

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Versión: 1
		Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 1 de 10

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

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Versión: 1
		Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 2 de 10

1. Objetivo

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

2. Alcance

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

3. Definiciones

- 3.1 Violación: forzar a tener relaciones sexuales con otra persona sin su consentimiento empleando violencia en la acción o amenaza de usarla.
- 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 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: solicitar apoyo a Asistencia al Turista. Denunciar la violación. Declarar ante juez competente. Realizar las gestiones legales correspondientes.
- 5.2 Delegado de Asistencia al Turista: notificar al Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista. Comunicarse con el turista. Informar al cuerpo diplomático correspondiente. Solicitar apoyo de la PNC o MP. Acompañar al turista a la PNC o MP o para realizar las gestiones legales correspondientes. Solicitar el parte en la PNC y/o MP. Traducir el parte al idioma que domina el turista. Coordinar las acciones con el Ministerio Público (médico forense) el traslado del turista. Notificar a la familia del turista. Consultar al turista si desea declarar. Coordinar las medidas de seguridad para el turista. Enviar informe al Coordinador de Operaciones dentro de las 24 horas después de haber sucedido el hecho. Dar seguimiento al caso. Informar tanto al turista como al Consulado sobre el resultado del proceso.
- 5.3 Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista: informar sobre el caso al Coordinador General y el Coordinador de Prevención Turística de Asistencia al Turista para determinar medidas de prevención.

6. Frecuencia

- 6.1 Cuando sea requerido.

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Versión: 1
		Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 3 de 10

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	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, siempre y cuando no sea el turista violado.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.5	Presentarse e iniciar asistencia personalizada.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.6	Solicitar apoyo de la PNC o MP.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.7	Acompañar al turista a la PNC o MP. Denunciar la violación.	Turista Delegado de Asistencia al Turista	
7.8	Traducir o buscar un traductor al idioma que domine el turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.9	Sacar el parte de la policía y/o MP. Este se utiliza para trámites en la Embajada correspondiente, en caso se roben pasaportes u otros documentos importantes.	Delegado de Asistencia al Turista	Parte policial y/o MP ^{anexo 10.1}
7.10	Traducir el parte al idioma que domina el turista para los usos que estime convenientes.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.11	Coordinar las acciones con el Ministerio Público (médico forense) ^{nota} el traslado del turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.12	Notificar a la familia del turista sobre la situación.	Delegado de Asistencia al Turista	

Nota: es importante que sea el médico forense el primero en evaluar los daños.

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 4 de 10

7.13	Informar al Cuerpo Consular correspondiente la situación.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.14	Si se capturan a los presuntos responsables, consultar al turista si desea declarar.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.15	Declarar ante juez competente en calidad de prueba anticipada.	Turista	
7.16	Coordinar medidas de seguridad para el turista, después de las declaraciones.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.17	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	
7.18	Enviar un 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 ^{anexo 10.2}
7.19	Dar seguimiento al caso.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.20	Informar sobre el caso al Coordinador General y al Coordinador de Prevención Turística para determinar medidas de prevención.	Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista	
7.21	Informar tanto al turista como al Consulado sobre el resultado del proceso. Entre otras cosas, si hubo condena o no.	Delegado de Asistencia al Turista	

8. Registros

- 8.1 Parte policial y/o MP.
- 8.2 Informe de asistencia.

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Versión: 1
		Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 5 de 10

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 Parte policial

POLICIA NACIONAL CIVIL
 DELEGACION DE DISETUR
 LA ANTIGUA GUATEMALA

<<LUGAR Y FECHA>>
 <<NÚMERO DE DILIGENCIA>>

Señor:
 Fiscal Distrital, Ministerio Público
 La Antigua Guatemala, Sacatepéquez
 Su despacho.

