



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO CIAMMATTEI

**INSTITUTO GUATEMALTECO
DE MIGRACIÓN**

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO

SUBDIRECCIÓN DE EXTRANJERÍA

INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Primera Edición

Guatemala, Diciembre de 2021



INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-
ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-323-2021
EL DIRECTOR GENERAL EN FUNCIONES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

CONSIDERANDO

El Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración, establece que el Instituto Guatemalteco de Migración se crea como una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, con capacidad suficiente para administrar sus recursos financieros, técnicos, humanos y administrativos, así como adquirir derechos y obligaciones. Por su parte, el Reglamento Orgánico Interno preceptúa que el Director General tiene la función de aprobar los Manuales de Organización y Funciones, de Puestos y Funciones, de Procesos y Procedimientos de todas las áreas que conforman la estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Migración

CONSIDERANDO

Que el Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración establece que la Subdirección de Extranjería, es la encargada de centralizar la información relativa a la emisión, registro y control de residencias y visas luego de verificar la autenticidad y la validez de la información y documentos requeridos de acuerdo a lo establecido en el Código de Migración y Reglameritos específicos.

CONSIDERANDO

Que la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación del "Protocolo de Atención al Usuario" de la Subdirección de Extranjería del Instituto Guatemalteco de Migración, el cual tiene como objetivo que sea utilizado como una guía para que todo el personal de la Subdirección de Extranjería pueda proporcionar una atención de calidad

POR TANTO

Con base a lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos 134 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 120, 122, 124, 131 numeral 4, 136 y 139 del Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 9 literal h) y 55 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 2-2020,





Reglamento Orgánico Interno; y Acuerdo de Dirección General del Instituto Guatemalteco de Migración número 044-2020.

ACUERDA

ARTÍCULO 1. Aprobar el "Protocolo de Atención al Usuario" de la Subdirección de Extranjería del Instituto Guatemalteco de Migración.

ARTÍCULO 2. Se instruye a la Subdirección de Planificación, para que socialice el "Protocolo de Atención al Usuario" de la Subdirección de Extranjería del Instituto Guatemalteco de Migración, para su conocimiento y aplicación respectiva.

ARTÍCULO 3. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente después de su notificación.

NOTIFÍQUESE.

Guatemala, veintiocho de diciembre de dos mil veintiuno.

Lic. Wuelmer Ubener Gómez González
Director General en Funciones
Instituto Guatemalteco de Migración



Índice

MISIÓN.....	5
VISIÓN.....	5
PRESENTACIÓN	5
CAMPO DE APLICACIÓN	5
SUBDIRECCIÓN DE EXTRANJERÍA	6
MARCO LEGAL.....	7
1. DIRECTRICES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS	8
1.1 DIRECTRICES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	9
1.2 DIRECTRICES PARA LA ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y/O LACTANCIA.....	10
2. NORMAS DE PRESENTACIÓN Y ORDEN EN LA SALA DE SERVICIO	10
2.1 NORMAS DE BIENVENIDA E INGRESO A LA SALA DE SERVICIO	11
2.2 ATENCIÓN EN VENTANILLA DE INFORMACIÓN	11
2.3 ATENCIÓN EN VENTANILLAS DE RESIDENCIAS, VISAS, CERTIFICACIONES Y REGISTRO.	12
3. GUÍA DE DEPURACIÓN DE SALA DE SERVICIO Y FILA.....	12
4. GUÍA PARA MANEJO DE OBJETOS Y DOCUMENTOS OLVIDADOS POR LOS USUARIOS.....	13
ESQUEMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS	14
HOJA DE ELABORACIÓN	15
HOJA DE DISEÑO Y APROBACIÓN.....	16



Misión

Velar por el respeto al derecho humano de migrar, garantizarlo mediante la administración adecuada del derecho migratorio y la asistencia y protección oportuna de aquellas personas migrantes extranjeras o nacionales que lo requieran.

Así mismo constituirse como un órgano descentralizado en la prestación de los servicios públicos migratorio, orientando su acción al respeto de los derechos de las personas.

Visión

Ser la entidad referente de atención al usuario y en materia Migratoria del Organismo Ejecutivo que, de manera descentralizada y como parte de la Autoridad Migratoria Nacional del Estado de Guatemala, lidera la Gestión del Sistema Migratorio Guatemalteco y Política Migratoria mediante gestión por resultados a nivel Nacional Regional e Internacional.

