



**PROTOCOLO DE INGRESO AL EDIFICIO CENTRAL DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA**

Primera edición

Guatemala, junio 2024





**INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-
ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-28-2024
SUBDIRECTOR GENERAL EN SUSTITUCIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO
DE MIGRACIÓN**

CONSIDERANDO

Que 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. El Director General ejerce la representación legal del Instituto Guatemalteco de Migración, y conforme lo regula el Reglamento Orgánico Interno, 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. Asimismo, regula que el Subdirector General podrá sustituir al Director General por ausencia temporal.

CONSIDERANDO

Que el Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa, es la dependencia administrativa responsable de brindar apoyo al Director General, Subdirector General, Subdirecciones, Departamentos, Unidades, Centros Migratorios y cualquier otra entidad institucional para que puedan contar con los equipos, bienes, suministros, servicios necesarios y coordinación de procesos de logística para cumplir sus funciones.

CONSIDERANDO

Que la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación de la Primera Edición del "Protocolo de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración" del Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa, cuyo objetivo general es establecer un protocolo para que los empleados, contratistas, usuarios, visitantes y personas con capacidades diferentes, medios de comunicación y personalidades, puedan ingresar y egresar de forma ordenada y segura en el Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración, así como velar por la seguridad e integridad de las personas, en su estancia dentro de las instalaciones del Instituto.

POR TANTO

Con base en 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, 130, 131 numerales 2 y 4, 136 y 139 del Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 4 literal e) del Acuerdo de Dirección General número IGM-017-2023 de fecha 14 de marzo de 2023, Aprobado por Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 002-2023, Reglamento General del Código de Migración, 9 literal h) y 25 literal f) del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno; y, Acuerdo de Dirección General del Instituto Guatemalteco de Migración número IGM-044-2020, Manual de Organización



DIRECCIÓN
CALLE 13 DE JUNIO 4
ZONA 10, GUATEMALA



TÉLEFONO
(+502) 2311 2111



CORREO ELECTRÓNICO
d.g@igmm.gob.gt





Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración, y Resolución número IGM-116-2024 de fecha diecisiete de junio de dos mil veinticuatro, emitida por el Director General del Instituto Guatemalteco de Migración.

ACUERDA

ARTÍCULO 1. Aprobar la Primera Edición del "Protocolo de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración" del Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa del Instituto Guatemalteco de Migración

ARTÍCULO 2. Instruir a la Subdirección de Planificación, que socialice la Primera Edición del "Protocolo de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración" del Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa del Instituto Guatemalteco de Migración.


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

NOTIFÍQUESE.

Guatemala, 19 de junio de 2024.


Sr. José Eduardo A.
Subdirector General
en sustitución del Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



 DIRECCIÓN
C/ 10 de octubre y 5-11, zona 4
Tercera Etapa del Edificio

 TELÉFONO
+502 2411 111

 CORREO ELECTRÓNICO
info@igmi.gub.gq



INDICE

I.	Introducción	5
II.	Marco Legal	6
III.	Objetivo General	7
IV.	Objetivos Específicos	7
V.	Acrónimos	8
VI.	Hoja de Aprobación	9
VII.	REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DEL PROTOCOLO DE INGRESO AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN	10
VIII.	FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES UNIFORMADOS DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC) ASIGNADOS AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN	12
IX.	FUNCIONES DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN	14
X.	PROCESO DE INGRESO AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN	15
XI.	Glosario	17
XII.	Hoja de Elaboración	18
XIII.	Hoja de Diseño y Aprobación	19



I. Introducción

La Subdirección Técnica Administrativa a través del Departamento de Servicios Generales , es la encargada de velar por la seguridad y prevención contra el delito de los empleados, contratistas, usuarios y personas en general que acuden a realizar consultas y trámites al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración y a las dependencias del mismo; se elaboró un protocolo basado en los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en el Edificio Central ubicado en 6ta avenida 3-11, zona 4 Ciudad de Guatemala, para ingreso y egreso de personas por la entrada principal, buscando con ello un flujo de personas de forma ordenada y segura, para mantener un control adecuado en todo momento, registrando el ingreso y permanencia de todos los visitantes.



