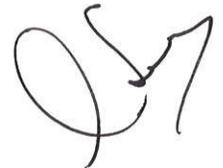


	INGUAT División de Desarrollo del Producto Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Código: M-ORV
	Manual de uso, normas y procedimientos	Versión: 1
		Fecha: 13 - 1 - 10
		Página 1 de 9

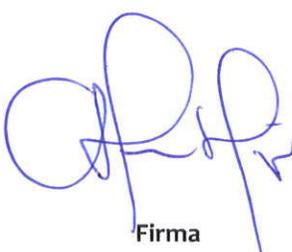
COPIA DIGITAL

0. Índice
1. Introducción
2. Misión
3. Visión
4. Visión de la Oficina Regional V
5. Objetivo general
6. Objetivos específicos
7. Naturaleza
8. Alcance
9. Estructura organizativa
10. Normas internas
11. Horarios de atención
12. Normas generales
13. Procedimientos
14. Anexo



Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones

Revisado por: Lic. Carlos Haase	Autorizado por: Arq. Jose Julio Díaz	Aprobado por: Roberto Robles
Cargo: Coordinador de Oficina Regional Central V	Cargo: Jefe de División de Desarrollo del Producto	Cargo: Director
Fecha:	Fecha:	Fecha:
 Firma	 Firma	 Firma

	INGUAT División de Desarrollo del Producto Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Código: M-ORV
	Manual de uso, normas y procedimientos	Versión: 1
		Fecha: 13 - 1 - 10
		Página 2 de 9

1. Introducción

Con la finalidad de contar con un instrumento administrativo que regule las normas y procedimientos de la Oficina Regional Central V del Instituto Guatemalteco de Turismo se ha elaborado el presente Manual de Uso, de Normas y de Procedimientos en el que se detalla sistemáticamente cada una de las actividades que se realizarán dentro de la misma.

Ha sido elaborado de acuerdo a las necesidades de la Oficina, a través de diagramas de flujo, que representan gráficamente los procedimientos y actividades más importantes que se realizan frecuentemente en la misma, además de enumerar cada uno de los pasos necesarios para realizarlos. Se incluye, asimismo, el objetivo general, los objetivos específicos, naturaleza, alcance, estructura organizativa, así como normas internas y generales.

Con su elaboración se pretende la estandarización de los diferentes procesos para controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y así evitar duplicidad de esfuerzos y delimitar el nivel de responsabilidad en la realización de las actividades operativas y administrativas de las diferentes unidades con que cuenta la Oficina: Delegación Nacional de Información Turística, Asistencia al Turista, Registro y Verificación de Empresas Turísticas, Gestión Regional (Promotores CAT), Biblioteca y Coordinación Regional.

Este instrumento proporciona lineamientos básicos relacionados con el desempeño idóneo de las instalaciones y constituye una herramienta de información de los servicios que se ofrecen tanto para los visitantes y usuarios, como para los artistas y/o artesanos que deseen exponer o llevar a cabo actividades dentro de la Oficina.

	INGUAT División de Desarrollo del Producto Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Código: M-ORV
	Manual de uso, normas y procedimientos	Versión: 1
		Fecha: 13 -1 -10
		Página 3 de 9

2. Misión

- 2.1 Posicionar a Guatemala como un destino turístico de primer orden, con el propósito de incrementar los flujos de turismo, la generación de empleo y de divisas.

3. Visión

- 3.1 Constituirnos en una Institución profesional, sólida, preactiva y coordinadora de la actividad turística nacional, con capacidad para ubicar al turismo como el primer generador de divisas del país, al aprovechar al máximo nuestros atractivos naturales y culturales.

4. Visión de la Oficina Regional V

- 4.1 Llegar a ser la oficina facilitadora y orientadora para instituciones, empresas de turismo local y regional y proyectos que contribuyan en el mediano y largo plazo en la productividad y competitividad de la región para mejorar la calidad de vida y preservar su patrimonio cultural y ambiental.

5. Objetivo General

- 5.1 Desconcentrar la gestión administrativa del Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT- en la Región Central V que cubre los Departamentos de Escuintla, Chimaltenango y Sacatepéquez.

6. Objetivos específicos

- 6.1 Mejorar la calidad de los servicios de atención al sector turismo de la región, que permita la consolidación de los destinos turísticos tradicionales, como ente facilitador de programas y proyectos institucionales que promuevan el desarrollo turístico.
- 6.2 Difundir y promover las expresiones artísticas y culturales, acercándolos al turista nacional e internacional, a través de exposiciones culturales y artesanales de la región.
- 6.3 Proporcionar capacitación a los prestadores de servicios de la región.
- 6.4 Brindar atención personalizada a los visitantes nacionales y extranjeros de la Casa del Turista, y los prestadores de servicios que lo requieran.