Presentación

El protocolo de atención tiene como finalidad crear un documento técnico de apoyo y orientación que brinde una guía para todo el personal de la Subdirección de Extranjería pueda proporcionar una atención de calidad.

Campo de Aplicación

Este documento será de observancia y aplicación del personal que desempeña sus funciones en la Subdirección de Extranjería.



Subdirección de Extranjería

La Subdirección de Extranjería es el órgano responsable de la emisión, registro y control de las visas y residencias, luego de verificar la veracidad y validez de la información y documentos requeridos de acuerdo a las categorías definidas en el Código de Migración y lo establecido en el Reglamento.

Derivado de los servicios que se prestan en la Subdirección se tiene una afluencia mensual aproximada de 2,800 personas, es por ello que se hace necesario contar con un instrumento de apoyo para atención al usuario.

Para garantizar la vigencia y efectividad de este documento, los Jefes de Departamento y Encargados de las Unidades de la Subdirección, deberán mantener un proceso constante de comunicación, revisión y actualización para realizar modificaciones en el presente documento cada vez que sea necesario y de considerarse oportuno.



Marco Legal

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto Número 135-96, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.
3. Decreto Número 44-2016, del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.
4. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020, Reglamento Orgánico Interno.
5. Acuerdo de Dirección General Número 148-2021, del Instituto Guatemalteco de Migración, Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad.
6. Acuerdo de Dirección General Número 321-2021, del Instituto Guatemalteco de Migración, Guía de Salud y Seguridad Ocupacional para la prevención y Mitigación del Contagio de Covid-19. (Segunda edición).



1. Directrices generales para la atención de usuarios

Para brindar la atención al usuario, los colaboradores de la Subdirección de Extranjería deberán cumplir con lo siguiente:

- ✦ Mantener siempre una imagen profesional y hacer uso de un vocabulario técnico y legal de manera oportuna.
- ✦ Tener la disposición de servicio para ayudar y orientar al usuario.
- ✦ Utilizar un tono de voz agradable y moderada.
- ✦ El lenguaje corporal, deberá resultar acorde a un trato de educación, nunca mostrar un gesto de desagrado o desgano.
- ✦ Brindar atención cuando el usuario esté hablando para entender su petición.
- ✦ Responder a las preguntas efectuadas por el usuario y si desconoce la respuesta, solicitar un momento de espera para realizar la consulta al jefe inmediato.
- ✦ Acompañar en el proceso al usuario que está siendo atendido, leer los documentos antes de asesorarlo para comprensión y de ser necesario orientarlo para completar los formularios y explicar paso a paso qué es lo que se está realizando.
- ✦ Cuando el usuario presente analfabetismo o por alguna situación no comprenda la gestión, se le deberá brindar atención especializada teniendo como objeto que el usuario comprenda la gestión a realizar.
- ✦ No usar teléfono celular, excepto cuando se trate de la coordinación del trámite del usuario o emergencia.
- ✦ Tratar al usuario de forma cordial y siempre dirigirse con la palabra "USTED".
- ✦ Si se presentara una situación extrema de inconformidad por el usuario, informar al Jefe inmediato, quien será el responsable de reducir o eliminar la insatisfacción del mismo.
- ✦ Deberá ser empático al atender al usuario.



1.1 Directrices para la atención de personas con discapacidad

Para brindar la atención al usuario con discapacidad, los colaboradores de la Subdirección de Extranjería deberán cumplir con lo siguiente:



- ✚ Dirigir al usuario a la ventanilla especial, evitando que realice fila y esperas innecesarias.
- ✚ Evitar miradas prolongadas en los aparatos que utilice, tales como bastón, muletas, silla de ruedas, entre otros, que puedan hacer sentir incomodidad a los usuarios.
- ✚ Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tener paciencia y dar el tiempo necesario, solicitar apoyo del acompañante si lo tuviera.
- ✚ Permitir que las personas hablen por sí solas evitando dirigir la palabra a los acompañantes o tutores, salvo en el caso que no pueda hacerlo.
- ✚ Si el usuario utiliza silla de ruedas, preguntar si necesita ayuda específica.
- ✚ Si el usuario tuviera que realizar alguna gestión en otro nivel de la Institución y no sea posible utilizar el elevador, solicitar el apoyo a quien corresponda. ([..\rrhh\protocolo de atención discapacidad acdo. 148-2021.pdf](#))
- ✚ Si el usuario tiene problemas auditivos, colocarse delante de la persona para que pueda verle el rostro cuando se le hable, haciéndolo de forma clara y despacio.
- ✚ Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicar, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- ✚ Habilitar una ventanilla fija para la atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.

