

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure holding a staff, surrounded by various symbols including a crown, a lion, and a cross. The text around the border of the seal reads "ACADEMIA COACTEMALTECA DE SAN CARLOS CONSPICUA CAROLINA".

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA  
IMPLEMENTAR *WHATSAPP BUSSINES* EN EL INSTITUTO  
GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN OFICINAS CENTRALES ZONA 4.**

MARIA MERCEDES OROZCO MANZO

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para implementar  
*WhatsApp Bussines* en el Instituto Guatemalteco de Migración oficinas  
centrales zona 4.**

**Comunicación**

*creando futuro*

Presentado por:

Maria Mercedes Orozco Manzo

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Guatemala, Octubre 2021

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

Lic. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

Dr. José María Torres Carrera

**Supervisoras**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

**Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura  
María Mercedes Orozco Manzo.  
Carné: 200715767  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para implementar WhatsApp Bussines del Instituto Guatemalteco de Migración oficinas centrales zona 4”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar un ejemplar a la institución o empresa, el resto a Coordinación del EPSL, que luego serán entregados a la Biblioteca Central, a Biblioteca de Flavio Herrera, y a Secretaría de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Evelin Morazán Gaitán  
Supervisora



Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador



Guatemala 4 de marzo de 2021  
EPSL-CD122

Licenciada:  
Dania Lucrecia Moscoso Sarceño  
Subdirección de Recursos Humanos y  
Profesionalización del Personal  
Instituto Guatemalteco de Migración.  
Presente.

Distinguida Licenciada Moscoso:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **María Mercedes Orozco Manzo**, carné no. **200715767** quien manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por medios electrónicos, plataformas virtuales, presencial, semipresencial, híbrida, o como su institución lo determine.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2021 de su institución, que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del proceso de comunicación interna o externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"



Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo  
MA. Evelin Morazan



Hora: 12:50 Firma: JM

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920





OFICIO-IGM-SRRHH-No.717-2021  
Guatemala, 22 de marzo de 2021

Doctor  
José María Torres Carrera  
Coordinadora EPS Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Doctor Torres:

Con un atento saludo me permito hacer de su conocimiento que se ha autorizado a la estudiante María Mercedes Orozco Manzo, quien se identifica con el carné número 200715767, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Ciencias de la Comunicación, en el Instituto Guatemalteco de Migración.

Debiendo cumplir 800 horas de práctica comprendidas en el periodo del 23 de marzo a octubre 2021; y como profesional vinculante se delega a la Licenciada Corina Alejandra Mena García, Jefe de Departamento de Comunicación Social estableciendo como vía de comunicación la dirección de correo electrónico [ccsmigra@gmail.com](mailto:ccsmigra@gmail.com).

Sin otro particular y agradeciendo su atención al presente, me suscribo.

Atentamente,

  
M.A. Lidia Dania L. Moscoso Sarceño  
Subdirectora de Recursos Humanos y Profesionalización de Personal  
Instituto Guatemalteco de Migración

Cc/Licda. Alejandra Mena  
C.c.archivo  
DM/so



DIRECCIÓN  
Rta. Avenida 141, Zona 4C  
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO  
1502 241241

