



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA

DE LA
SUBDIRECCIÓN DE
EXTRANJERÍA

INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Segunda edición



Guatemala, marzo 2025



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA

DE LA SUBDIRECCIÓN DE
EXTRANJERÍA DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

SEGUNDA EDICIÓN



Guatemala, marzo 2025



INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-

**ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-061-2025
EL DIRECTOR GENERAL DE INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración, se crea el Instituto Guatemalteco de Migración 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:

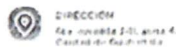
Que, el Manual de Organización y funciones del Instituto Guatemalteco de Migración establece que la Subdirección de Extranjería, es la encargada de centralizar la información relativa a la emisión, registro y control de residencias y visas luego de verificar la autenticidad y la validez de la información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

CONSIDERANDO:

Que, la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación del "Protocolo de Atención a la Persona Usaria, 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 en lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; Artículos 120, 122, 124, 131 numeral 4, 136 y 139 del Código de Migración, Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; y, 9 literal h), 55 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020, Reglamento Orgánico Interno.





ACUERDA

ARTÍCULO 1. Derogar el Acuerdo número IGM-323-2021 de fecha 28 de diciembre de 2021, que aprobó la Primera Edición del Protocolo de Atención al Usuario de la Subdirección de Extranjería del Instituto Guatemalteco de Migración.

Artículo 2. Aprobar la Segunda Edición del "Protocolo de Atención a la Persona Usuaría", de la Subdirección de Extranjería.

ARTÍCULO 3. Se instruye a la Subdirección de Planificación, para que socialice la Segunda Edición del "Protocolo de Atención a la Persona Usuaría" de la Subdirección de Extranjería, a las Subdirecciones que conforman la estructura orgánica del Instituto Guatemalteco de Migración, para su aplicación.


ARTÍCULO 4. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente.


Notifíquese.

Guatemala, 10 de marzo del 2025


Lic. Alfredo Danilo Rivera
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



 DIRECCIÓN
Edif. Avenida 9-81, zona 4
Ciudad de Guatemala

 TELÉFONO
+502 2411 2418

 CORREO ELECTRÓNICO
www.igme.mig.gob.gt

INSTRUMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



Índice



Misión	6
Visión.....	6
Presentación	7
Objeto	7
Campo de aplicación.....	7
Principios guía.....	7
Glosario.....	8
Subdirección de Extranjería	9
Marco legal.....	10
Organigrama.....	11
1.Directrices para la atención a la persona usuaria.....	12
1.1. Designación y funciones del Controller.....	13
1.2 Directrices para la atención preferente con estándares de Derechos Humanos, Inclusión y Género	13
1.2.1 Protocolo de ingreso, notificación y registro de expedientes de residencia para personas en circunstancias excepcionales con imposibilidad de acudir a la Subdirección	15
1.2.2. Lineamientos de atención con estándares de género y protección a la comunidad LGBTIQ+	16
1.3. Normas de protocolo para orden, presentación y atención a la persona usuaria de la Subdirección de Extranjería.....	19
1.4. Hoja de ruta para la atención al público en ventanillas.	20
1.4.1 Atención en ventanilla de información.....	20
1.4.2 Atención en ventanillas operacionales: Residencias; Visas, Garantes, Certificaciones, Notificaciones y Registro.	23
1.5 Guía para el manejo de objetos, documentos olvidados; manejo de conflictos y gestión de Seguridad	26
1.6 Gestión de seguridad	27
Hoja de Elaboración.....	28
Hoja de Diseño y Aprobación.....	29



Misión

Velar, mediante la atención adecuada, por el respeto al derecho humano de toda persona a emigrar o inmigrar, por lo cual el migrante puede entrar, permanecer, transitar, salir y retornar al territorio nacional conforme la legislación nacional. (Código de Migración, arts 1 y 120).

Asimismo, estandarizar las acciones dentro del presente organismo descentralizado para la prestación de servicios públicos relacionados con la migración, enfocando sus acciones en el respeto de los derechos humanos de las personas migrantes y en situación de movilidad humana, garantizando un trato inclusivo y libre de discriminación.

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.





El Protocolo de Atención tiene como finalidad crear un documento técnico de orientación que estandarice las pautas de acción y las directrices generales para la prestación de servicios públicos inclusivos y respetuosos de los derechos humanos de las personas migrantes y en situación de movilidad humana.

Objeto

El Protocolo tiene como objeto orientar a los colaboradores de la Subdirección de Extranjería en su actuación administrativa, complementando el marco legal nacional, buscando mejorar la calidad en la prestación de servicios, así como ser una herramienta práctica que fomente una cultura de atención integral al usuario(a) y manejo de conflictos en la gestión de trámites.

Campo de aplicación

Este documento será de observancia interna y de aplicación para todo el personal que desempeña sus funciones en la Subdirección de Extranjería.

Principios guía

Son principios que rigen la actuación de la Subdirección de Extranjería, (Código de Migración, art 60):

- ▶ Legalidad.
- ▶ Integridad.
- ▶ Probidad.
- ▶ No discriminación.
- ▶ Debida diligencia.
- ▶ Protección de la persona migrante.
- ▶ Reunificación familiar.
- ▶ Confidencialidad.
- ▶ Profesionalización.
- ▶ Debido proceso.



Glosario

Derecho a migrar

El Estado de Guatemala reconoce el derecho de toda persona a emigrar o inmigrar, por lo cual el migrante puede entrar, permanecer, transitar, salir y retornar al territorio nacional conforme a la legislación nacional.

Protocolo para la atención al usuario

Es un documento técnico de orientación, dirigido a todo el personal de atención para establecer directrices para estandarizar la atención integral e inclusiva de la persona migrante.

Atención integral

Conjunto de acciones interseccionales e inclusivas, relacionadas a asegurar que cada persona usuaria realice la gestión administrativa de forma eficiente y libre de discriminación.

Cultura de atención al usuario:

Son aquellas rutinas, simbologías y actitudes que utilizan los colaboradores en la atención al usuario(a).

Controller

El *controller* de gestión es aquella persona designada para la vigilancia de la atención integral dando cumplimiento a la atención preferencial, monitorear la productividad-eficiencia de las ventanillas y manejo de conflictos de la organización.