Atentamente me dirijo a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el día de hoy siendo las 21:00 horas a esta oficina se presentó la señorita:

<DESCRIPCIÓN DEL O LA AFECTADA>>

Manifestando: <PROMENORES DE LA DECLARACIÓN DEL TURISTA>>

Respetuosamente:


 DIRECTOR DE P.N.C.
 MARCEL KOPEZ MOLINA
 DELEGACION DISETUR
 ANTIGUA GUATEMALA

Acuerdo de Dirección 116 - 2010

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 6 de 10

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:

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Versión: 1
		Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 7 de 10

10.2 Informe de asistencia (continuación).

12. Asistencia directamente a los turistas:

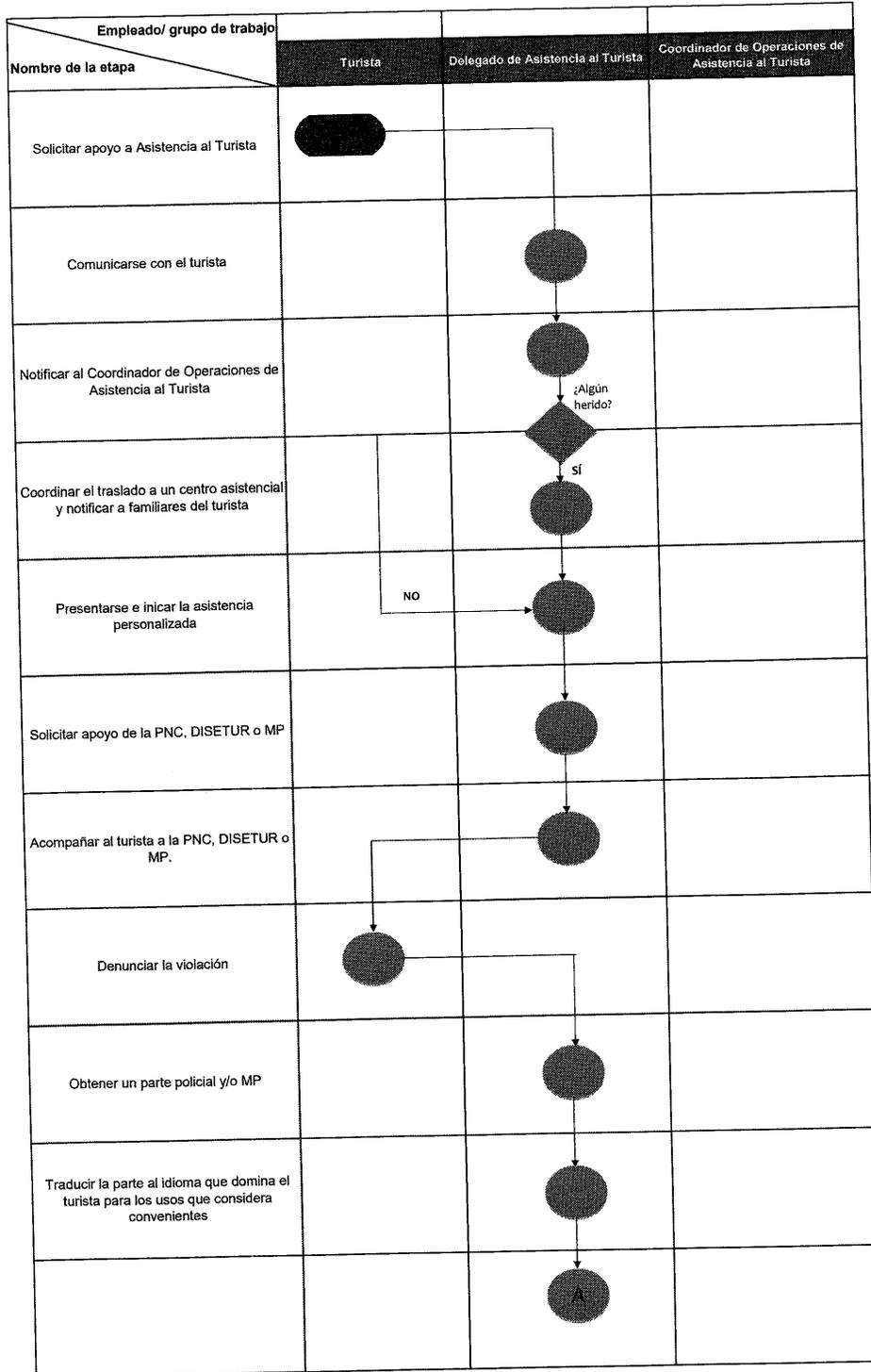
13. Acciones de Asistencia al Turista para prevención de nuevos hechos:

14. Caracterización del hecho para análisis:

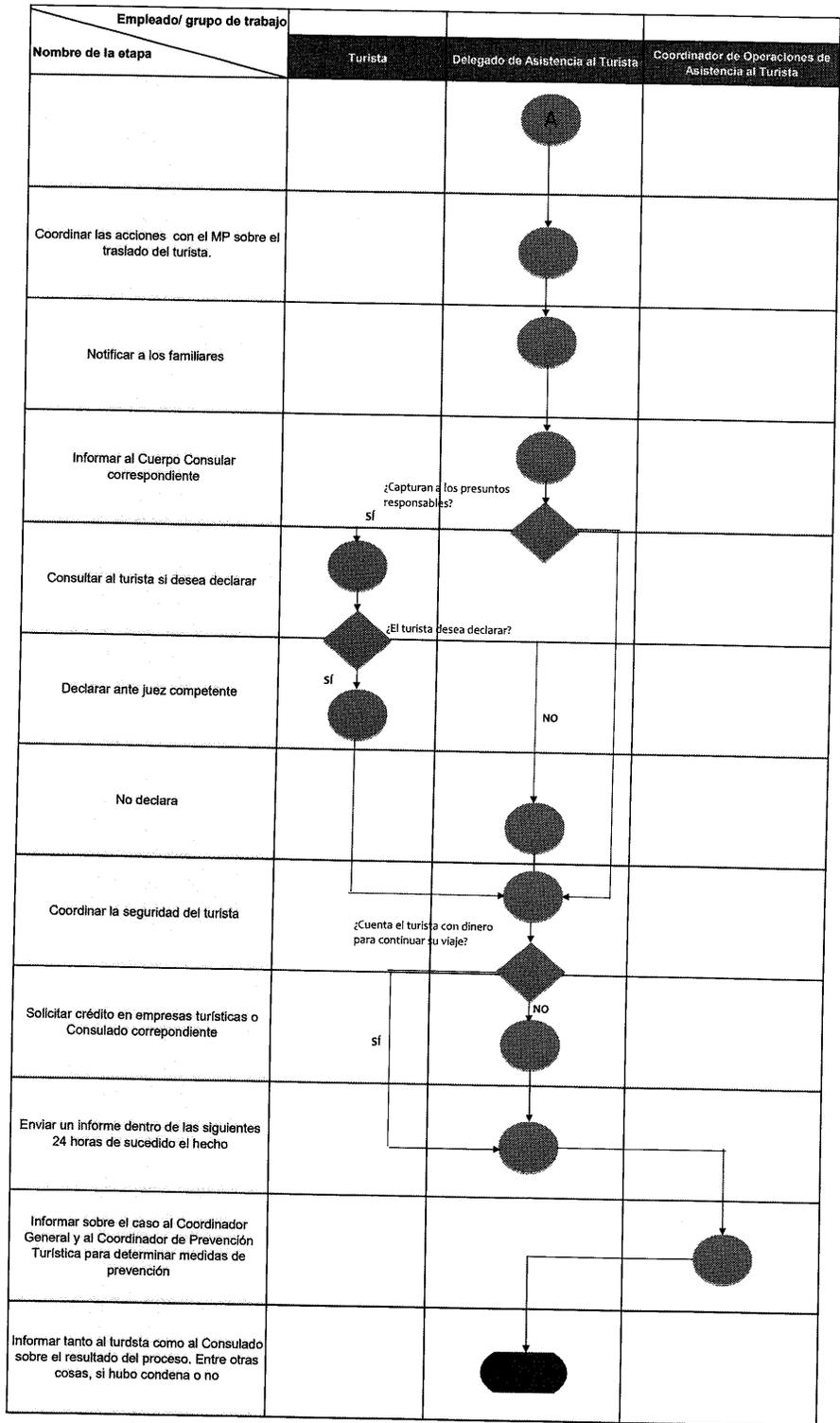
Sexo	Lugar del delito	Tipo de delito	Mes ocurrió el delito
Victimas:	En hotel / vivienda	Robo / Asalto	Enero
Hombre	Lobby del hotel	Amenazas	Febrero
Mujer	Parada o terminal de bus	Lesiones	Marzo
Ambos	En comercial o mercado	Estafas	Abril
	En transporte público	Extorsión	Mayo
	En transporte privado	Secuestros	Junio
Agresores:	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 cortante	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:	

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Versión: 1
		Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 8 de 10

10.3 Diagrama de flujo para asistir a un turista por violación



	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Versión: 1
		Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 9 de 10



	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-03
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por violación	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 10 de 10

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