II. Marco Legal

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto No. 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.
3. Acuerdo de Autoridad Migratoria 2-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración
4. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 002-2023 mediante el cual aprueba el Acuerdo de Dirección General Número IGM-017-2023 que contiene el Reglamento General del Código de Migración.
5. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 003-2023 mediante el cual aprueba el Acuerdo de Dirección General Número IGM-027-2023 que contiene Reformas al Reglamento General del Código de Migración.
6. Acuerdo Número IGM-044-2020 del Instituto Guatemalteco de Migración, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración. Segunda Edición.



III. Objetivo General

Establecer un protocolo para que los empleados, contratistas, usuarios, visitantes y personas con capacidades diferentes, medios de comunicación y personalidades, puedan ingresar y egresar de forma ordenada y segura en el Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración, ubicado en la 6ta. avenida 3-11 zona 4 Ciudad de Guatemala, y también, velar por la seguridad e integridad de las personas, en su estancia dentro de las instalaciones del Instituto; con el fin de contribuir al bienestar físico, mental y social de los empleados, contratistas, visitantes y público en general; con la finalidad de evitar aglomeraciones, accidentes y posibles eventos violentos o de emergencias en las áreas de atención al usuario y oficinas del Instituto Guatemalteco de Migración.

IV. Objetivos Específicos

1. Identificar los peligros o situaciones críticas que existan, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
2. Ordenar las filas de las personas que se presentan a solicitar servicios migratorios y otros servicios relacionados con las funciones del IGM y sus dependencias.
3. Brindar información a los usuarios sobre los diferentes servicios que brinda el IGM.
4. Examinar y/o Registrar a los usuarios y visitantes que ingresan al Edificio Central del IGM.
5. Mantener y controlar el aforo máximo establecido de personas en los diferentes niveles del Edificio Central del IGM.
6. Evitar el ingreso de personas armadas o en estado de ebriedad a las instalaciones.
7. Velar por el cumplimiento del horario establecido para ingreso a las oficinas centrales del IGM.
8. Coordinar con la Dirección General y/o con las Áreas Administrativas del IGM, cuando se presente la visita de alguna personalidad (Diputados, Autoridades de Gobierno, Cuerpo Diplomático, etc.) para su fácil acceso y registro.
9. Coordinar con la Dirección General y/o Áreas Administrativas de IGM, cuando se presente la visita de algún Medio de Comunicación.
10. Coordinar y brindar el apoyo necesario cuando se presente la visita de alguna persona con capacidades diferentes o especiales.
11. La Supervisión de los puntos anteriores estará a cargo del Jefe de Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa.



V. Acrónimos

CUI	Código Único de Identificación
DPI	Documento Personal de Identificación
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
PNC	Policía Nacional Civil



VI. Hoja de Aprobación

PROTOCOLO DE INGRESO AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Aprobado por:



Lic. Carlos Enrique Mendizábal Arriola
Jefe de Departamento de Servicios Generales
Subdirección Técnica Administrativa
Instituto Guatemalteco de Migración



VII. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DEL PROTOCOLO DE INGRESO AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Protocolo de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 09.02.U0.P1
		FECHA	Junio 2024
		PÁGINAS	1/2
Políticas y Normas de aplicación			
1.	Todas las personas que laboran en el Instituto Guatemalteco de Migración deberán portar su gafete de una forma visible que los identifique como empleados y contratistas. El ingreso a las instalaciones está permitido a partir de las 5:00 am a 18:00 horas. Si la permanencia en las instalaciones es después de la 18:00 horas deberá informar a la Subdirección Técnica Administrativa.		
2.	El personal de recepción es el responsable de brindar la información básica a los usuarios.		
3.	Cuando una visita se presenta en la recepción se le debe preguntar a dónde se dirige y corroborar, si es pertinente, con la oficina donde se dirige si está autorizado el ingreso o no, posterior a que se verifique, se proceda al registro e ingreso.		
4.	Cuando un visitante deba de permanecer en las instalaciones después de las 15:00 horas se deberá informar a la Subdirección Técnica Administrativa, por medio de un oficio, indicando el nombre completo y el motivo por el cual se permanecerá más tiempo en las instalaciones y la hora estimada de retiro y se debe indicar al empleado o contratista del IGM que le brindará acompañamiento.		
5.	Las Subdirecciones del IGM que necesiten realizar algún tipo de mantenimiento fuera del horario laboral establecido, deberán informar con una semana de anticipación por medio de oficio a la Subdirección Técnica Administrativa, explicando el motivo del trabajo y lo que implicará, indicando la cantidad de personas, nombre, documento de identificación, y tiempo estimado que va a permanecer dentro de las instalaciones, se debe adjuntar un listado de las herramientas; útiles de trabajo y placas de vehículos si fuera el caso.		
6.	Todos los usuarios que ingresen a realizar un pago al banco previo a su registro en el ingreso al edificio, a excepción de las personas que únicamente van a hacer algún trámite al banco, queda bajo la responsabilidad del banco brindar seguridad física a los empleados, contratistas y usuarios del banco, las instalaciones y los bienes que se encuentran dentro de dichas instalaciones.		
7.	Se prohíbe el ingreso de: armas de fuego, armas blancas o punzo cortantes, herramientas de mano, maletas o equipaje de grandes dimensiones.		