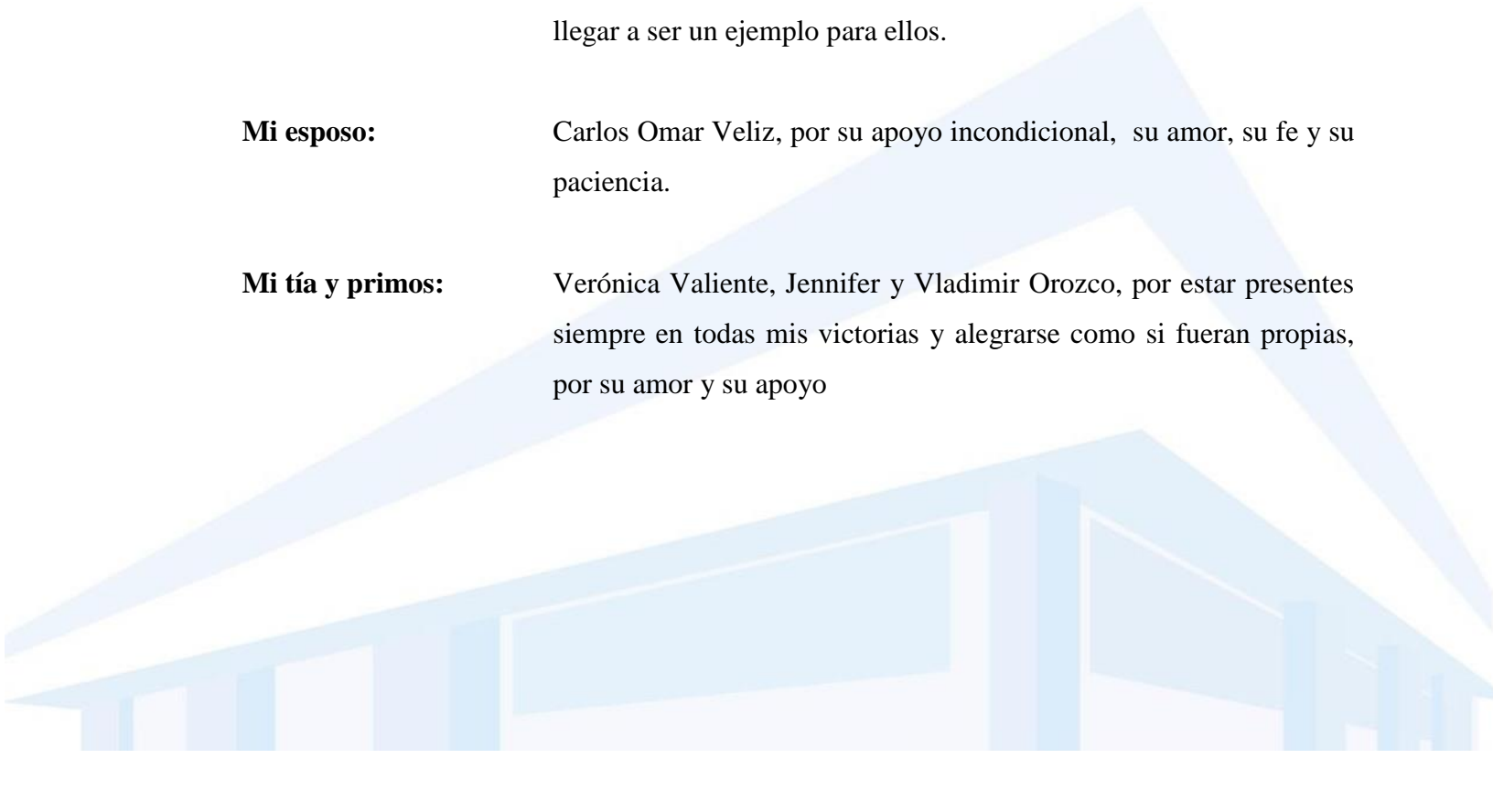


CORREO ELECTRÓNICO  
[info@igmigra.gt](mailto:info@igmigra.gt)

The bottom of the page features a decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent blue geometric shapes. These shapes form a stylized, abstract representation of a building's roofline or a series of connected planes, extending across the width of the page. The colors range from light sky blue to a slightly darker, muted blue.

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido del presente trabajo.

## **Dedicatoria a:**

- Dios** Por ser mi guía y darme la fortaleza para seguir adelante y alcanzar cada meta que me he propuesto en la vida, sin duda alguna su tiempo es perfecto, por su bondad y amor.
- Mi padre** Carlos Rodolfo Orozco, que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos, a quien le debo todo en la vida, por su ejemplo de perseverancia, constancia y por el valor mostrado para salir adelante y sobre todo por su infinito amor.
- Mi tío** Marco Antonio Orozco, por su apoyo por sobre todas las cosas y estar para mí en todo momento siempre presente, por su ejemplo, su amor, por confiar y ser como un padre para mí.
- Mis hijos** Omar Alessandro y Alisson Frineè Veliz Orozco, quienes han sido mi motor y mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.
- Mi esposo:** Carlos Omar Veliz, por su apoyo incondicional, su amor, su fe y su paciencia.
- Mi tía y primos:** Verónica Valiente, Jennifer y Vladimir Orozco, por estar presentes siempre en todas mis victorias y alegrarse como si fueran propias, por su amor y su apoyo
- 



## **Agradecimientos a:**

### **La Universidad De San Carlos De Guatemala:**

Casa de estudios que me albergó durante toda mi carrera.