1.2 Directrices para la atención de adultos mayores, mujeres en estado de gestación o lactancia

Para brindar la atención a adultos mayores y mujeres en estado de gestación, los colaboradores de la Subdirección de Extranjería deberán cumplir con lo siguiente:



- ✚ Dirigir al usuario a la ventanilla especial, evitando que realice filas innecesarias.
- ✚ Preguntar al usuario si necesita ayuda específica.
- ✚ Tener la disposición para ayudar y orientar al usuario.
- ✚ Si el usuario tuviera que realizar alguna gestión en otro nivel de la Institución y no sea posible utilizar el elevador, solicitar el apoyo a otra persona para que realice la gestión en lugar de ella. ([\rrhh\protocolo de atención discapacidad acdo. 148-2021.pdf](#))

2. Normas de presentación y orden en la sala de servicio

- ✚ Ordenar sillas de la sala de servicio antes del ingreso de los usuarios.
- ✚ Acomodar bien el separador de filas.
- ✚ Mantener TV encendida con información importante de Extranjería y entretenimiento para usuarios.
- ✚ Mantener el aire acondicionado a una temperatura agradable al público.
- ✚ Bien señalizado el distanciamiento social en fila para ingresar y en sillas de espera.



2.1 Normas de bienvenida e ingreso a la sala de servicio

- ✚ Identificar la prioridad de ingreso y agilización de trámite a personas de tercera edad, embarazadas, discapacitados y madres en lactancia y con niños. (Ver Normas de atención de adultos mayores, mujeres en estado de gestación y/o lactancia)
- ✚ Saludo y bienvenida
 - * (Bienvenido a la Subdirección de Extranjería)
- ✚ Aplicar gel desinfectante a cada usuario al ingresar.
- ✚ Revisar papelería completa, formularios llenos y firmados.

2.2 Atención en ventanilla de información

- ✚ Saludo al usuario
 - * (Buenos días, ¿qué trámite viene a realizar?).
- ✚ Escuchar atentamente al usuario para identificar el trámite que realizará.
- ✚ Se verifica que cumpla con todos los requisitos de acuerdo al trámite que desea realizar
- ✚ Se emite ticket de servicio.
- ✚ Se indica al usuario que debe tomar asiento y estar pendiente de su número en pantalla para pasar a ventanilla correspondiente.



2.3 Atención en ventanillas de residencias, visas, certificaciones y registro.

- ✚ Saludo y presentación.
 - * (Buenos días, mi nombre es ...)
- ✚ Preguntar al usuario sobre qué trámite va a realizar.
- ✚ Revisar la papelería requerida para el trámite.
- ✚ Emitir la boleta de pago, cuando corresponda.
- ✚ Revisar los datos en la boleta de pago.
- ✚ Atender el servicio solicitado.
- ✚ Indicar al usuario que verifique los datos de acuerdo al trámite realizado.
- ✚ Entrega de documento de soporte cuando corresponda.
- ✚ Despedirse.

3. Guía de depuración de sala de servicio y fila

- ✚ Mantener el distanciamiento social dentro de la sala.
- ✚ Estrictamente prohibidos acompañantes (solo permitido en casos especiales)
- ✚ Cada hora revisar la sala, asiento por asiento verificando que cada usuario tenga su ticket, las personas que no son usuarios, pedirles su retiro de forma educada.
- ✚ Cuando la fila de ingreso a la Institución sea muy larga, pasar con cada persona para verificar el trámite que desea realizar y si cumple con los requisitos del mismo, esto con el fin de agilizar la atención y evitar aglomeraciones.
- ✚ En situaciones donde algún usuario se ponga muy alterado o agresivo, solicitar acompañamiento al policía de turno.