Manejo de conflictos

Proceso estructurado para resolver desavenencias entre las partes, con el objetivo de minimizar el impacto negativo y alcanzar una solución satisfactoria en el menor tiempo posible.



Subdirección de Extranjería

El Instituto Guatemalteco de Migración tiene como ente jerárquico al Director General, (...) Sin embargo, para el funcionamiento eficiente y efectivo de las atribuciones se dispone de la siguiente estructura orgánica de subdirecciones: 1) Estructura Sustantiva y Operativa: (...)

b. Subdirección de Extranjería. (Código de Migración, art 139)

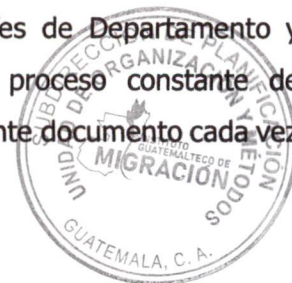
La **Subdirección de Extranjería** es el órgano responsable de la emisión, registro y control de las visas y residencias, luego de verificar la veracidad y validez de la información y documentos requeridos de acuerdo a las categorías definidas en el Código de Migración y lo establecido en el Reglamento. También tiene las siguientes responsabilidades (Código de Migración, art 140):

- En el proceso de evaluación, análisis y aprobación de las solicitudes y renovación de visas y residencias, recogerá la información biográfica y biométrica de las personas que lo solicitan (...)
- Notificar residentes extranjeros en Guatemala sobre el vencimiento de las residencias otorgadas, así como la gestión de las modificaciones al registro de extranjeros.
- Sugerir al Director General la necesidad de planes de regularización migratoria de extranjeros.
- Emitir certificaciones y constancias, (Reglamento Orgánico Interno del IGM, art 15).

Establecer los controles para el adecuado funcionamiento de la Unidad de Verificación (Reglamento Orgánico Interno del IGM, art 15).

Derivado de los servicios que se prestan en la Subdirección se tiene una afluencia mensual aproximada de **6,500** personas, es por ello que se hace necesario contar con un instrumento que contenga las pautas de atención integral y manejo de conflicto para que el usuario(a) reciba un servicio público eficiente e inclusivo enfocado en asegurar sus derechos como personas migrantes y en situación de movilidad humana, con la finalidad de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de servicios, así como ser una herramienta práctica de la cultura de atención al usuario en la Subdirección.

Para garantizar la vigencia y efectividad de este documento, las (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.

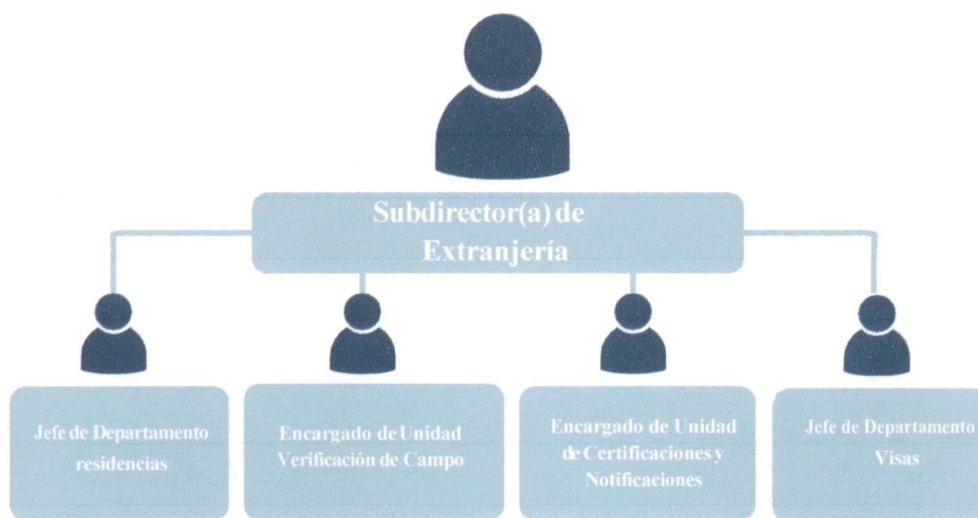


Marco legal

1. **Constitución Política de la República de Guatemala de 1985:** artículos 1- 4; 26-28; 30; 44 y 46.
2. **Código de Migración y sus reformas,** Decreto Número 44-2016: artículos 1-9;43, 45, 48, 56-60; 72- 80;120-122; 139 y 140.
3. **Ley de Atención a las Personas con Discapacidad,** Decreto Número 135-96: artículos 11, 13-16.
4. **Reglamento General del Código de Migración,** Acuerdo de Dirección General Número IGM-017-2023: artículos 47-51.
5. **Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración,** Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 2-2020: artículos 4, 7, 14 y 15.
6. **Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad del Instituto Guatemalteco de Migración,** Acuerdo de Dirección General IGM Número 148-2021.
7. **Guía de Salud y Seguridad Ocupacional para la Prevención y Mitigación del Contagio de Covid-19.** (Segunda edición). Acuerdo de Dirección General del IGM Número 321-2021.
8. **Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración,** segunda Edición, Acuerdo Número IGM-044-2020.



Organigrama



1. Directrices para la atención a la persona usuaria

01 Brindar atención integral a la persona migrante y en situación de movilidad humana:

- a. Comprender la legislación en materia de derechos humanos de migrantes y personas en situación de movilidad humana.
- b. Brindar atención cuando la persona usuaria esté hablando, para entender su petición.
- c. Mantener un lenguaje respetuoso, claro y sencillo y actitud empática servicial.
- d. Cuando la persona usuaria sea analfabeto (a) o por una situación no comprenda la gestión se le deberá brindar atención especializada teniendo como objeto que el usuario comprenda la gestión a realizar, adicional se deberá de llenar los formularios que sean necesarios para las gestiones a realizar dentro de la Subdirección.
- e. Tener la disposición de servicio para ayudar y orientar al usuario(a), en especial a personas con discapacidad adultos mayores, familias con niños menores, mujeres en estado de gestación y/o lactancia.
- f. En caso de dar respuestas negativas a solicitudes brindar todas las explicaciones necesarias para que la persona usuaria comprenda la razón.

