

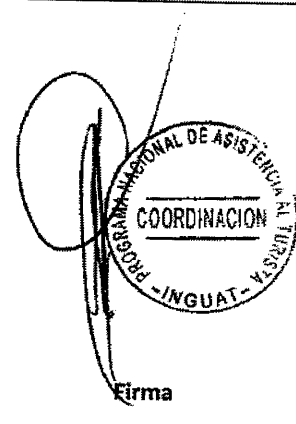
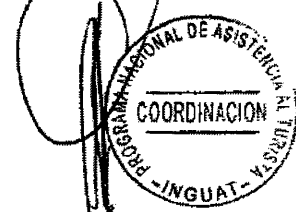
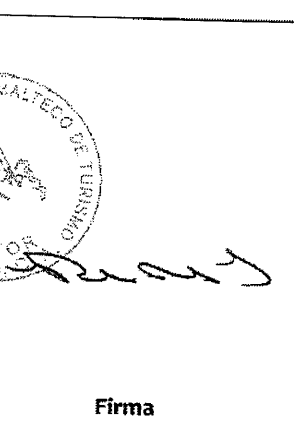
	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delinencial	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 1 de 10

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 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-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delincuencial	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 2 de 10

1. Objetivo

- 1.1 Describir los pasos necesarios para asistir a un turista por motivo no delincuencial.

2. Alcance

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

3. Definiciones

- 3.1 Asistencia no delincuencial: son incidentes que no involucran hechos delictivos, pero que alteran el desenvolvimiento del viaje que realiza un turista en Guatemala.
- 3.2 PNC: Policía Nacional Civil.

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 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 de Asistencia al turista.
- 5.2 Delegado de Asistencia al Turista: comunicarse con el turista. Evaluar el problema del turista. Solicitar instrucciones al Coordinador de Operaciones, en caso sea necesario. Coordinar la asistencia al turista. Solicitar apoyo de la PNC, si fuera necesario. Informar al Cuerpo Consular. Enviar informe al Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista dentro de las 24 horas después de haber sucedido el hecho.
- 5.3 Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista: girar instrucciones para asistir a un turista. Informar sobre el caso al Coordinador General y al 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-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delincencial	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 3 de 10

7. Desarrollo

No.	Actividad	Responsable	Registro
7.1	Solicitar apoyo a Asistencia al Turista.	Turista	
7.2	Comunicarse con el turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.3	Evaluar si el problema afecta el desarrollo del viaje en Guatemala para el turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.4	Trasladarse al lugar de los hechos.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.5	Cualquier duda sobre la asistencia se consulta al Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.6	Girar instrucciones para la asistencia.	Coordinador de Operaciones Asistencia al Turista	
7.7	Brindar la asistencia.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.8	Si es necesario, solicitar el apoyo de la PNC o MP.	Delegado de Asistencia al Turista	
7.9	Si es necesario se notifica al Cuerpo Consular correspondiente.	Delegado de Asistencia al Turista	Notificación al cuerpo consular
7.10	Consultar al turista si desea presentar una queja a la empresa donde ocurrió el hecho.	Delegado de Asistencia al Turista	Formulario de felicitaciones, quejas o sugerencias ^{anexo 10.1}
7.11	Enviar un informe al Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista dentro de las 24 horas siguientes de haber sucedido el hecho.	Delegado de Asistencia al Turista	Informe de asistencia ^{anexo 10.2}
7.12	Informar sobre el caso al Coordinador General y al Coordinador de Prevención Turística para determinar las medidas de prevención.	Coordinador de Operaciones de Asistencia al Turista	

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delictual	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 4 de 10

8. Registros

- 8.1 Notificación al Cuerpo Consular.
- 8.2 Formulario de felicitaciones, quejas o sugerencias.
- 8.3 Informe de la asistencia

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	

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delincuencial	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 5 de 10

10. Anexos

10.1 Formulario de felicitaciones, quejas o sugerencias.

	Instituto Guatemalteco de Turismo Departamento de Fomento Sección de Registro y Supervisión de Empresas Turísticas	N° 02106
FORMULARIO PARA QUEJAS, FELICITACIONES Y/O SUGERENCIAS REGISTER FORM FOR COMPLAINTS, CONGRATULATIONS, SUGGESTIONS		
QUEJA COMPLAINT	☐	FELICITACION CONGRATULATION
☐	☐	SUGERENCIA SUGGESTION
☐	☐	☐
Nombre y dirección de la persona o empresa en la que recae la presente queja, felicitación o sugerencia: Name and address of person or company subject of this complaint, congratulation or suggestion:		

Lugar del hecho: Location of incident: Fecha del incidente/Date of incident		
Año Year	Mes Month	Día Day
Descripción de la queja, felicitación o sugerencia (En caso de ser una queja, favor anexar comprobantes) Description of your complaint, Congratulation or Suggestion (In case of complaint, please attach supporting documents)		
_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
En caso de Queja / In case of complaint:		
La presente denuncia la formulo para que se proceda a iniciar la investigación correspondiente y para lo cual a continuación declaro mis datos personales. I declared my personal data in order that you initiate any kind of investigation		
Nombres y apellidos: Full name:		
Sexo: Sex:	Edad: Age:	Estado civil: Marital status:
☐ M ☐ F		
		Nacionalidad: Nationality:

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delincucional	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 6 de 10

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: _____	
Ratificación / Ratification	
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: _____	
USO EXCLUSIVO DEL INGUAT / EXCLUSIVE OF INGUAT	
Nombre de quien recibe: _____ Puesto que posee dentro de la institución: _____ Fecha de recepción _____ de _____ del _____ Firma y sello del receptor _____ observaciones: _____ _____ _____ _____ _____ _____	

	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delincuencia	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 7 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:																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Nacionalidad</th> <th>Nombre</th> <th>Edad</th> <th>Correo electrónico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	No.	Nacionalidad	Nombre	Edad	Correo electrónico																	
No.	Nacionalidad	Nombre	Edad	Correo electrónico																		
9. Objetos robados según personas:																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Nombre</th> <th>Objetos</th> <th>Valor estimado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	No.	Nombre	Objetos	Valor estimado																		
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-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delincucional	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 8 de 10

10.2 Informe de asistencia (continuación).

12. Asistencia directamente a los turistas:

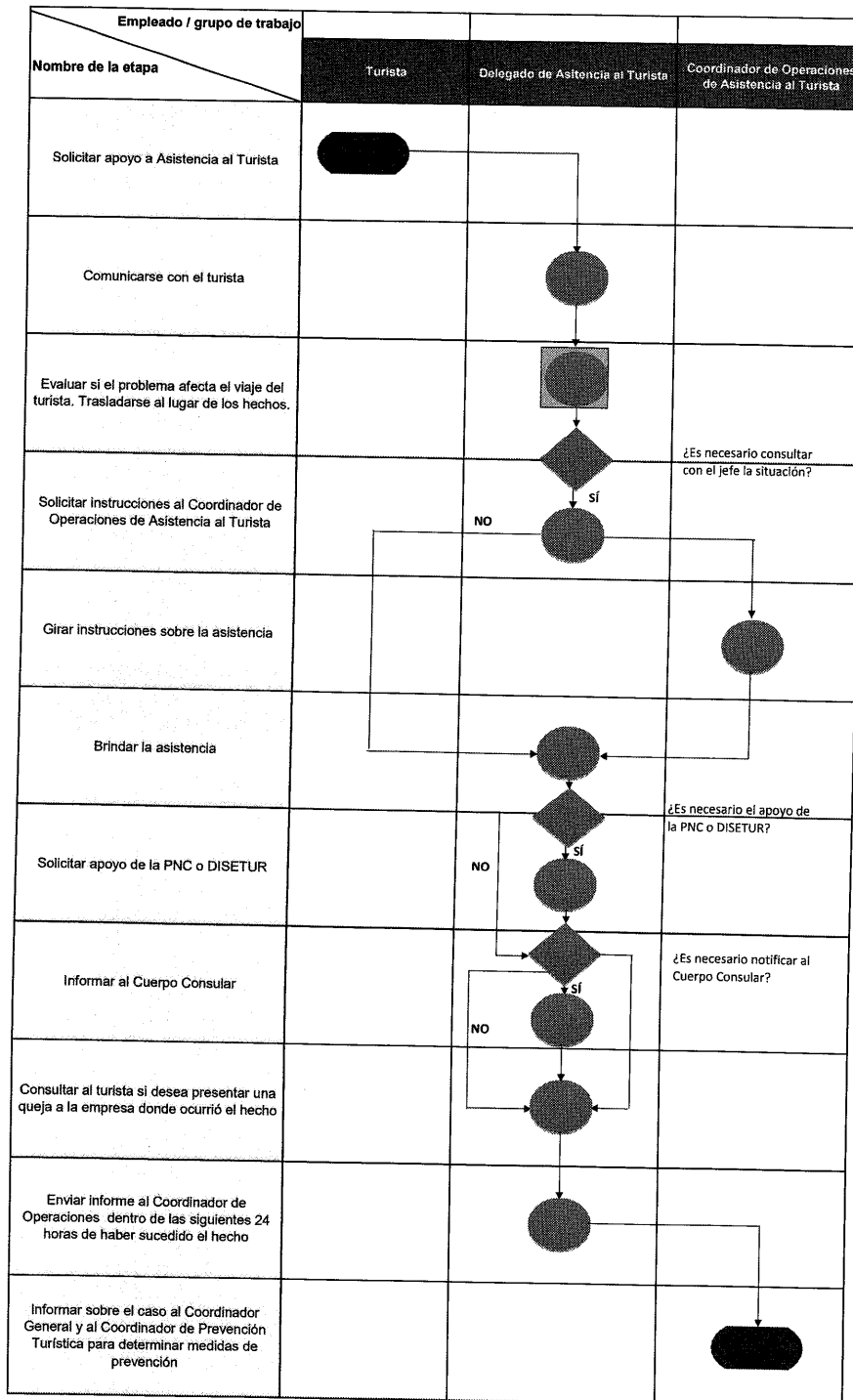
13. Acciones de Asistencia al Turista para prevención de nuevos hechos:

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-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delincucional	Fecha: 1 - 2 - 10
		Página 9 de 10

10.3 Diagrama de flujo para asistir a un turista por motivo no delincucional



	INGUAT División de Mercadeo Asistencia al Turista	Código: MP-AS-04
		Versión: 1
	Procedimiento para asistir a un turista por motivo no delincucional	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
---	---	--	---