Protocolo de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 09.02.U0.P1
	FECHA	Junio 2024
	PÁGINAS	2/2
Políticas y Normas de aplicación		
8.	Se prohíbe que los empleados y contratistas o personas ajenas a la Institución retiren mobiliario y/o equipo de las instalaciones sin previa comunicación (48 horas de antelación) al Departamento de Servicios Generales de la Subdirección Técnica Administrativa. Si el mobiliario y/o equipo cuenta con registro de inventario, se deberá copiar al Departamento de Inventarios de la Subdirección Financiera. Deberá indicar el motivo del retiro, enlistar los bienes y ser firmado y autorizado por el Subdirector o jefe de la dependencia.	
9.	Queda prohibido el ingreso al edificio de repartidores de comida, vendedores y mensajeros con paquetería personal.	
10.	El ingreso de medios de comunicación deberá tener el acompañamiento del personal del Departamento de Comunicación Social o en su defecto estar autorizado por la Dirección General del Instituto.	
11.	Mantener la presencia policial las 24 horas del día, los 365 días del año, en las entradas al Edificio Central del IGM.	
12.	La Seguridad Interna hará rondas constantes en los diferentes niveles del edificio y en las áreas donde se atiende usuarios, verificando y controlando los ambientes y las personas que se encuentren en los mismos.	
13.	La Seguridad Interna y/o Agentes de la PNC, deberán hacer pasar por el arco detector de metales y/o realizar revisión corporal, revisión de mochilas, carteras, etc., a las personas que ingresan al Edificio Central del IGM.	
14.	Los vehículos autorizados para ingresar al sótano se deberán registrar, indicando número de placas, horario de ingreso y lugar a dónde se dirigen los ocupantes.	



Protocolo de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 09.02.U0.P2
	FECHA	Junio 2024
	PÁGINAS	1/1

VIII. FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES UNIFORMADOS DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC) ASIGNADOS AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

1.	Velar por la seguridad física de los trabajadores y contratistas del Instituto Guatemalteco de Migración.
2.	Velar por la seguridad de los usuarios, invitados y público que visitan las instalaciones del Edificio Central de Instituto Guatemalteco de Migración.
3.	Impedir que ingresen usuarios y visitas fuera del horario establecido.
4.	Mantener presencia policial en la entrada al sótano del Edificio Central del IGM durante todo el día.
5.	Impedir que ingresen vehículos ajenos al IGM, al sótano del edificio sin la debida autorización.
6.	Prohibir el ingreso de repartidores de comida a todos los niveles del Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración.
7.	Los fines de semana y días festivos el edificio debe permanecer cerrado, los agentes tienen que realizar rondas constantes en el perímetro del edificio.
8.	Fuera del horario establecido solo pueden ingresar personas que hayan sido previamente autorizadas por el Departamento de Servicios Generales o la Subdirección Técnica Administrativa; para lo cual deberán realizar registro de ingreso.
9.	Brindar seguridad a los vehículos del IGM que se estacionen frente al edificio.
10.	Velar por la seguridad física de las instalaciones y el mobiliario que se encuentra dentro del inmueble.
11.	Es obligación de los agentes PNC mantener limpias las áreas de descanso y comedor.



Protocolo de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración	CÓDIGO	09.02.U0.P2
	FECHA	Junio 2024
	PÁGINAS	2/2
FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES UNIFORMADOS DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC) ASIGNADOS AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN		
12.	Para llevar a cabo el cambio de turno tiene que estar presente el relevo.	
13.	Reportar el cambio de turno al Jefe o encargado de la seguridad interna del IGM y/o al Departamento de Servicios Generales.	
14.	Reportar al Jefe o encargado de la seguridad interna del IGM y/o al Departamento de Servicios Generales sobre cualquier novedad que se pueda dar en materia de seguridad física y electrónica en el edificio central y alrededores.	
15.	Mantener en todo momento una actitud positiva, de servicio al usuario, con educación y profesionalismo.	