### **La Escuela de Ciencias de la Comunicación:**

Gracias por formarme profesionalmente.

### **Instituto Guatemalteco de Migración:**

Institución que me brindó la oportunidad de realizar mis prácticas y la confianza de compartir mis conocimientos.

### **Mi jefe:**

Licenciado Rolando Mazariegos por su confianza y su apoyo incondicional en todo este proceso.

### **Mis compañeros:**

Tanto del trabajo como de estudios, gracias por toda la ayuda y la paciencia, por convertirse en amigos de vida, y por motivarme a seguir adelante.

### **Mi supervisora**

M.A. Evelin Morazán Gaitán, infinitas gracias por ser mi motivadora, por creer y confiar en mí en todo momento.

## Índice

Índice de tablas .....	ii
Introducción.....	iii
Antecedentes.....	iv
Justificación .....	vi
Capítulo 1 .....	1
Diagnóstico de Comunicación.....	1
1.1.    La Institución.....	1
1.2.    Perfil Institucional .....	1
1.3.    Ubicación Geográfica del Instituto Guatemalteco de Migración.....	1
1.4.    Integración y Alianzas Estratégicas .....	1
1.5.    Origen e historia.....	2
1.6.    Departamento o dependencias del Instituto Guatemalteco de Migración.....	3
1.7.    Organigrama del Instituto Guatemalteco de Migración.....	8
1.8.    Misión del Instituto Guatemalteco de Migración.....	8
1.9.    Visión del Instituto Guatemalteco de Migración .....	8
1.10.   Objetivos Institucionales .....	9
1.11.   Público Objetivo.....	9
1.12.   Diagnóstico.....	9
1.13.   Objetivos del diagnóstico .....	10
1.14.   Tipos de investigación.....	11
1.15.   Enfoque .....	13
1.15.1 Tipos de Enfoque .....	13
1.16.   Técnicas de Recolección de datos:.....	14
1.16.1 Observación .....	14
1.16.1.1 Tipos de Observación .....	15
1.16.1.2 Lo observado en el Instituto Guatemalteco de Migración:.....	15
1.16.2. Documentación:.....	18
1.16.3. Entrevistas a profundidad:.....	19
1.16.4. Grupos focales:.....	19
1.16.5. Encuestas.....	20

1.16.5.1 Universo.....	21
1.16.5.2 Muestra cuantitativa.....	21
1.17. Interpretación de resultados (gráficas).....	22
1.18. FODA Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas .....	35
1.19. Problemas detectados .....	37
1.20. Planteamiento del problema comunicacional.....	37
1.21. Indicadores de éxito .....	38
1.22. Proyecto a desarrollar.....	39
Capítulo 2 .....	40
Plan Estratégico de Comunicación.....	40
2.1. Plande Comunicación .....	40
2.2. Misión del plan: .....	41
2.3. Visión del plan:.....	41
2.4. Elementos Comunicacionales:.....	41
2.4.1 Comunicación .....	41
2.4.2 Divulgación.....	43
2.4.3 Comunicación para el desarrollo .....	44
2.4.4 Información.....	44
2.4.5 Internet .....	44
2.4.6 Internet como medio de comunicación.....	45
2.4.7 Página web.....	46
2.4.8 Tipos de páginas web.....	46
2.4.9 Elementos principales de una página web .....	47
2.4.10 Redes Sociales .....	47
2.4.11 Tipos de Redes Sociales .....	48
2.4.12 <i>WhatsApp</i> .....	48
2.4.13 <i>WhatsApp Bussines</i> .....	49
2.4.14 Manual .....	49
2.4.15 Procedimiento .....	49
2.4.16 Normas.....	50
2.4.17 Manual de normas y procedimientos .....	50
2.5. Alcances y Limites de la estrategia de comunicación .....	50
2.5.1. Alcances.....	50