	INGUAT División de Desarrollo del Producto Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Código: M-ORV
		Versión: 1
	Manual de uso, normas y procedimientos	Fecha: 13 - 1 - 10
		Página 4 de 9

6.5 Propiciar el control y registro adecuado de las empresas y servicios turísticos.

6.6 Apoyar al personal de Asistencia al Turista.

7. Naturaleza

7.1 La Oficina Regional Central V fue creada por Acuerdo de Dirección No. 363-2009 de fecha 11 de agosto de 2009, con cobertura para los Departamentos de Escuintla, Chimaltenango y Sacatepéquez. Se encuentra ubicada en la 2ª. Calle Oriente Casa No. 11 en La Antigua Guatemala y cuenta con las unidades: Delegación Nacional de Información Turística, Asistencia al Turista, Supervisión de Empresas Turísticas, Gestión Regional (Promotores CAT), Biblioteca y Coordinación Regional.

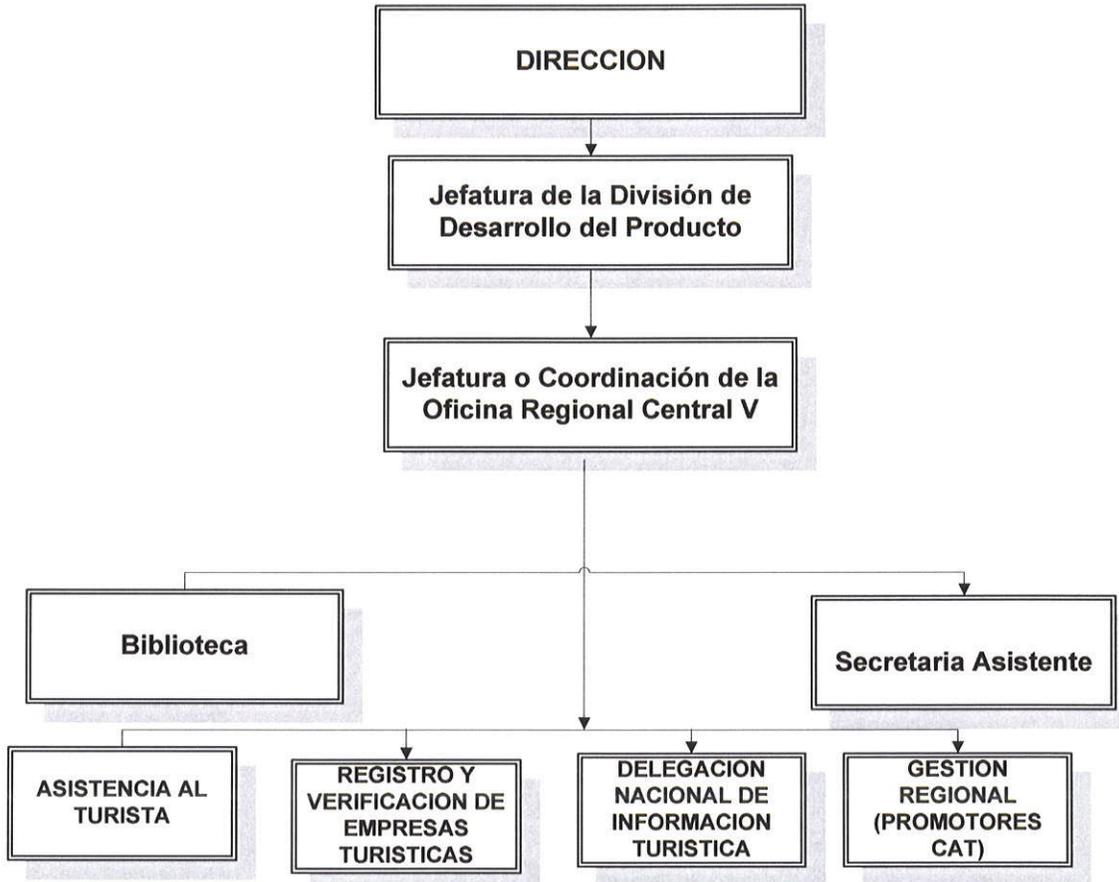
8. Alcance

8.1 El presente documento tiene como propósito establecer las normas y procedimientos propios de la Oficina Regional Central V principalmente lo relacionado con las exposiciones con la difusión de las diferentes manifestaciones artísticas, haciendo énfasis en dar a conocer el trabajo artesanal de la región que comprende los Departamentos de Escuintla, Chimaltenango y Sacatepéquez. Asimismo, se propone servir como una guía de trabajo, tanto para el personal que labora en dicha oficina, como para los visitantes y usuarios; de tal forma, que lo establecido en el presente manual sea del conocimiento, obligación y cumplimiento para el desarrollo de las diferentes actividades a cargo de la misma.

