

	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 01-2-10
		<b>Página</b> 1 de 11

**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

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

	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
		Versión: 1
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	Fecha: 01 - 2 - 10
		Página 2 de 11

## 1. Objetivo

- 1.1 Describir los pasos necesarios para asistir a un turista por hurto.

## 2. Alcance

- 2.1 Aplica al personal de Asistencia al Turista del INGUAT.

## 3. Definiciones

- 3.1 Hurto: tomar sin la debida autorización cosa mueble, total o parcialmente ajena.
- 3.2 PNC: Policía Nacional Civil.
- 3.3 Prevención Policial (parte policial): constancia de que una denuncia ha sido puesta en la PNC.
- 3.4 MP: Ministerio Público.

## 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 del 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: solicitar apoyo a través de Asistencia al Turista. Cancelar las tarjetas de crédito, débito o cheques de viajero, cuando sean hurtadas. Denunciar el hurto en PNC o MP. Ratificar denuncia en MP.
- 5.2 Delegado de Asistencia al Turista: comunicarse con el turista. Trasladarse al lugar de los hechos. Solicitar autorización para constatar que los objetos fueron hurtados, enlistándolos. Acompañar al turista a la PNC o MP. Sacar el parte de la denuncia en la policía. Traducir el parte policial al idioma que domina el turista. Acompañar al turista para ratificar la denuncia en el Ministerio Público y para que realice las gestiones legales. Tramitar un crédito o cortesía con una empresa de servicios turísticos o Consulado, si el turista no cuenta con dinero para continuar su viaje. Consultar al turista si desea presentar una queja a la empresa turística donde ocurrió el hurto. Enviar informe al Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista dentro de las 24 horas después de haber sucedido el hecho Si la empresa es turística, enviar una copia del informe al Departamento de Fomento (Sección de Registro y Supervisión de Empresas Turísticas), adjuntando las evidencias correspondientes. Dar seguimiento al caso. Informar tanto al turista como al Consulado correspondiente sobre el resultado del proceso.
- 5.3 Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista: informar sobre el caso al Coordinador General y al Coordinador de Prevención Turística de Asistencia al Turista para determinar medidas de prevención.

	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	Versión: 1
		Fecha: 01 - 2 - 10
		Página 3 de 11

## 6. Frecuencia

6.1 Cuando sea requerido.

## 7. Desarrollo

No.	Actividad	Responsable	Registro
7.1	Solicitar apoyo a Asistencia al Turista	Turista o una tercera persona	
7.2	Comunicarse con el turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.3	Trasladarse al lugar de los hechos.	Delegado de Asistencia al Turista.	
7.4	Solicitar autorización al turista para constatar en el lugar de los hechos el o los objeto(s) de hurto.	Delegado de Asistencia al Turista.	
7.5	Enlistar detalladamente los objetos que fueron sustraídos y su valor estimado y/o específico.	Delegado de Asistencia al Turista.	Lista de objetos hurtados
7.6	Si las tarjetas de crédito, de débito o cheques de viajero fueron hurtados, se deben cancelar por teléfono (si existen medios, verificar si se sustrajo dinero, previo a la cancelación de las tarjetas).	Turista Delegado de Asistencia al Turista.	
7.7	Acompañar al turista a la PNC o MP.	Delegado de Asistencia al Turista.	
7.8	Denunciar el hurto en PNC o MP. Traducir o buscar un traductor en el idioma que domine el turista, en caso necesario.	Turista Delegado de Asistencia al Turista.	
7.9	Sacar un parte de la policía y/o MP. Esta podría servir para trámites en la embajada correspondiente, en caso se hurten pasaportes u otros documentos importantes.	Delegado de Asistencia al Turista.	Parte policial y/o MP
7.10	Traducir el parte al idioma que domina el turista para los usos que estime el mismo.	Delegado de Asistencia al Turista.	
7.11	Si se considera necesario, acompañar al turista para ratificar en el Ministerio Público y para que realice las gestiones legales correspondientes.	Delegado de Asistencia al Turista. Turista	

	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
		Versión: 1
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	Fecha: 01 - 2 - 10
		Página 4 de 11