02 Conocer los circuitos administrativos a seguir para la ejecución del trámite:

- a. Conocer los diferentes trámites que se realizan en la Subdirección de Extranjería.
- b. Acompañar en el proceso a la persona usuaria que está siendo atendido, leer los documentos antes de asesorarlo y de ser necesario orientarlo para completar los formularios y explicarlos paso a paso.
- c. Dar información de manera clara, oportuna y precisa.
- d. Responder a las preguntas efectuadas por la persona usuaria; si desconoce la respuesta, solicitar un momento de espera para realizar la consulta al jefe inmediato.

03 Procurar reducir los tiempos de atención y resolución:

- a. Procurar que la persona usuaria no supere los 30 minutos de espera.
- b. Usar el teléfono celular exclusivamente para la coordinación de trámites o emergencias.
- c. Brindar apoyo en caso de que la persona usuaria sea enviado(a) a la ventanilla incorrecta, redirigiéndolo(a) con el ticket correspondiente y evitando que tenga que hacer nuevamente la fila de espera.
- d. El personal priorizará la atención la persona usuaria, sobre labores administrativas. Es decir, el operador deberá suspender trabajo administrativo y procurar atender pronto a la usuaria.

04 Identificar la necesidad de solicitar apoyo en el manejo de conflicto:

- a. Señalar a la persona usuaria la línea de tiempo máxima de espera para la resolución de los conflictos que se enfrenten.
- b. Informar al jefe inmediato en caso de presentarse una situación extrema de inconformidad por parte de la persona usuaria, quien será responsable de reducir o eliminar la insatisfacción.

05 Detectar aspectos de mejora:

- a. Escuchar a la persona usuaria en sus quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones para implementarlas en los futuros trámites, invitándolos a llenar la encuesta de calificación del servicio.
- b. Remitir los comentarios significativos a los jefes inmediatos cuando se considere que su implementación podría representar una mejora.





1.1. Designación y funciones del Controller

Las (los) Jefes de Departamento y Encargados de las Unidades de la Subdirección, deberán designar a un colaborador de ventanilla como *Controller* quien velará por la productividad, eficiencia y atención integral, siendo el responsable de las siguientes funciones:

1. Velar por el cumplimiento del Protocolo de atención.
2. Garantizar la atención preferente. (Ver las directrices 1.2)
3. Revisar que el personal de ventanilla comience labores de forma puntual, verificando que se encuentren en la ventanilla correspondiente, equipo tecnológico activo.
4. Actuar como primera línea de respuesta para manejo de conflicto.
5. Optimizar la eficiencia de la fila para obtener ticket de espera, activando apoyo para la ventanilla de información cuando se observen más de 15 personas, con el objeto de agilizar el proceso y minimizar los tiempos de espera visibles.
6. Supervisar de forma constante que no se superen las 8 personas con ticket para cada ventanilla. Sí el número de personas en la fila excede las 8, el *controller* debe tomar las siguientes acciones:
 - a. Acudir con los operadores disponibles para solicitar su apoyo en el manejo de las filas.
 - b. Si no hay operadores disponibles o si la situación lo requiere, debe contactar al jefe de departamento para que se tome una decisión o se asignen más recursos para gestionar la espera.
7. Prever las situaciones de desequilibrio, conocer los errores internos y buscar situaciones estratégicas para reducirlos.
8. Depurar las filas de espera en caso de ser necesario.

1.2 Directrices para la atención preferente con estándares de Derechos Humanos, Inclusión y Género

Las y los colaboradores de la Subdirección de Extranjería deberán brindar una atención integral, inclusiva y respetuosa de los Derechos Humanos, eliminando barreras que dificulten la gestión igualitaria del trámite. A continuación, se presentan las pautas generales para una atención preferente:

Recomendaciones generales

1. Son personas usuarias que requieren atención preferente aquellas en situación de: **Discapacidad; embarazadas; adultos mayores; familias con niñas y niños en edad preescolar y persona con emergencia médica.**

Es necesario, siempre preguntar si la persona usuaria necesita que se le acompañe o ayude. En cualquier caso, se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado.

ATENCIÓN PREFERENTE:



Directrices para la atención preferente con estándares de Derechos Humanos, Inclusión y Género.

2. Las (los) Jefes de Departamento y Encargados de las Unidades de la Subdirección, nombrará al colaborador(a) responsable de la sala, para la vigilancia de la atención especializada. Es función del *controller*, con apoyo de todos los colaboradores, detectar a las personas usuarias que deben ser atendidos de forma preferencial, conducirlo directamente a la ventanilla de información, para que la misma le entregue un turno especial. Igualmente, se le debe acompañar al usuario(a) para ubicarse en el lugar de espera o atención señalado.
 - a. Es función del *controller* colaborar en este aspecto, pues será esta la persona en primera línea designada a identificar a un usuario con necesidad de atención preferencial. No obstante, ***itodos los colaboradores deben estar pendientes de los usuarios de atención especializada!***
3. Tan pronto se aborde a la persona usuaria debe comunicársele que se le brindará atención prioritaria y por tal motivo **NO debe** realizar la fila en la ventanilla de información, asimismo se le llamará de manera celeré en la ventanilla del trámite respectivo.
4. Si la persona usuaria llega a la ventanilla de información sin haberse identificado para atención preferencial, el encargado de ventanilla debe asignar el turno prioritario y ayudarlo a ubicarse en el área correspondiente para realizar su trámite.
5. Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tener paciencia y dar el tiempo necesario, solicitar apoyo del acompañante sí lo tuviera.
6. 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.
7. Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Sí la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicar, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos gráficos.
8. Habilitar una ventanilla fija para la atención de la persona usuaria preferenciales y atención especializada.
9. Si la persona usuaria tuviera que realizar alguna gestión en otro nivel de la Institución y no sea posible utilizar el elevador, solicitar el apoyo a quien corresponda.

Recomendaciones específicas:

Persona con discapacidad física:

1. Ayudar al acceso de sillas de ruedas; bastones; perros guía y demás elementos o ayudas necesarias para permitir la movilidad y desplazamiento de la persona usuaria.
2. Facilitar los documentos a entregar a una altura accesible para la persona en silla de ruedas, de modo que no requiera hacer un esfuerzo excesivo ni adoptar posturas incómodas.
3. Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiar a otro asiento. Pero cuando la persona usuaria deje por cualquier circunstancia la herramienta de apoyo, no alejarla de su alcance.
4. Mantener una disposición constante para colaborar en las actividades que la persona no pueda realizar de forma independiente.
5. En caso de contar con acompañante, permitir que la persona usuaria con dificultad de movilidad permanezca sentada en el área de espera.