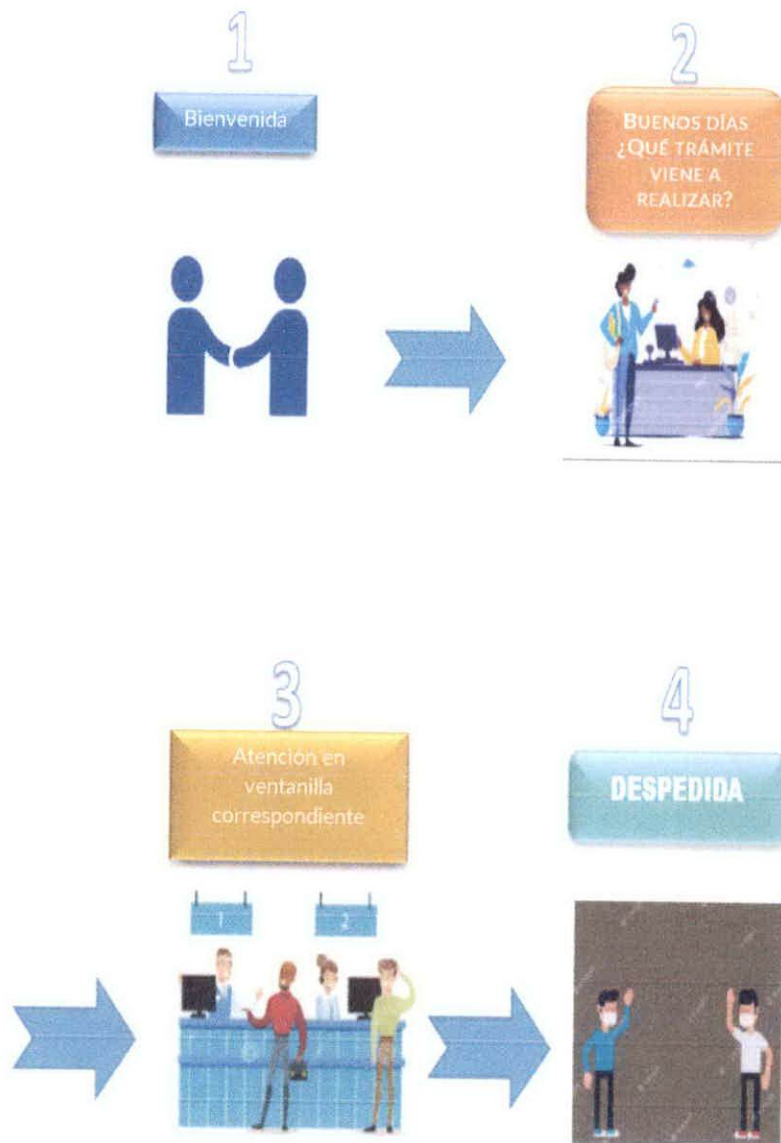
- ✦ Cada media hora monitorear a los usuarios que se encuentran en la sala de servicio para velar por el cumplimiento del distanciamiento físico.
- ✦ Cuando sea necesario bajar al primer nivel a verificar que necesita cada usuario para agilizar la fila de espera.

4. Guía para manejo de objetos y documentos olvidados por los usuarios

- ✦ Identificar el objeto o documento olvidado.
- ✦ Verificar si aún se encuentra el dueño en sala de atención.
- ✦ Reportarlo con el jefe inmediato, quien deberá realizar oficio de traslado a la Subdirección Técnica Administrativa del Instituto.



Esquema general del procedimiento para la atención de usuarios



Hoja de Elaboración
Manual de Normas y Procedimientos
Unidad de Certificaciones y Notificaciones de Visas y Residencias
Subdirección de Extranjería

ETAPAS

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

Elaborado

MSc. Miriam Alejandra Méndez Lobos
 Encargada de la Unidad de Certificaciones y
 Notificaciones de Visas y Residencias



Circular stamp: INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACION, SUBDIRECCIÓN DE EXTRANJERÍA, GUATEMALA, C. A.

**Revisado y
Aprobado.**

Licenciada Sindy Patricia Guzmán Cermeño
 Subdirectora de Extranjería



Circular stamp: INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACION, SUBDIRECCIÓN DE EXTRANJERÍA, GUATEMALA, C. A.



Circular stamp: SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y METODOS, INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACION, GUATEMALA, C. A.

**Hoja de Diseño y Aprobación
Protocolo de Atención al Usuario
Subdirección de Extranjería**

ETAPAS

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

**Estructura y
Diagramación.**

Licenciado Ricardo de Jesús Santa Cruz Morales
Encargado de la Unidad de
Organización y Métodos




**Revisión y
Aprobación.**

Ingeniero José David Castillo Barrera
Subdirector de Planificación