Este Manual establece los lineamientos para el desempeño idóneo dentro de las instalaciones y constituye una herramienta de información de los servicios que se ofrecen para los visitantes y usuarios; en especial, para el artista y/o artesano que pretenda exponer o llevar a cabo actividades dentro de las instalaciones.

	INGUAT División de Desarrollo del Producto Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Código: M-ORV
	Manual de uso, normas y procedimientos	Versión: 1
		Fecha: 13 - 1 - 10
		Página 5 de 9

9. Estructura Organizativa



	INGUAT	Código: M-ORV
	División de Desarrollo del Producto	Versión: 1
	Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Fecha: 13 - 1 - 10
	Manual de uso, normas y procedimientos	Página 6 de 9

10. Normas internas

El personal que labore para la Oficina Regional Central V, debe cumplir con las normativas siguientes:

- 10.1 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus Reformas (Decreto 1701 del Congreso de la República).
- 10.2 Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito entre el INGUAT y el Sindicato de Trabajadores de esta Institución.
- 10.3 Reglamento de Relaciones Laborales.
- 10.4 Decreto 74-2008 Ley de Creación de Ambientes Libres de Humo de Tabaco.
- 10.5 Normas internas giradas a través de acuerdos, circulares y otros del INGUAT.
- 10.6 Decreto No. 57-2008 “Ley de Acceso a la Información”

11. Horarios de Atención

- 11.1 La Oficina Regional V laborará de lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:00 horas.
- 11.2 Delegación de Información Turística de lunes a sábado en horario de 8:00 a 17:00 horas y día domingo de 9:00 a 17:00 horas.
- 11.3 El horario de exposición será de lunes a domingo en horario de 10:00 a 16:00 horas.
- 11.4 La inauguración o clausura de las exposiciones podrá ser hasta las 22:00 horas.

12. Normas generales

- 12.1 Estarán sujetas a la presente normativa todas aquellas personas particulares o instituciones públicas y privadas que lleven a cabo actividades culturales y turísticas en la Oficina Regional Central V.
- 12.2 Usar el espacio con fines turísticos para actividades programadas y autorizadas por la Coordinación.
- 12.3 Las personas que porten armas, deberán dejarlas al resguardo del agente de seguridad durante su visita.
- 12.4 Los usuarios de la Oficina Regional deberán respetar las pertenencias ajenas, quedando terminantemente prohibido tomar o llevarse cualquier objeto que no sea de su propiedad, asimismo, se prohíbe que se trate de forzar cualquier cerradura de las distintas oficinas.
- 12.5 El encargado de seguridad se reserva el derecho de revisar bolsas, maletines u otros enseres.

	INGUAT División de Desarrollo del Producto Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Código: M-ORV
	Manual de uso, normas y procedimientos	Versión: 1
		Fecha: 13 - 1 - 10
		Página 7 de 9

- 12.6 Se prohíbe a los visitantes el ingreso de todo tipo de ventas, así como ingerir comidas y bebidas dentro de las instalaciones, salvo, autorización por parte de la Coordinación.
- 12.7 Se prohíbe que los visitantes ingresen alimentos en el área de exposiciones.
- 12.8 Se prohíbe que los visitantes ingresen mascotas a la Oficina.
- 12.9 Los recursos autorizados en la Oficina Regional son exclusivamente para actividades oficiales.

Para actividades específicas, se deberá cumplir con las disposiciones siguientes:

12.10 Exposiciones:

La sala de exposiciones y corredor interior de la Casa del Turista constituyen el espacio para exponer obras de arte (pintura y escultura) y artesanías (madera, forja, textiles, papel, alfombras y otros) elaborados por los habitantes de la Región V y otras regiones del país, con la finalidad de dar a conocer la riqueza cultural de la región. Formato ORV-002-2009

- 12.10.1 Se prohíbe terminantemente a los expositores que con motivo de mostrar sus trabajos, dañen paredes, pisos, techos y/o se coloquen clavos, tachuelas entre otros, en la sala de exposiciones y sus alrededores.
- 12.10.2 Los expositores no podrán realizar cambio alguno ni retiro de las obras o producto una vez la exposición haya sido abierta al público.
- 12.10.3 La exposición una vez finalizada, los artistas, artesanos o entidades responsables de la muestra, deberán retirarla de la sala el día siguiente a la fecha de clausura, salvo situaciones especiales, previamente avaladas por la Coordinación Regional.
- 12.10.4 El personal institucional que coordine directamente una exposición deberá velar por el cumplimiento del presente normativo e informar a la coordinación general de la Oficina cualquier irregularidad.
- 12.10.5 Las exposiciones tendrán un período de 15 días calendario máximo para permanecer expuestas, salvo casos justificados y autorizados previamente por la Coordinación.
- 12.10.6 Queda prohibido que dentro de los servicios sanitarios (inodoro, lavamanos y ducha) se desechen sobrantes de pintura, solventes, papel y otros materiales o