Protocolo de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración	CÓDIGO	09.02.U0.P3
	FECHA	Junio 2024
	PÁGINAS	1/1

IX. FUNCIONES DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

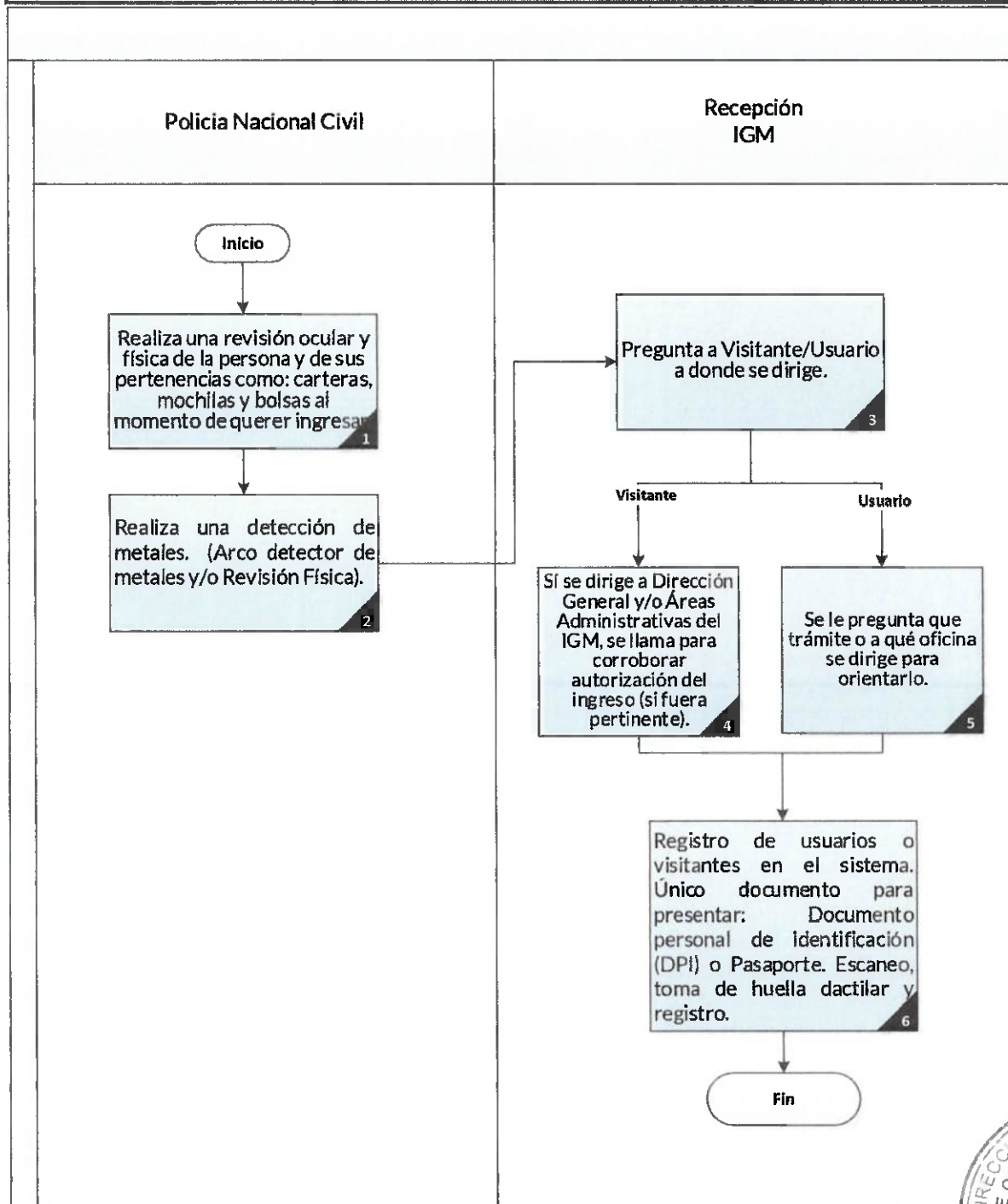
1.	Brindar información a los usuarios sobre los diferentes servicios que se realizan dentro del Edificio Central del IGM.
2.	Orientar a los usuarios para el ingreso a las instalaciones del IGM.
3.	Restringir el ingreso de mensajeros con correspondencia personal para empleados y contratistas del Instituto Guatemalteco de Migración.
4.	Ordenar las filas.
5.	Registrar a los usuarios y visitantes en el libro de registro (si se utiliza) o en el sistema electrónico de control de ingresos.
6.	Monitorear el distanciamiento de las diferentes filas de usuarios.
7.	Coordinar con la Dirección General y/o Áreas Administrativas del IGM, cuando se presente la visita de alguna personalidad (Diputados, Autoridades de Gobierno, Cuerpo Diplomático, etc.) para orientarla y acompañarla.
8.	Coordinar con la Dirección General y/o Áreas Administrativas del IGM, cuando se presente la visita de algún Medio de Comunicación.
9.	Coordinar y brindar el apoyo necesario cuando se presente la visita de alguna persona con capacidades diferentes o especiales de acuerdo al Protocolo de Atención para las personas con discapacidad del Instituto Guatemalteco de Migración.
10.	Mantener en todo momento una actitud positiva, de servicio al usuario, con educación y profesionalismo.



