



INGUAT
Departamento de Fomento Turístico
Sección de Formación Turística

Código:
MP-SFT-02

Versión: 1

Procedimiento para la capacitación turística virtual

Fecha: 22-11-2021

Página 1 de 9


- o. Índice
1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Documentos de referencia
5. Responsabilidades
6. Frecuencia
7. Desarrollo
8. Lista de distribución del procedimiento
9. Anexos

COPIA DIGITAL

Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones

Elaborado por: Lic. Eric Omar Alvarez	Revisado por: Lic. Eddy Giovanni Xicará Mejía	Autorizado por: Sr. Mynor Arturo Cordón Lemus
Cargo: Jefe Sección de Formación Turística	Cargo: Jefe del Departamento de Fomento Turístico	Cargo: Director General
 	 	 
Firma	Firma	Firma

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-02
		Versión: 1
	Procedimiento para la capacitación turística virtual	Fecha: 22-11-2021
		Página 2 de 9

1. Objetivo:

- 1.1. Describir el procedimiento para capacitación turística virtual, acorde a las necesidades del sector turístico, sector público y otros.

2. Alcance:

- 2.1. Este procedimiento aplica a la Dirección de Desarrollo del Producto, Departamento de Fomento y Sección de Formación Turística.

3. Definiciones:


- 3.1. **Capacitación:** conjunto de actividades que consta de programación, ejecución y evaluación, tendientes a formar o fortalecer las competencias en cada una de las personas participantes.
- 3.2. **Capacitación virtual:** capacitación que se realiza a través de medios virtuales.
- 3.3. **Formación Turística:** capacitación en temas de turismo, con el fin de eficientar el producto y servicio que se le brinda al turista nacional y extranjero.

4. Documentos de referencia:

- 4.1. Constitución Política de la República de Guatemala.
- 4.2. Decreto 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, sus reformas y su reglamento.
- 4.3. Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, específicamente en el eje No. 5.
- 4.4. Acuerdo Número A-028-2021 de fecha 13 de julio 2021, de la Contraloría General de Cuentas.

5. Responsabilidades:

- 5.1. **Director de Desarrollo del Producto Turístico:** autorizar memorando para realizar la capacitación.
- 5.2. **Jefe del Departamento de Fomento Turístico:** firmar memorando de autorización de la capacitación.
- 5.3. **Jefe de la Sección de Formación Turística:**
 - a) Supervisar que se cumpla este procedimiento.
 - b) Supervisar el personal bajo su cargo.
 - c) Aprobar las solicitudes de los cursos virtuales.
 - d) Seleccionar los cursos virtuales a impartir.
 - e) Seleccionar un instructor experto en el tema solicitado.
 - f) Firmar memorando de autorización de la capacitación.
 - g) Revisar las encuestas virtuales de satisfacción.
 - h) Mantener actualizado el listado de cursos de capacitación.

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-02
		Versión: 1
	Procedimiento para la capacitación turística virtual	Fecha: 22-11-2021
		Página 3 de 9

5.4. Técnico II de la Sección de Formación Turística

- a) Revisar que la solicitud contenga todos los datos requeridos.
- b) Seleccionar a un instructor experto en el tema solicitado.
- c) Elaborar memorando de autorización para realizar la capacitación.
- d) Coordinar la fecha de la capacitación virtual con el Departamento de Tecnología de Información.
- e) Crear formulario de inscripción virtual y generar enlace (*link*) para inscripción de los participantes.
- f) Solicitar la elaboración de la invitación al Departamento de Promoción y Publicidad, que incluya el enlace (*link*) del formulario de inscripción virtual.
- g) Trasladar la invitación a la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, Oficinas Regionales y Subregionales y al Departamento de Promoción y Publicidad.
- h) Al finalizar la fecha límite de inscripción, consolidar la información en la base de datos de inscripción.
- i) Enviar enlace (*link*) de reunión a los participantes a través de correo electrónico.
- j) Antes y durante la capacitación, verificar que el capacitador y el instructor no tengan problemas de conexión, sonido, etc.
- k) Enviar enlace (*link*) de evaluación y extender diploma de participación conforme a las personas que lo soliciten.
- l) Por cada capacitación tabular datos: cantidad de participantes por género, grupo étnico, rango de edad, sector turístico, departamentos del país, entre otros.
- m) Mantener actualizado el listado de cursos de capacitación.

5.5. Secretaria Oficinista I de la Sección de Formación Turística:

- a) Elaborar requisición de pago por los servicios brindados por el capacitador con las firmas correspondientes, cuando se requiera.
- b) Presentar requisición a la Sección de Compras.

5.6. Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos y Oficinas Regionales y Subregionales:


- a) Distribuir la invitación de la capacitación virtual a las bases de datos de servicios turísticos.