	INGUAT División de Desarrollo del Producto Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Código: M-ORV
	Manual de uso, normas y procedimientos	Versión: 1
		Fecha: 13 - 1 - 10
		Página 8 de 9

sustancias utilizadas en la presentación de las muestras. Aquel que incumpla lo previsto en este numeral, deberá reparar a su costa los daños causados y no podrá retirar la obra expuesta mientras no haya llevado a cabo la reparación del caso.

- 12.10.7 Se prohíbe que se cuelgue o pegue todo tipo de propaganda o publicidad no autorizada dentro de las instalaciones de la sala de exposiciones y sus alrededores.
- 12.10.8 Queda prohibido ingerir bebidas alcohólicas, salvo que por la naturaleza de la actividad pueda ser considerado como excepción, así como fumar dentro de las áreas de exposiciones.
- 12.10.9 En caso se requiera utilizar música, esta deberá ser instrumental y con un volumen moderado que no interfiera con las actividades diarias de la Oficina Regional.
- 12.10.10 Los expositores en la Oficina Regional Central V, podrán exponer sus obras o artesanías por:
 - 12.10.10.1 Invitación institucional.
 - 12.10.10.2 Solicitud hecha a la Oficina Regional
- 12.10.11 La Oficina no proveerá el uso de servicio telefónico, fotocopias, equipo audiovisual, mobiliario e insumos para las exposiciones.

12.11 Reuniones de Trabajo Institucionales:

Los integrantes de las unidades administrativas de la Oficina Regional Central V deberán programar mensualmente sus actividades como: reuniones de trabajo, capacitación y otros e informar a la Coordinación para efectos de calendarización general a través del Formato No. ORV-001-2009.

- 12.11.1 La (s) persona (s) responsable (s) de trabajo, deberá velar por el buen uso del espacio físico, mobiliario e insumos de la Oficina.
- 12.11.2 Las reuniones de trabajo deberán realizarse en horario de oficina, salvo casos especiales autorizados por la Coordinación.
- 12.11.3 Los responsables deberán tomar nota que la capacidad instalada es de 25 personas máximo.

12.12 Reuniones/eventos externos

Para la realización de otro tipo de actividades turísticas -no definidas como exposiciones- en las áreas de la sala de exposiciones y corredores internos, los interesados deberán presentar su solicitud a la Coordinación General de la Oficina en el formato respectivo. (Formulario ORV-001-2009).

	INGUAT División de Desarrollo del Producto Oficina Regional Central V en La Antigua Guatemala	Código: M-ORV
	Manual de uso, normas y procedimientos	Versión: 1
		Fecha: 13 - 1 - 10
		Página 9 de 9

13. Procedimientos

1. Montaje de Eventos
2. Exposiciones

13.1 Montaje de Eventos: Formulario ORV-001-2009

- 13.1.1 Este formato será utilizado para clasificar el tipo de evento que se realizará en la Oficina, el cual será llenado por la persona responsable de la actividad.
- 13.1.2 Especificar detalladamente el lugar para la realización, clasificación del evento, apoyo solicitado, el número de personas contra listado de participantes, si se requiere mobiliario y el tipo del montaje.
- 13.1.3 Presentarlo con 15 días de anticipación.
- 13.1.4 La coordinación verificará si existe espacio disponible para llevar a cabo la actividad y confirmará al interesado.

13.2 Exposiciones Formulario ORV-002-2009

- 13.2.1 Presentar una solicitud por escrito a la Coordinación Regional Central V, especificando día y hora, duración de la actividad, nombre y teléfono del responsable. La Coordinación General evaluará la solicitud e informará al interesado.
- 13.2.2 Una vez autorizada la solicitud se informa al interesado y se incluye en el cronograma mensual de actividades de la oficina.
- 13.2.3 Se evalúa el personal de apoyo para esta actividad.
- 13.2.4 La (s) persona (s) responsable (s) de la actividad, designará a la (s) persona (s) responsable (s) del evento, quien deberá permanecer desde el inicio hasta el final de la actividad.
- 13.2.5 Al finalizar la exposición se verifica que las instalaciones se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento; caso contrario, se notifica a la (s) persona (s) responsable (s) para los efectos consiguientes.

14. Anexos