Persona con discapacidad auditiva

1. Intentar utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
 - a. Algunas personas no oyentes le comprenden leyendo labios, pero esto no ocurre siempre.
 - b. No es necesario gritar. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
2. Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas.
3. Se podrá ayudar con la escritura y señas. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.
4. Remitir al personal capacitado en lenguaje de señas.

Persona con discapacidad visual

1. Saludar claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
2. No utilizar gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona no vidente. Lo mismo ocurre al señalar algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: A su derecha se encuentra la puerta, delante de usted, a unos diez pasos se encuentra la sala.

Persona con discapacidad cognitiva

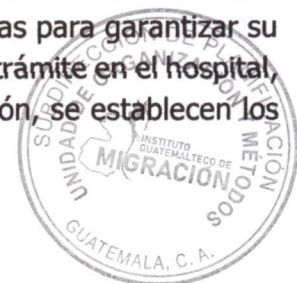
1. Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad.
2. Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise.

Adultos mayores Mujeres embarazadas-Lactancia; familias con niñas(os) menores en edad de preescolar.

1. Adecuarse siempre en el trato paciente, amable y correspondiente para la edad, en el caso de los adultos mayores.
2. Aceptar y tolerar las limitaciones físicas y de cualquier aspecto que se presenten. No se debe exigir a la persona usuaria más de lo que puede hacer.

1.2.1 Protocolo de ingreso, notificación y registro de expedientes de residencia para personas en circunstancias excepcionales con imposibilidad de acudir a la Subdirección

Cuando una persona extranjera, debido a enfermedad crítica, adultez u otra situación excepcional, no pueda acudir a la Subdirección, se implementarán medidas para garantizar su derecho a migrar. La Subdirección gestionará el ingreso y notificación del trámite en el hospital, residencia o lugar donde se encuentre la persona afectada. A continuación, se establecen los lineamientos para apoyar al migrante en este proceso.



Protocolo de Ingreso y Notificación de expedientes de Residencia para Personas en circunstancias excepcionales con imposibilidad de acudir a la Subdirección.

Fase administrativa

1. El personal de ventanilla reportará las solicitudes por circunstancias excepcionales al Jefe de Departamento de Residencia, quien evaluará la viabilidad de los motivos que impiden a la persona extranjera acudir al Instituto Guatemalteco.
2. Si se comprueba la circunstancia, se revisará el expediente a la persona designada por el solicitante para verificar su cumplimiento con los requisitos legales.
3. En caso de cumplir con todos los requisitos, se le dirige a Despacho Superior para que realice la solicitud de ingreso y notificación del expediente en lugar accesible para la persona migrante dentro de la circunscripción del municipio de Guatemala evitando las áreas determinadas con alto índice de violencia por la Policía Nacional Civil.
4. Aprobada la solicitud por Despacho, la/el Jefe de Departamento de Residencia, realizará oficio solicitando: 1) transporte; 2) equipo tecnológico y apoyo de persona de informática; 3) autorización del colaborador designado.

Fase de ingreso

1. El colaborador designado revisará el expediente de manera ágil, garantizando un entorno amable.
2. Con apoyo del personal de informática, digitalizará los datos requeridos.
3. Tomará la fotografía correspondiente.
4. Elaborará un acta breve con la descripción de los documentos ingresados, firmada por la persona extranjera y, si es posible, por el tercero presente.
5. Se despedirá explicando de forma clara y concisa los pasos siguientes del proceso.
6. Escaneará en la Subdirección los documentos ingresados.

Fase de notificación y registro

1. Aprobada la residencia, la persona encargada de Unidad de Certificaciones y Notificaciones designará al colaborador(a) que deberá acudir a realizar la notificación y registro; y del mismo modo gestionará un oficio con solicitud: de transporte, equipo y permisos del personal.
2. Las órdenes de pago correspondientes deberán enviarse 24 horas antes de la notificación.
3. El colaborador llevará las resoluciones de residencia para que ambas sean firmadas, conservando una copia para el expediente.
4. Imprimirá y entregará la hoja de registro que deberán ser firmadas y posteriormente será escaneada en la Subdirección.
5. Al finalizar la notificación y registro, entregará la Certificación de Estatus Ordinario Migratorio y explicará de manera concisa las obligaciones y derechos asociados a la residencia.

1.2.2. Lineamientos de atención con estándares de género y protección a la comunidad LGBTIQ+

Dentro del flujo migratorio, una proporción significativa de personas pertenece a la comunidad LGBTIQ+, lo que hace imprescindible ofrecer una atención integral. Dado que este grupo enfrenta discriminación de manera frecuente, corresponde al personal garantizar un acceso igualitario y reducir el "estrés de minorías" en el marco de los trámites administrativos migratorios dentro de la Subdirección.

Para esto las y los colaboradores brindarán asistencia a personas LGBTIQ+ de acuerdo con los estándares de género y enfoque de protección, respetando las especificidades y necesidades de este grupo poblacional, tomando en cuenta los siguientes aspectos:



Conceptos y definiciones clave:

Sexo: Se refiere a las características determinadas biológicamente y que distinguen a mujeres y hombres. (Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Recomendación general N° 28).

Género: Se refiere a las características atribuidas socialmente acerca del sexo biológico. Es decir, es el conjunto de creencias, rasgos personales, actitudes, sentimientos que se atribuyen a hombres y mujeres a través de un proceso de construcción social y cultural.

LGBTIQ+: Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans o Transgénero, Intersex o Queer. Las siglas LGBTI se utilizan para describir a los diversos grupos de personas que no se ajustan a las nociones convencionales o tradicionales de los roles de género masculinos y femeninos.

Orientación sexual: Se refiere a "la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas" (Organización Panamericana).

Homosexualidad: hace referencia a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un mismo género y a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas. Se considera más apropiado usar los términos lesbiana (para hacer referencia a la homosexualidad femenina) y gay (para hacer referencia a la homosexualidad masculina o femenina (CONAPRED)).

Identidad de género: Es la vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente y que puede o no corresponder con el sexo asignado al nacer. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que puede involucrar la modificación de la apariencia o funcionalidad corporal a través de tratamientos farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que sea libremente escogida. También incluye otras expresiones de género como la vestimenta, el modo (Principios de Yogyakarta, 2018).