7.12	Si el turista no cuenta con dinero para continuar su viaje, preguntar al mismo si ha adquirido servicios turísticos con alguna(s) empresa(s) y quienes son. Solicitar un crédito o una cortesía con la(s) empresa(s) o el Consulado correspondiente.	Delegado de Asistencia al Turista.	
7.13	Consultar al turista si desea presentar una queja a la empresa en donde fue realizado el hurto, si la empresa es turística.	Delegado de Asistencia al Turista.	Formulario de felicitaciones, quejas o sugerencias <sup>anexo 10.1</sup>
7.14	Si el hurto se realizó en una empresa turística, remitir una copia del informe de Asistencia al Turista al Departamento de Fomento (Sección de Registro y Supervisión de Empresas Turísticas). Adjuntar las evidencias correspondientes.	Delegado de Asistencia al Turista.	Formulario de felicitaciones, quejas o sugerencias <sup>anexo 10.1</sup>
7.15	Enviar informe al Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista dentro de las siguientes 24 horas de haber sucedido el hecho.	Delegado de Asistencia al Turista.	Informe de asistencia <sup>anexo 10.2</sup>
7.16	Informar sobre el caso al Coordinador General y al Coordinador de Prevención Turística de Asistencia al Turista para determinar medidas de prevención.	Coordinador de Operaciones Asistencia al Turista.	

## 8. Registros

- 8.1 Lista de objetos hurtados.
- 8.2 Parte policial y/o MP.
- 8.3 Formulario de felicitaciones, quejas o sugerencias del INGUAT.
- 8.4 Informe de asistencia.



	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	Versión: 1
		Fecha: 01 - 2 - 10
		Página 6 de 11

10.1 Formulario de felicitaciones, quejas o sugerencias (continuación).

No. 02166
Hoja No. Dos, Formulario de Queja
Dirección Temporal en Guatemala: _____ Temporary residence in Guatemala: _____ Dirección Permanente: _____ Home address: _____ Dirección para recibir notificaciones: _____ Address for Notification: _____ Correo electrónico y/o Web Site: _____ E-mail/Web Site: _____ Documento de identificación No. _____ Profesión : _____ I.D. number card: _____ Profession : _____ Firma/Signature: _____
<b>Ratificación / Ratification</b>
En la ciudad de: _____ In the city of: _____ siendo las _____ horas, del día _____ time _____ day: _____ del mes de _____ del año _____ month _____ , year _____ yo, _____ de datos de identificación señalados I, _____ with personal data previously Con anterioridad, ratifico en todas y cada una de sus partes la presente denuncia en contra de: described, ratify in all its parts this declaration against: _____ localizado en (dirección completa): _____ Located at (complete address): _____ Fecha en que ocurrió el hecho: _____ date of incident: _____ Firma/ signature _____
<b>USO EXCLUSIVO DEL INGUAT / EXCLUSIVE OF INGUAT</b>
Nombre de quien recibe: _____ Puesto que posee dentro de la institución: _____ Fecha de recepción _____ de _____ del _____ Firma y sello del receptor _____ observaciones: _____ _____ _____ _____ _____

	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
	Procedimiento para asistir a un turista por hurto	<b>Versión:</b> 1
		Fecha: 01-2-10
		Página 7 de 11

10.2 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:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

	<b>INGUAT</b>	<b>Código:</b> MP-AS-02
	División de Mercadeo Asistencia al Turista	Versión: 1
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	Fecha: 01 - 2 - 10
		Página 8 de 11