5.7. Departamento de Promoción y Publicidad:

- a) Elaborar invitación electrónica de la capacitación virtual con el enlace (*link*) del formulario de inscripción.
- b) Distribuir la invitación de la capacitación virtual en redes sociales del INGUAT.

5.8. Departamento de Tecnología de Información:

- a) Dar soporte técnico con la plataforma virtual a utilizar, antes y después de la capacitación virtual.
- b) Llevar calendario de las capacitaciones virtuales.

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-02
		Versión: 1
	Procedimiento para la capacitación turística virtual	Fecha: 22-11-2021
		Página 4 de 9

5.9. Capacitador o Facilitador que imparte el curso


- a) Impartir el curso de capacitación solicitado.
- b) Al finalizar la capacitación presentar factura contable e informe, cuando se requiera.

6. Frecuencia:


- 6.1. Cada vez que se solicite.

7. Desarrollo:

No.	Actividad	Responsable	Documentos
7.1	Realizar solicitud de capacitación virtual, por medio electrónico o escrito, del (de los) curso(s) ofrecido(s) por la Sección de Formación Turística.	Persona o institución que solicita el servicio de capacitación	Solicitud de capacitación (correo electrónico o escrito)
7.2	<ol style="list-style-type: none"> a. Revisar que la solicitud contenga todos los datos requeridos. b. Trasladar al Jefe de la Sección de Formación Turística. 	Técnico II de la Sección de Formación Turística	
7.3	Aprobar la solicitud y seleccionar el (los) curso(s) virtual(es) a impartir.	Jefe Sección de Formación Turística	
7.4	Seleccionar un instructor experto en el tema solicitado.	Jefe Sección de Formación Turística / Técnico II de la Sección de Formación Turística	
7.5	Elaborar memorando de autorización de la capacitación y trasladar al jefe de la Sección de Formación Turística.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	Memorando de autorización
7.6	<ol style="list-style-type: none"> a. Firmar memorando de solicitud de capacitación y/o sugiere cambios. b. Trasladar al Jefe del Departamento de Fomento Turístico. 	Jefe de la Sección de Formación Turística	Con el visto bueno del departamento de fomento
7.7	<ol style="list-style-type: none"> a. Firmar memorando de solicitud de capacitación y/o sugiere cambios. b. Trasladar al Director de Desarrollo del Producto Turístico. 	Jefe del Departamento de Fomento Turístico	
7.8	a. Autorizar memorando de solicitud de	Director de Desarrollo	

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-02
		Versión: 1
	Procedimiento para la capacitación turística virtual	Fecha: 22-11-2021
		Página 5 de 9

No.	Actividad	Responsable	Documentos
	capacitación. b. Trasladar a la Sección de Formación Turística.	del Producto Turístico	
7.9	Coordinar la fecha de la capacitación con el Departamento de Tecnología de Información.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	
7.10	Crear el formulario de inscripción virtual y generar el enlace (<i>link</i>) para la inscripción de los participantes.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	
7.11	Solicitar al Departamento de Promoción y Publicidad, la elaboración de la invitación que incluye el enlace (<i>link</i>) del formulario de inscripción.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	Invitación electrónica
7.12	Trasladar la invitación a la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, Oficinas Regionales y Subregionales (por las bases de datos de servicios turísticos) y al Departamento de Promoción y Publicidad (por las redes sociales de la institución).	Técnico II de la Sección de Formación Turística	
7.13	Distribuir la invitación a través de las bases de datos de servicios turísticos o redes sociales del INGUAT.	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, Oficinas Regionales y Subregionales y Departamento de Promoción y Publicidad	
7.14	Al finalizar la fecha límite de inscripción, consolidar la información en la base de datos de inscripción y enviar por medio de correo electrónico el enlace de la reunión a los participantes.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	Base de datos de inscripción
7.15	Antes y durante la capacitación, verificar que el capacitador y el instructor cuente con la conexión, sonido, etc.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	
7.16	Impartir la capacitación.	Capacitador	

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-02
		Versión: 1
	Procedimiento para la capacitación turística virtual	Fecha: 22-11-2021
		Página 6 de 9


No.	Actividad	Responsable	Documentos
7.17	Enviar enlace (<i>link</i>) de evaluación de la capacitación y extender diploma de participación conforme a las personas que lo soliciten.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	
7.18	Tabular datos de la capacitación: cantidad de participantes por género, grupo étnico, rango de edad, sector turístico, departamento del país, entre otros.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	
7.19	Si la capacitación no es gratuita, al finalizar la capacitación presentar a la Sección de Formación Turística: <ul style="list-style-type: none"> • Factura contable • Informe. 	Capacitador	<ul style="list-style-type: none"> • Factura • Informe
7.20	Cuando se requiera, elaborar expediente para pago y liquidación de la prestación de servicios de capacitación, con las firmas correspondientes y trasladar a la Sección de Compras.	Secretaria Oficinista I de la Sección de Formación Turística	Expediente para pago y liquidación de la prestación de servicios de capacitación

Disposiciones complementarias:

- La Sección de Formación Turística tiene la facultad de impartir los cursos virtuales que considere convenientes.