Derecho a la identidad de género: "es aquel que deriva del reconocimiento al libre desarrollo de la personalidad. Considera la manera en que cada persona se asume a sí misma, de acuerdo con su vivencia personal del cuerpo, sus caracteres físicos, sus emociones y sentimientos, sus acciones, y conforme a la cual se expresa de ese modo hacia el resto de las personas. de hablar y los modales (CONAPRED).

Persona trans: Persona cuyo sexo biológico es diferente a su identidad de género. (Mujer trans, Hombre trans).

Persona no binaria: Identidad de género que no se ajusta estrictamente a las categorías convencionales binarias de masculino o femenino.

Deadname: Nombre de nacimiento de una persona trans que ya no utiliza.

No revictimización: Principio que busca garantizar que las personas LGBTIQ+, no sean sometidas a múltiples interrogatorios o declaraciones, o exámenes que puedan afectar su integridad, autoestima y salud mental.

Estrés de minorías: se refiere a altos niveles de estrés crónico que experimentan las personas LGBTIQ+, debido a los prejuicios sexuales, estigma (social e internalizado) y las experiencias de discriminación que viven. El temor al rechazo, el ocultamiento de la propia orientación sexual o identidad de género y la discriminación actúan como fuentes de estrés permanentes en las interacciones con otras personas y consigo mismo o misma. Esto impacta en una mayor prevalencia de síntomas físicos asociados a altos niveles de estrés crónico; además de mayor prevalencia de síntomas como depresión, ansiedad e ideación suicidas.

Lineamiento de atención con estándares de protección a comunidad LGBTIQ+:

Así, las y los operadores ofrecerán atención integral conforme a los lineamientos básicos de la Organización de los Estados Americanos, deben cumplir con los siguientes referentes:

01 Conocer los términos y definiciones propios de cada comunidad del colectivo LGBTIQ+

1. Entender los diferentes conceptos de la teoría de género y LGBTIQ+.
2. Se deben evitar los juicios de valor que estigmaticen a las personas LGBTIQ+, así como los términos, acciones o comentarios ofensivos.
3. La persona será abordada de acuerdo con la identidad de género asumida.
4. Recuerde que el signo + se refiere precisamente a aquellas categorías LGBTIQ que no son consideradas en la cultura llamada occidental. Respete ese uso, al referirse a una cosmovisión y una cultura que da sentido a la realidad de esa persona.
5. En la atención especializada se debe aplicar el enfoque de derechos humanos, el enfoque de género, el enfoque de la diversidad: libre de prejuicios y estereotipos.

02 Lenguaje empático

1. Evite los términos coloquiales y use las iniciales LGBTIQ+ y los términos a que hacen referencia, o a aquellos que personas con distinta identidad étnica consideren que son los que mejor los representan.
2. Preguntar a la persona cuál es el nombre con el que quiere ser atendido, si se tiene duda se puede llamar por el apellido. Se debe reconocer siempre el derecho a la autoidentificación libre. Evite el uso de los deadnames.
3. Si las personas se identifican con el género masculino, utilice el género masculino para relacionarse y referirse a ellas. Si se identifican con el género femenino, utilice el género femenino al abordarles, misma situación con no binario.
4. Tenga en cuenta que la falta de información sobre temas de LGBTIQ+ también afecta a las personas de este sector poblacional, por lo que a veces se referirán a sí mismos o mismas con términos ofensivos o peyorativos; en esos casos, informe sobre los términos correctos.
5. Evitar cuestionamientos y preguntas sobre orientación sexual, identidad de género o expresión de género que no estén estrecha y directamente relacionados con el trámite a gestionar.

03 Accesibilidad (*Humanización del servicio*)

1. La persona que acude a los servicios para solicitar atención o información debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento.
2. La accesibilidad implica la no aceptación de políticas o prácticas basadas en la ideología que nieguen la prestación de servicios basados en argumentos de conciencia, o morales, este tipo de prácticas son violatorias del derecho a migrar.
3. Procurar la atención respetuosa, libre de violencia simbólica y sin discriminación.
4. No cuestionar la identidad y/o expresión de género u orientación sexual.
5. En relación con quejas o reclamos procurar obtener todos los datos necesarios, evitando en lo posible posteriores declaraciones que ocasionen una revictimización de la persona.
6. El personal deberá contar con un directorio actualizado de instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil que proporcionen servicios específicos para población LGBTIQ+ para derivación.

04 Aceptabilidad

1. La información sobre la identidad de género de la persona es particular y privada, por lo que es una decisión estrictamente personal si se da a conocer o no.
2. Incluya en las salas de espera videos, afiches, revistas, periódicos, folletos que sean inclusivos y específicos para las personas LGBTI.

05 Adaptabilidad

1. Prestar un servicio de calidad sin importar la orientación sexual e identidad de género de la persona.
2. Si el nombre legal de la persona no corresponde a su identidad de género, se utilizará éste únicamente con fines administrativos, legales, y jurisdiccionales. Para la interacción diaria y en documentos sin valor legal, se utilizará el nombre social (el que la persona ha asumido por su identidad de género).
 - a. En los registros consignar los datos que aparecen en los documentos de identidad y también el nombre expresado por la persona y por el cual desea ser identificado.

1.3. Normas de protocolo para orden, presentación y atención a la persona usuaria de la Subdirección de Extranjería.

Recomendaciones para el orden de la sala:

Orden para ingreso al edificio:

1. Solicitar a los colaboradores del primer nivel que en caso de estar llena la sala permitir el acceso únicamente a los titulares de trámite.
 - ❖ Los **acompañantes siempre serán permitidos** en los siguientes casos específicos: Personas con discapacidad; traductores-intérpretes; tramitadores, abogados y notarios según sea necesario; acompañantes de usuarios(as) analfabetas o que no comprendan los procesos; otra situación no contemplada que a criterio del operador sea necesario el ingreso de acompañante.
2. Para el efecto el *controller* con aprobación del personal Jefes de Departamento y Encargados de las Unidades de la Subdirección, designarán a un colaborador para salir del edificio a depurar la fila de ingreso, verificando con cada persona el trámite que desea realizar y si cumple con los requisitos del mismo, esto con el fin de agilizar la atención y evitar aglomeraciones.
3. Identificar la prioridad de ingreso y agilización de trámite a adultos mayores, embarazadas, discapacitados, madres en lactancia y con niños. (Ver directrices de atención de adultos mayores, mujeres en estado de gestación y/o lactancia).