X. PROCESO DE INGRESO AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN		CÓDIGO	09.02.U0
		FECHA	Junio 2024
		PÁGINAS	1/1
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
1.	Realiza una revisión ocular y física de la persona y de sus pertenencias como: carteras, mochilas y bolsas al momento de querer ingresar.	PNC	
2.	Realiza una detección de metales. (Arco detector de metales y/o Revisión Física).		
3.	Pregunta a Visitante/Usuario a donde se dirige.	RECEPCIÓN	
4.	Visitante indica que se dirige a Dirección General y/o Áreas Administrativas del IGM, se llama para corroborar autorización del ingreso (si fuera pertinente).		
5.	Si es Usuario que visita se le pregunta que trámite o a qué oficina se dirige para orientarlo.		
6.	Registro de usuarios o visitantes en el sistema. Único documento para presentar: Documento personal de identificación (DPI) o Pasaporte. Escaneo, toma de huella dactilar y registro.		DPI / Pasaporte Ticket de registro
Fin del Proceso.			



Flujograma de Ingreso al Edificio Central del Instituto Guatemalteco de Migración	CÓDIGO	09.02.U0
	FECHA	Junio 2024



XI. Glosario

Empleados y Contratistas	Personas que realizan las diferentes actividades laborales que brinda el Instituto Guatemalteco de Migración.
Persona con capacidades diferentes o especiales	Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.
Usuarios	Personas que requieren servicios migratorios para el desarrollo de sus actividades que requieren moverse entre países.
Visitantes	Personas que hacen uso de las instalaciones y que realiza actividades particulares que tienen relación con el Instituto Guatemalteco de Migración.



XII. Hoja de Elaboración

PROTOCOLO DE INGRESO AL EDIFICIO CENTRAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

ETAPAS

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

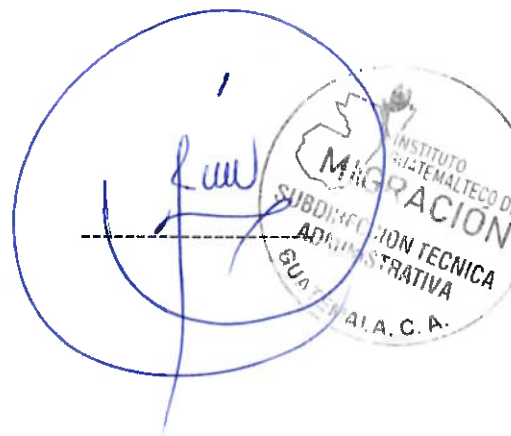
Elaborado

Licenciado Carlos Enrique Mendizábal Arriola
Jefe de Departamento de Servicios Generales



Revisado y
Aprobado

Licenciada Thelma Lucrecia Liuti Vargas
Subdirector Técnico Administrativo



Protocolo de Ingreso al Edificio Central del
Instituto Guatemalteco De Migración



XIII. Hoja de Diseño y Aprobación
PROTOCOLO DE INGRESO AL EDIFICIO CENTRAL DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
--------	----------------	-------

Estructura y Diagramación

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

[Firma manuscrita]



Revisión y Aprobación

Licenciada Zoila Sofía Mazariegos Samayoa
 Subdirector de Planificación

[Firma manuscrita]