10.2 Informe de asistencia (continuación).

12. Asistencia directamente a los turistas:

---



---

13. Acciones de Asistencia al Turista para prevención de nuevos hechos:

---



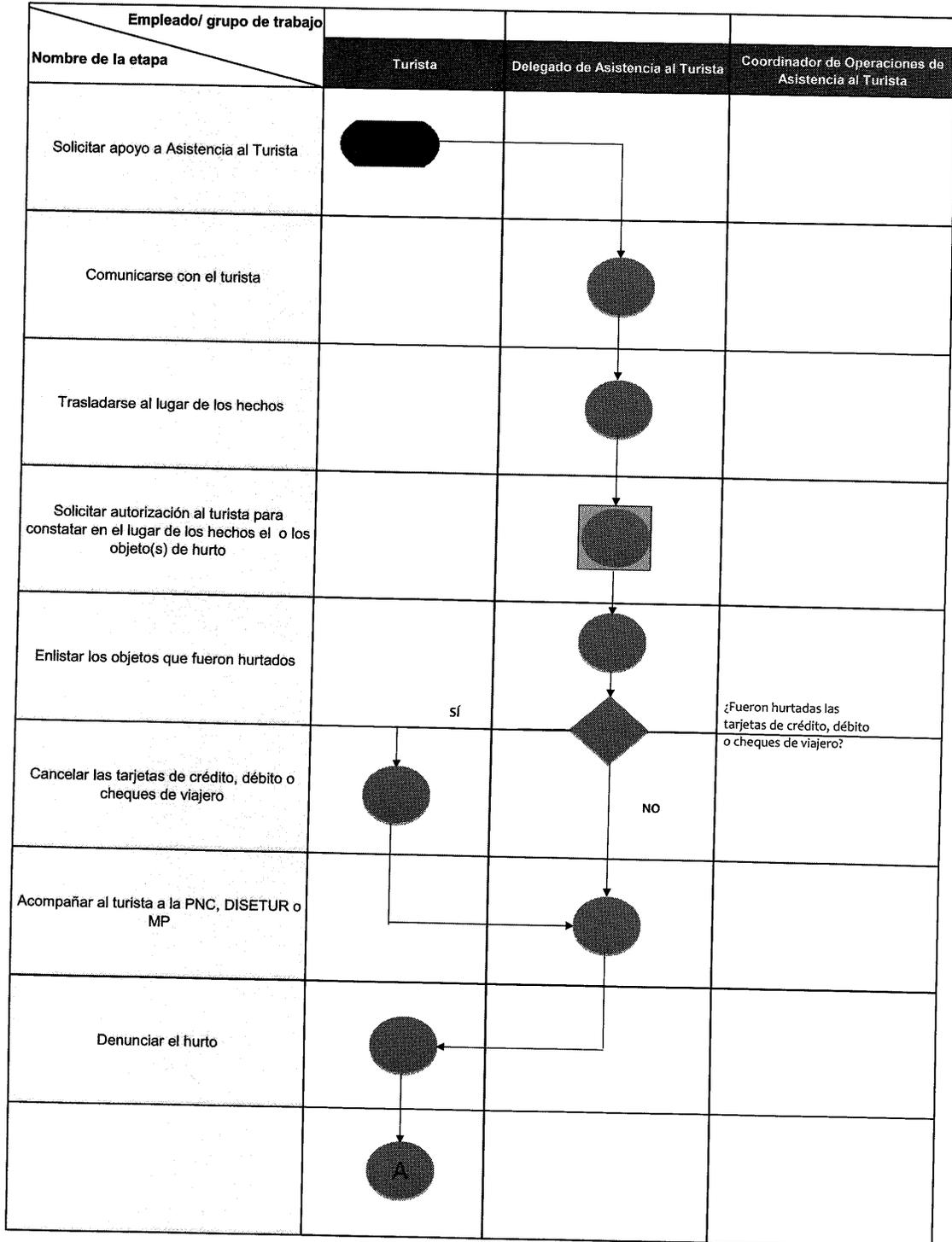
---

14. Caracterización del hecho para analisis:

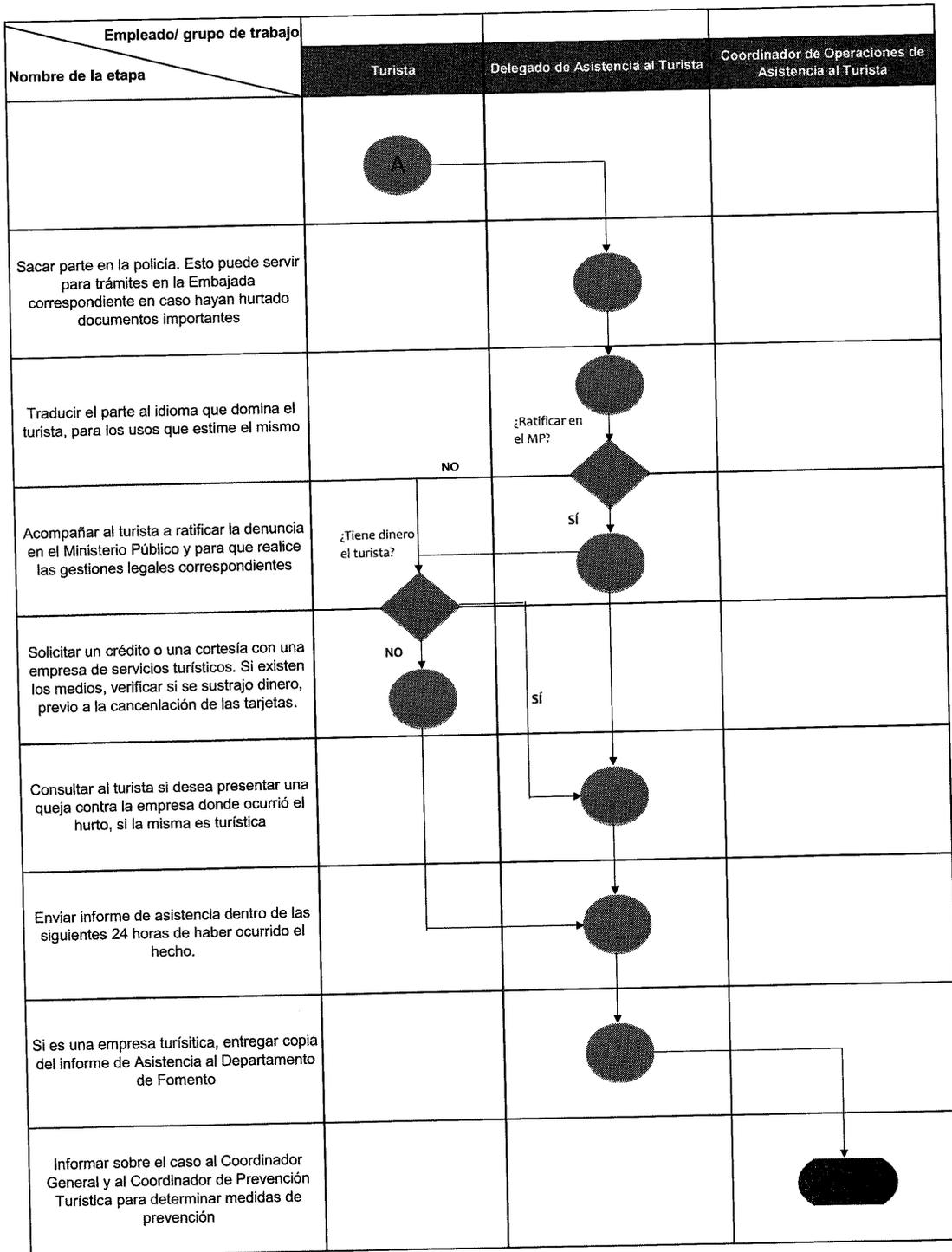
Sexo	Lugar del delito	Tipo de delito	Mes ocurrió el delito
	En hotel / vivienda	Robo / Asalto	Enero
<b>Victimas:</b>	Lobby del hotel	Amenazas	Febrero
Hombre	Parada o terminal de bus	Lesiones	Marzo
Mujer	En comercial o mercado	Estafas	Abril
Ambos	En transporte público	Extorsión	Mayo
	En transporte privado	Secuestros	Junio
<b>Agresores:</b>	En ruta a destino turístico	Asesinatos	Julio
Hombre	En cajeros automáticos	Violación	Agosto
Mujer	Otros:	Otros:	Septiembre
Ambos			Octubre
			Noviembre
			Diciembre
Edad de la víctima	Personas afectadas	Tipo de daño	Rango edad agresores
0 - 17 años	1 - 2 personas	Sin daño	menores de 12 años
18 - 30 años	3 - 4 personas	Físico	de 12 a 18 años
31 - 40 años	5 - 6 personas	Psicológico	de 19 a 25 años
41 - 50 años	7 - 8 personas	Económico	de 26 a 32 años
51 - 60 años	9 ó mas personas	Otro:	de 33 a 39 años
61 ó mas años			de 40 a 46 años
			47 en adelante