2.5.2. Limites .....	51
2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional.....	51
2.6.1Objetivos del Plan de la Estrategia .....	52
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos de la estrategia.....	52
2.6.3 Los indicadores para medir el cumplimiento de la estrategia.....	53
2.6.4 Instrumentos de la Estrategia.....	54
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia.....	54
2.6.5.1 Propuesta 1 Creación de un canal adicional de comunicación <i>WhatsApp Business</i> . ....	54
2.6.5.2 Propuesta 2 Post en redes sociales institucionales y página <i>web</i> . ....	55
2.6.5.3 Propuesta 3 Capsula Informativa .....	55
2.6.5.4 Propuesta 4 Manual de Normas y Procedimientos .....	55
2.7. Financiamiento.....	55
2.8. Presupuesto .....	56
2.9. Beneficiarios .....	56
2.10. Recursos Humanos .....	57
2.11. Áreas Geográficas de Acción .....	57
2.12. Cuadro Comparativo de la Estrategia .....	58
2.13. Cronograma del plan de comunicación .....	59
Capítulo 3 .....	61
Ejecución de la Estrategia.....	61
3. Informe de la Ejecución.....	61
3.1 Estrategia #1 Creación de la aplicación <i>WhatsApp Business</i> del Instituto Guatemalteco de Migración. ....	61
3.2 Estrategia #2 Elaboración de post y capsula informativa para redes sociales .....	63
3.3 Estrategia #3 Manual de normas y procedimientos .....	65
3.4 Actividades y Calendarización .....	67
Fuente: Elaboración Propia.....	67
Conclusiones.....	69
Recomendaciones .....	70
Referencias .....	71
E-grafía .....	72
Anexos .....	73

## Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación .....	1
Figura 2 Organigrama del Instituto Guatemalteco de Migración.....	8
Figura 3 Género .....	23
Figura 4 Edades .....	24
Figura 5 Escolaridad.....	25
Figura 6 ¿Conoce usted las redes sociales que maneja el Instituto Guatemalteco de Migración? .....	26
Figura 7 ¿Ha utilizado alguna red social para conocer los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración?.....	27
Figura 8 ¿Por qué motivo la utilizo? .....	28
Figura 9 ¿El medio fue efectivo para la consulta que realizo?.....	29
Figura 10 ¿La Institución resolvió las dudas que realizó? .....	30
Figura 11 ¿Cuál es su opinión acerca de los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración?.....	31
Figura 12 ¿Qué tipo de información cree que sería necesaria implementar en las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración?.....	32
Figura 13 ¿Cree usted necesaria la creación de alguna otra plataforma directa para aclaración de dudas acerca de los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración? .....	33
Figura 14 ¿Cree usted que <i>WhatsApp</i> será considerable para transmitir algún tipo de información y resolver dudas acerca de los servicios del Instituto Guatemalteco de Migración? .....	34
Figura 15 Se presenta el siguiente esquema comunicativo: .....	42
Figura 16 Comprobación de material .....	62
Figura 17 <i>Post de Instagram</i> : .....	63
Figura 18 <i>Post de Facebook</i> : .....	64
Figura 19 <i>Post para Twitter</i> : .....	64
Figura 20 Capsula Informativa.....	65
Figura 21 Comprobación del Material.....	66

## Índice de tablas

Tabla 1 Entrevista a Profundidad .....	19
Tabla 2 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).....	36
Tabla 3 Indicadores plan estratégico de comunicación externa .....	53
Tabla 4 Instrumentos de la estrategia .....	54
Tabla 5 Cuadro de presupuesto .....	56
Tabla 6 Recurso Humano .....	57
Tabla 7 Cuadro comparativo de la estrategia .....	58
Tabla 8 Cronograma del plan de comunicación .....	59
Tabla 9 Actividades y Calendarización de Febrero a Mayo 2021 .....	67
Tabla 10 Actividades y Calendarización de Mayo a Julio 2021 .....	67
Tabla 11 Actividades y Calendarización de Agosto a Noviembre 2021 .....	68

