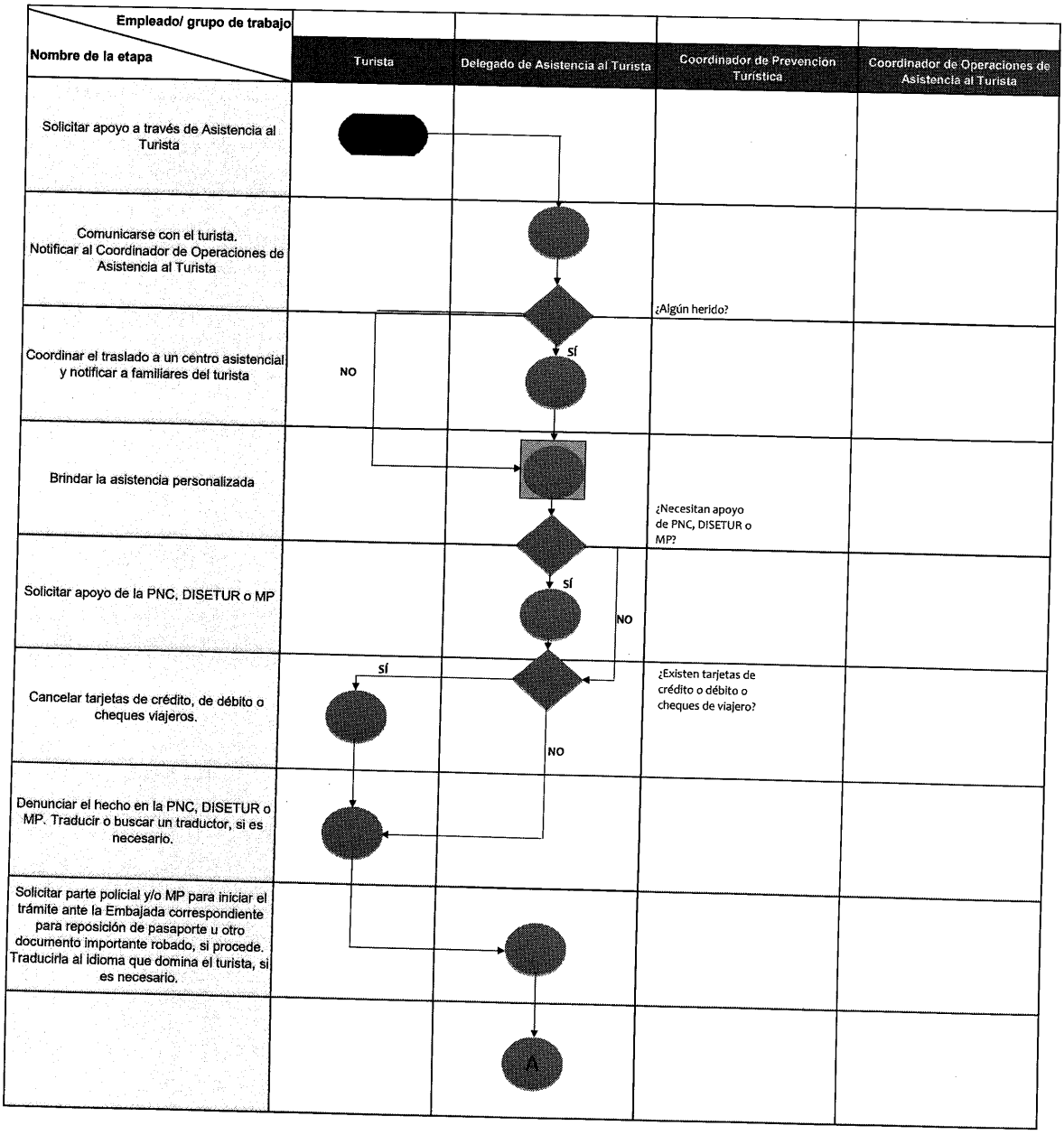
10. Relato de el (los) turistas(s):

_____
_____
_____

11. Acciones de Asistencia al Turista al momento de la denuncia:

_____
_____

10.2 Diagrama de flujo para asistir a un turista por robo.



10.3 Nomenclatura en la simbología