Cantidad agresores	Armas util. por agresores	Día semana	Equipo util. agresores
Uno	Arma de fuego	Lunes	Radios
Dos	Arma punzo contante	Martes	Vehículos
Tres	Tubo y palos	Miércoles	Gorro pasamontaña
Cuatro	Rifles	Jueves	Celulares
Cinco	Otros:	Viernes	Uniformes
Más de seis		Sábado	Otros:
No recuerda		Domingo	
Temporalidad delito	Hora que se cometió delito	Tipo agresión	Agresión durante delito
Primera quincena	12 de noche a 6 de mañana	Física	Si
Segunda quincena	6 de mañana a 12 de medio día	Verbal	No
	12 de medio día a 6 de tarde	Ambas	
	6 de tarde a 12 de noche	Otra:	

	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 01-2-10
		<b>Página</b> 9 de 11

10.3 Diagrama de flujo para asistir a un turista por hurto



	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	Versión: 1
		Fecha: 01 - 2 - 10
		Página 10 de 11



	<b>INGUAT</b> División de Mercadeo Asistencia al Turista	<b>Código:</b> MP-AS-02
	<b>Procedimiento para asistir a un turista por hurto</b>	<b>Versión:</b> 1
		Fecha: 01 - 2 - 10
		Página 11 de 11

10.4 Nomenclatura en la simbología

			
Realización de una actividad en el proceso	Inicio o fin del proceso	Verificación de una etapa del proceso	Verificación y realización de una actividad en una etapa del proceso