## Índice de anexos

Anexos 1 Encuesta .....	73
Anexos 2 Formulario de entrevista migratoria de Centros de Atención a Migrantes Guatemaltecos –CAMIG-.....	74
Anexos 3 Formulario de entrevista migratoria de Centros de Atención a Migrantes Guatemaltecos –CAMIEX- .....	75
Anexos 4 Formulario para otorgar categoría de estatus de permanencia de atención especial.	76
Anexos 5 Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención Migrante del Instituto Guatemalteco de Migración.....	77
Anexos 6 Carta de Empresa por el Manual de Normas y Procedimientos.....	93

## Introducción

Una aplicación de mensajería para una empresa o institución, que se puede descargar gratuitamente, está diseñada para atender las necesidades de la misma, siendo más fácil de comunicarse con sus clientes, enseñándole los productos o servicios que esta ofrece, siendo una ventana de comunicación mundial, ya que puede ser visitada en cualquier momento sin importaren que parte del mundo se localice.

Es por ello que se presenta un diagnóstico y una estrategia de comunicación para el diseño de un canal adicional de comunicación como es *WhatsApp Business* para el Instituto Guatemalteco de Migración, el cual está dirigido a guatemaltecos y extranjeros que requieran información de los diferentes servicios migratorios que presta dicha institución.

El Instituto Guatemalteco de Migración es el encargado de velar por la atención al usuario en materia migratoria, garantizando los controles migratorios regulando la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional, así como la permanencia en nuestro país, velando por estricto cumplimiento del Código de Migración y su Reglamento.

A raíz de la importancia y necesidad de obtener información migratoria, se presenta un diagnóstico y una estrategia de comunicación dando a conocer las diferentes funciones que realiza el Instituto Guatemalteco de Migración. Este proyecto demuestra la necesidad de mejorar y brindar un servicio informativo a través de un canal ordenado, moderno y actualizado.

## **Antecedentes**

Con relación al tema de investigación, se define que el diagnóstico es el primer paso para perfeccionar, examinar y proponer un mecanismo para el funcionamiento de la comunicación y la estrategia de comunicación es cuando se lleva a cabo lo que se propuso como solución.

Una comunicación es de doble vía, realizando un intercambio de información entre dos o más personas con un fin determinado. Asimismo, la comunicación puede mostrar la formación de cada ser humano en su vida social, religiosa, educativa, cultural entre otras.

En el tesario de la Universidad de San Carlos de Guatemala existen tesis de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación relacionadas al tema objeto de estudio y se toman como base las siguientes.

Según Interiano, (2001, p. 7), afirma que la comunicación es “el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todos los órdenes de la vida y en efecto la humanidad no habría podido alcanzar los estados de desarrollo actuales.”

La comunicación es fundamental para el desarrollo en sociedad, una efectiva comunicación logra alcanzar el éxito en el ámbito empresarial, personal, religioso, laboral, familiar.

Según Vásquez Méndez, (2005, p. 21), “Internet no es más que el resultado de la gran disposición de los usuarios para compartir información de toda clase con las personas que la requieran, convirtiéndose en un medio de comunicación inmediato, accesible a los demás sin condiciones ni permisos gubernamentales”.

La Internet como medio de comunicación masifica la información a cualquier parte del mundo, logrando transmitir el mensaje escrito, visual y auditivo a diferentes personas y en cualquier horario, es un medio de fácil acceso y disponible a toda hora.



Asimismo Méndez Jacobo, (2005, p. 68), en su tesis titulada Estrategias para la Optimización del Servicio al Cliente de la Dirección General de Migración, manifiesta que la falta de información por parte de la Dirección General de Migración, genera inconformidad entre usuarios que requieran servicios migratorios, dando como resultado una mala imagen de la institución.

Por su parte, Barahona Ortiz, (2011, p. 37-38), en su tesis titulada Diagnóstico y propuesta de Relaciones Públicas de la Dirección General de Migración, indica que un porcentaje considerable de usuarios que visitan las oficinas centrales de Migración, no poseen conocimiento de cambios administrativos, ni actualización de los servicios que presta la Dirección General de Migración. A su vez, los usuarios solicitan que las propuestas de divulgación de información sean a través de la Internet.