Orden en la sala de servicio:

1. Comenzar operaciones de manera puntual.
2. Mantener TV encendida con información importante de Extranjería y el sistema de llamados funcionado para las personas usuarias.
3. Ordenar sillas de la sala de servicio y acomodar el separador de filas para evitar aglomeraciones.
4. Mantener el aire acondicionado a una temperatura agradable al público.
5. Colocar y mantener limpios los depósitos de basura.

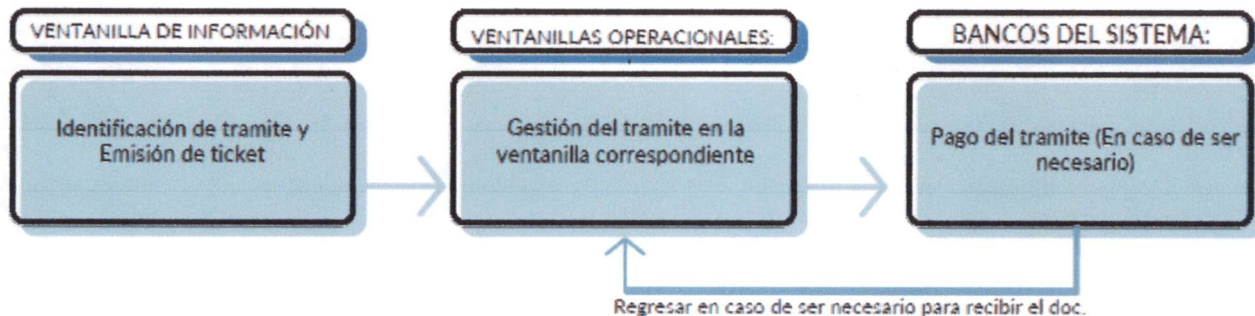
Recomendaciones de presentación y atención a la persona usuaria:

1. Saludar y brindar la bienvenida mirando a la cara, escuchando activamente.
 - a. Si es necesario investigar para obtener más información.
2. Evitar comunicarse en primera persona.
3. Priorizar atención preferencial (Ver directrices de atención de adultos mayores, mujeres en estado de gestación y/o lactancia).
4. Invitar a las personas usuarias (a) a completar la encuesta de satisfacción de servicios.
5. Evitar respuestas frías y cortas como: No sé, no, sí. De preferencia utilizar un vocabulario incluyendo frases de cortesía.
6. Ofrecer soluciones a los problemas que se presentan, en caso de no saber cómo abordar el problema acudir al jefe de departamento para ofrecer alternativas.
7. Preguntar si desea hacer otro trámite y despedirse de forma amable.



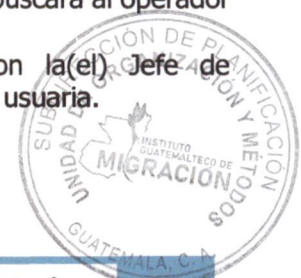
1.4. Hoja de ruta para la atención al público en ventanillas.

La Subdirección de Extranjería opera con varias ventanillas de atención, por lo cual es necesario procurar plasmar el debido actuar en la atención a la persona usuaria, para ello se presenta una hoja de ruta para la prestación eficiente del servicio, siendo los pasos.



1.4.1 Atención en ventanilla de información

1. Saludar cordialmente a la persona usuaria.
 - a. (Buenos días, ¿qué trámite viene a realizar?).
2. Escuchar atentamente a la persona usuaria para identificar el trámite que realizará.
 - a. En caso de no identificar el trámite, efectuar las preguntas pertinentes e investigar la información disponible de la persona usuaria en los sistemas digitales correspondientes.
3. Revisar que cumpla con todos los requisitos de acuerdo con el trámite que desea realizar.
 - a. De no contar con formulario se deberá entregar la planilla correspondiente, pedir que sea llenada y nuevamente acercarse a ventanilla de información para recibir su ticket.
 - b. Si el trámite corresponde a: ingreso de residencia o visa; o prórroga de turista; prórroga de residencia temporal, se deberá enviar una fotografía del pasaporte junto a los datos del formulario a la Unidad de Verificación en el canal de comunicación designada por las(os) jefes de Departamento.
4. Emitir ticket de servicio únicamente a la persona usuaria que realizará el trámite.
 - a. No se debe entregar más de dos tickets de atención por servicio.
 - b. Puede darse el ticket a acompañante según casos contemplados en atención preferencial.
5. Se indica a la persona usuaria que debe tomar asiento y estar pendiente de su número en pantalla para pasar a ventanilla correspondiente.
6. Solicitar que las personas usuarias completen la encuesta de atención calificando el servicio recibido en la Subdirección.
7. Cuando un usuario se acerque a solicitar apoyo, deberá escuchar la situación:
 - a. Reclamo por el tiempo de espera: Deberá exponérselo al *controller*, quien buscará al operador disponible.
 - b. Solicitud por negativa de ingreso: Se deberá acudir directamente con la (el) Jefe de Departamento de Visas o Residencias para explicar la solicitud de la persona usuaria.
 - c. Reclamo por otro conflicto, (ver la parte del protocolo manejo de conflictos).



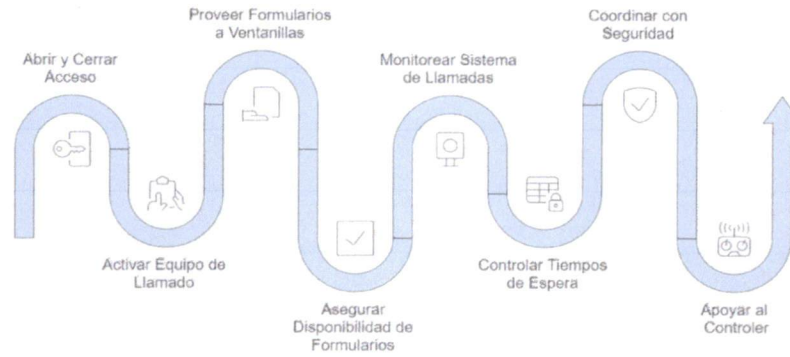
Acciones de Ventanilla de Información para la anticipación al desarrollo del servicio:

Para fomentar las 5 directrices generales de atención a la persona usuaria, la ventanilla de información debe realizar funciones adicionales a la asignación de turnos, enfocándose también en actividades operativas y logísticas que faciliten la atención integral por parte de los operadores. Algunas de estas funciones son:

1. Abrir y cerrar las puertas de acceso a la Subdirección
2. Encender el equipo tecnológico de llamado.
3. Proveer semanalmente a todas las ventanillas operativas con copias suficientes de los formularios correspondientes de sus trámites respectivos.
 - a. Para esto se llevará un inventario de los formularios entregados.
 - b. Es responsabilidad de cada operador de ventanilla solicitar el reabastecimiento de los formularios en caso se agoten antes de finalizar la semana.
4. Proveer a todas las ventanillas operativas con copias suficientes de los formularios correspondientes de sus trámites respectivos.
5. Contar con los formularios necesarios para realizar cada trámite en la Subdirección.
6. Estar pendiente del correcto funcionamiento del sistema de llamados.
7. Controlar que la fila de espera y la cantidad de tickets pendientes de ser llamados no alcancen niveles elevados. La ventanilla de información debe realizar un monitoreo constante del número de persona usuaria en espera por cada ventanilla y, si la cantidad supera las 8 personas, solicitar el apoyo del *controller*.
8. Coordinar apoyo con el Policía Nacional Civil asignado para que de forma conjunta apoyen al orden de la Subdirección.
9. Ser el principal apoyo del *controller* designado para vigilar la atención prioritaria, y asegurarse que la persona usuaria reciba ticket de atención prioritaria.
10. Revisar cada dos horas que las personas presentes en la sala tengan número de atención, y que el mismo corresponda al trámite adecuado.
11. Corroborar, con al menos treinta minutos de antelación al cierre de operaciones de la Subdirección de Extranjería, que todas las personas cuenten con un ticket asignado y prontas a terminar sus trámites.



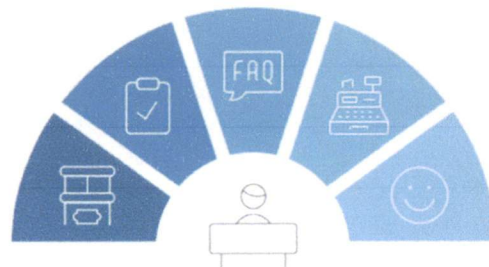
Resumen de procedimientos para la ventanilla de información



1.4.2 Atención en ventanillas operacionales: Residencias; Visas, Garantes, Certificaciones, Notificaciones y Registro.

Ruta de atención para todas las ventanillas operacionales:

1. Saludar cordialmente a la persona usuaria y retirar ticket de atención
 - a. (Buenos días, ¿qué trámite viene a realizar?).
2. Confirmar que proceda el trámite indicado y que cuente con los documentos requeridos.
 - a. **Ticket incorrecto:** En caso de que la persona usuaria haya sido mal direccionada con el ticket, se deberá solicitar que espere mientras el colaborador obtiene el ticket de atención correcto y se re direcciona, evitando a la persona rehacer la fila.
 - b. **Falta de formulario:** Si el usuario llega a ventanilla sin el formulario correspondiente, el operador deberá brindar el formulario, pedirle que lo llene y al concluir regrese a la ventanilla nuevamente.
 - c. **Falta de algún requisito:** Cuando la persona usuaria llegue a la ventanilla sin requisitos esenciales para el trámite, se le informarán los documentos faltantes y se le indicará que, una vez los haya traído, deberá solicitar un nuevo turno en la ventanilla de información. (En caso de ser una persona clasificada como atención especializada, ver directrices contenidas en el 1.1)
 - d. **Trámite adicional:** Si el extranjero solicita un trámite adicional asesorarle y si el operador cuenta con los accesos, es función de operador genera la boleta de pago.
3. Atender el servicio solicitado e informar sobre las implicaciones del mismo.
4. Colaborar con actitud positiva frente a las consultas que le presente la persona usuaria.
5. Emitir la boleta de pago, cuando corresponda.
6. Revisar los datos en la boleta de pago.
 - a. **En caso de que la boleta posea error:** Informar a la persona usuaria sobre la situación del trámite requiriéndole su paciencia y solicitando tomar asiento; reportar a la(el) Jefe de Departamento o Encargado de Unidad de la Subdirección, y hacer la gestión correspondiente ante el banco solicitando la devolución de dinero e imprimir nueva boleta que corresponde al trámite. (este trámite es válido si es error involuntario de algún colaborador de la Subdirección)
7. Indicar a la persona usuaria que verifique los datos de acuerdo al trámite realizado.
8. Entrega de documento de soporte cuando corresponda.
9. Solicitar que la persona usuaria llene la encuesta virtual de atención al servicio recibido por la Subdirección de Extranjería.
10. Despedirse.



Ruta de atención para citas adicionales:

Debido al alto volumen de personas usuarias y trámites en curso, la Subdirección de Extranjería recibe a diario solicitudes de personas extranjeras que desean adelantar la notificación de residencias, a pesar de que las citas disponibles se encuentren programadas para fechas distantes. En este contexto, la Subdirección ha establecido entre los Departamentos involucrados el siguiente procedimiento para permitir que los extranjeros con situaciones urgentes puedan agendar citas de manera inmediata, conforme a la ruta detallada a continuación:



1. Criterios y requisitos para emisión de Ticket por parte de Ventanilla de Información

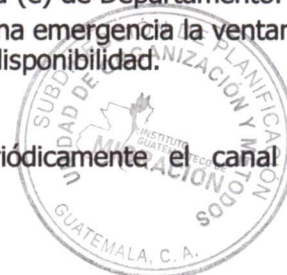
- a. La persona asignada a la ventanilla de información debe estar atenta a las personas usuarias que, por motivos de emergencia: médica, laboral o familiar, soliciten citas adicionales, o que hayan intentado obtener una visa por expediente en trámite para asistir a dicha emergencia.
- b. Se le solicitará a la persona usuaria previo a emitir el ticket, presentar:
 - i. Carta de solicitud dirigida a la Subdirección de Extranjería explicando la necesidad de la cita adicional.
 - ii. Documento que acredite la emergencia
 - iii. Copia de los boletos de viaje o documento que acredite la inmediatez para adelanto de fecha.
- c. Se prioriza brindar tickets de cita adicional a las personas usuarias que sean categoría B y C.
- d. Enviar foto del ticket emitido al canal de comunicación designado por las y los Jefes de Departamento y Encargados de unidad.