8. Lista de distribución del procedimiento:

- 8.1. Dirección General.
- 8.2. Subdirección General.
- 8.3. Dirección de Desarrollo del Producto Turístico.
- 8.4. Departamento de Fomento Turístico.
- 8.5. Sección de Formación Turística.
- 8.6. Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos.
- 8.7. Oficinas Regionales y Subregionales.
- 8.8. Departamento de Tecnología de Información.
- 8.9. Departamento de Promoción y Publicidad.
- 8.10. Unidad de Información Pública.






	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-02
		Versión: 1
	Procedimiento para la capacitación turística virtual	Fecha: 22-11-2021
		Página 7 de 9


9. Anexos:



















9.1. Nomenclatura de la simbología




9.2. Diagrama de Flujo

	Actividad	Responsable					
7.1	Realizar solicitud de capacitación virtual, por medio electrónico o escrito, del (de los) curso(s) ofrecido(s) por la Sección de Formación Turística.	Persona o institución que solicita el servicio de capacitación	★				
7.2	Revisar que la solicitud contenga todos los datos requeridos.	Técnico II de la Sección de Formación Turística		★			
7.3	Aprobar la solicitud y seleccionar el (los) curso(s) virtual(es) a impartir.	Jefe Sección de Formación Turística				★	
7.4	Seleccionar un instructor experto en el tema solicitado.	Jefe Sección de Formación Turística / Técnico II de la Sección de Formación Turística		★			
7.5	Elaborar memorando de autorización de la capacitación.	Técnico II de la Sección de Formación Turística		★			
7.6	Firmar memorando de solicitud de capacitación y/o sugiere cambios.	Jefe de la Sección de Formación Turística				★	
7.7	Firmar memorando de solicitud de capacitación y/o sugiere cambios.	Jefe del Departamento de Fomento Turístico				★	

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-02
		Versión: 1
	Procedimiento para la capacitación turística virtual	Fecha: 22-11-2021
		Página 8 de 9

Actividad	Responsable					
7.8 Autorizar memorando de solicitud de capacitación.	Director de Desarrollo del Producto Turístico					
7.9 Coordinar la fecha de la capacitación con el Departamento de Tecnología de Información.	Técnico II de la Sección de Formación Turística					
7.10 Crear el formulario de inscripción virtual y generar el enlace (link) para la inscripción de los participantes.	Técnico II de la Sección de Formación Turística					
7.11 Solicitar al Departamento de Promoción y Publicidad, la elaboración de la invitación que incluye el enlace (link) del formulario de inscripción.	Técnico II de la Sección de Formación Turística					
7.12 Trasladar la invitación a la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, Oficinas Regionales y Subregionales (por las bases de datos de servicios turísticos) y al Departamento de Promoción y Publicidad (por las redes sociales de la institución).	Técnico II de la Sección de Formación Turística					
7.13 Distribuir la invitación a través de las bases de datos de servicios turísticos o redes sociales del INGUAT.	Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos, Oficinas Regionales y Subregionales y Departamento de Promoción y Publicidad					
7.14 Al finalizar la fecha límite de inscripción, consolidar la información en la base de datos de inscripción y enviar por medio de correo electrónico el enlace de la reunión a los participantes.	Técnico II de la Sección de Formación Turística					
7.15 Antes y durante la capacitación, verificar que el capacitador y el instructor cuente con la conexión, sonido, etc.	Técnico II de la Sección de Formación Turística					
7.16 Impartir la capacitación.	Capacitador					
7.17 Enviar enlace (link) de evaluación de la capacitación y extender diploma de participación conforme a las personas que lo soliciten.	Técnico II de la Sección de Formación Turística					
7.18 Tabular datos de la capacitación: cantidad de participantes por género, grupo étnico, rango de edad, sector turístico, departamento del país, entre otros.	Técnico II de la Sección de Formación Turística					
7.19 Si la capacitación no es gratuita, al finalizar la capacitación presentar a la Sección de Formación Turística: • Factura contable • Informe.	Capacitador					
7.20 Cuando se requiera, elaborar expediente para pago y liquidación de la prestación de servicios de capacitación, con las firmas correspondientes y trasladar a la Sección de Compras.	Secretaria Oficinista I de la Sección de Formación Turística					

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-02
		Versión: 1
	Procedimiento para la capacitación turística virtual	Fecha: 22-11-2021
		Página 9 de 9

9.3. Muestra del diploma de participación