2. Aprobación de solicitud de apoyo para cita adicional a cargo de Notificaciones

- a. Revisar el canal de comunicación designado para las citas adicionales, y hacer el llamado de los tickets respectivos.
- b. Evaluar con empatía la situación de emergencia presentada por la persona usuaria y tomar la decisión de:
 - i. Agendar cita adicional: Al considerar que la situación presentada es considerada una emergencia, se procederá a coordinar la fecha de notificación y en caso de ser necesario solicitará la firma del expediente con la/el Jefa (e) de Departamento.
 - ii. Negativa a la Solicitud: En caso de no considerar la situación una emergencia la ventanilla de notificaciones se le brindaran opciones para apoyo, según disponibilidad.

3. Firma y Traspaso de expediente a cargo de Residencias

- a. La/el Jefa (e) de Departamento de Residencias revisará periódicamente el canal de comunicación para firmar los expedientes requeridos.



Ruta de atención ingreso expedientes solicitudes especiales:

La ley contempla diferentes procesos especiales las personas usuarias pueden solicitar para cancelar, desistir, ratificar, rectificar o enmendar, pedir devolución de documentos, autorización para ausentarse, y cambiar de tipo de residencia. Para ellos la ruta de atención es:

1. Revisión por parte de ventanilla de Información

- a. La persona asignada a la ventanilla de información debe revisar brevemente la procedencia del trámite y cumplimiento de requisitos. En caso de que el trámite proceda jurídicamente y se cumplan con las formalidades traspasará el expediente a la ventanilla de ingreso de residencia.
- b. Corroborar presencia de la persona usuaria o carta de poder.
- c. La persona de ventanilla debe repartir y asignar al colaborador de ingreso de forma equitativa y justa los expedientes especiales, según el sistema que determinen las y los jefes de departamento.

2. Ingreso del expediente a cargo de Visas o Residencias

- a. Revalidar que proceda el trámite indicado y que cuente con los documentos requeridos.
- b. Ingresar el servicio solicitado e informar sobre las implicaciones del mismo.
- c. Colaborar con actitud positiva frente a las consultas que le presente la persona usuaria.
- d. Emitir la boleta de pago, cuando corresponda.
- e. Revisar los datos en la boleta de pago.
- f. Revisar de forma el expediente.

3. Notificarse de la resolución especial por parte de ventanilla de notificación*

- a. Revisará que ostente los documentos de identificación o carta de poder necesarios
 - i. Para las resoluciones que alteren el estatus ordinario migratorio, la carta de poder solo será aceptada si la persona extranjera no se encuentra en el país.
- b. Colaborar con actitud positiva frente a las consultas que le presente la persona usuaria.
- c. Notificar y explicar la resolución brindada.



1.5 Guía para el manejo de objetos, documentos olvidados; manejo de conflictos y gestión de Seguridad

Objetos y documentos olvidados

1. Cuando algún miembro del equipo identifique un objeto o documento olvidado, deberá intentar localizar al propietario(a).
2. En caso de no encontrar al propietario(a), el colaborador que encontró el objeto lo trasladará a la persona designada, quien enviará al canal de comunicación asignado por las(os) jefes de departamento:
 - a. Foto del Objeto o Documento.
 - b. Breve descripción del objeto olvidado y detalles de cómo fue ubicado.
3. La persona designada resguardará el objeto por el máximo de 48 horas, para posteriormente reportarlo con el jefe inmediato, quien deberá realizar oficio de traslado a la Subdirección Técnica Administrativa del Instituto Guatemalteco de Migración.

Estrategias para el manejo de conflicto

1. En el desarrollo de las actividades de la Subdirección de Extranjería pueden ocurrir situaciones, casos, negativas o personas usuarias difíciles, para ello las/los colaboradores deben responder con el mayor profesionalismo, para esto:
2. Dejar que la persona usuaria exprese su inconformidad y escuchar con empatía, mostrando comprensión a la situación.
3. Determinar si la situación que provoco el conflicto pueda ser solucionado desde la misma ventanilla operativa, explicando con tono de voz suave y despacio las soluciones o el trámite correspondiente para arreglar su situación con términos claros y sencillos.
 - a. Brinda seguimiento: En caso de haberle solicitado a la persona usuaria esperar para la resolución de un conflicto, es fundamental llamar al usuario(a) al tener una resolución. De lo contrario, la situación podría agravarse.
 - b. De ser necesario consultar una ruta de actuación con *el controller* o la(el) jefe de Departamento e informarle al usuario el tiempo máximo de tiempo de espera para la solución del conflicto.
4. En situaciones donde alguna persona usuaria se ponga muy alterado o agresivo, *el controller* o cualquier colaborador(a) podrá solicitar acompañamiento al policía de turno.




1.6 Gestión de Seguridad

1. Promover la presencia de personal de seguridad en puntos clave de la Subdirección para monitorear las actividades y prevenir incidentes.
2. La ventanilla de información deberá coordinar apoyo con el Policía Nacional Civil asignado para que de forma conjunta apoyen al orden de la Subdirección. No obstante, si alguna situación requiera del apoyo de la Policía Nacional Civil, cualquier colaborador de la Subdirección podrá llamar telefónicamente a la persona encargada de la seguridad o dirigirse al primer nivel para solicitar asistencia.
3. En casos de desastres naturales, deberá existir una persona designada por el Subdirector de Extranjería para guiar las rutas de evacuación y solicitar calma.
4. Para el resguardo de documentos, cada colaborador será responsable de los documentos que ingrese y tenga en su poder, por lo cual no deberá retíralos de la Subdirección de Extranjería y mantener un listado escrito de los documentos que traspase de departamento.



Hoja de Elaboración
Protocolo de Atención a la persona Usuaría de la
Subdirección de Extranjería

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado	<i>Licenciada María Angelica Herrarte Morales</i> <i>Encargada de Unidad de Certificaciones</i> <i>y Notificaciones de Visas y Residencias</i>	
Revisado y Aprobado	<i>Doctor Aarón Argueta Alburez</i> <i>Subdirector de Extranjería</i>	