## **Justificación**

Es importante dar a conocer los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración y sus cuatro subdirecciones sustantivas las cuales son la Subdirección de Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los migrantes, Subdirección de extranjería, Subdirección de Control Migratorio y Subdirección de Documentos de Identidad Personal y de Viaje, a nivel nacional e internacional.

A su vez brindar información de los requisitos y procedimientos que la ley exige a toda persona extranjera para que su permanencia en Guatemala sea en reglamento según lo estipulado en el Código de Migración y su Reglamento, y no caer en multa por permanencia irregular en el país.

En la actualidad es importante poseer un enfoque comunicacional de servicio, el Internet está creciendo cada día debido al avance tecnológico y su etapa de modernización, lo cual exige prestar un servicio de calidad, utilidad y satisfacción hacia los usuarios.

Por lo tanto, es indispensable dar a conocer y mejorar el servicio que presta actualmente el Instituto Guatemalteco de Migración, a través de una aplicación que sea directa, clara, rápida, moderna y actualizada. El Internet y/o sitios web, son un canal de comunicación masivo, enlazando el uso de correo electrónico, chat, conferencia, mas no todos los servicios consultados transmiten un mensaje claro, efectivo y actualizado.

Se consideró la importancia de investigar los sitios web de dicha institución y el beneficio que pueden brindar en el uso adecuado de la información plasmada en esta aplicación de mensajería gratuita.



## Capítulo 1

### Diagnóstico de Comunicación

#### 1.1. La Institución

Instituto Guatemalteco de Migración

#### 1.2. Perfil Institucional

Institución pública, dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, que se rige por la Autoridad Migratoria Nacional.

#### 1.3. Ubicación Geográfica del Instituto Guatemalteco de Migración

6ta. Avenida 3-11 zona 4, Guatemala, Guatemala.

Figura 1 Ubicación



Fuente: Google Maps

#### 1.4. Integración y Alianzas Estratégicas

El Instituto Guatemalteco de Migración cuenta con alianzas específicas con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), única organización intergubernamental mundial dedicada a los asuntos migratorios con objeto de promover la migración humana y ordenada.



Así también con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) la cual proporciona protección y ayuda humanitaria a personas refugiadas.

También con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia por sus siglas en inglés (UNICEF) la cual tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los derechos de la infancia y adolescencia y asegurar su bienestar en todo el mundo.

Y por último con Misioneros de San Carlos *Scalabrinianos* los cuales son religiosos que se sensibilizan ante las causas y consecuencias del fenómeno migratorio y atender a los migrantes refugiados.

### 1.5. Origen e historia

El 13 de noviembre de 1909, el Presidente de la República, Manuel Estrada Cabrera, establece el Registro para Extranjeros, autorizando los libros respectivamente. La primera Hoja de Residencia data de 1964, extendida aún por la Secretaría de Relaciones Exteriores, lo que se convertiría posteriormente en la Subdirección de Operaciones de Extranjería.

Por el constante movimiento migratorio, el Ministerio de Gobernación ve la necesidad de crear una entidad específica para registrar y controlar los flujos migratorios y por medio del Acuerdo Gubernativo de fecha 29 de junio de 1,963, nace la Dirección General de Migración. El primer Registro de residencia extendido por la Dirección General de Migración fue el 10 julio del 1968.

Son diversos los lugares donde ha funcionado la sede de Migración siendo los más recientes, el edificio de la 8ª. Avenida y 12 calle de la zona 1, luego la sede traslado a la zona 8, luego a la zona 9 y actualmente funciona en 6ta avenida 3-11 zona 4, Ciudad de Guatemala. El 30 de abril del 2017, la ley y reglamento de la Dirección General de Migración dejó de tener vigencia.



El 1 de mayo del 2017, entró en vigencia el Código de Migración, que contempla la creación del Instituto Guatemalteco de Migración, que será la institución encargada de asumir todas las responsabilidades y funciones de los servicios y trámites migratorios. Respaldando las funciones en el Acuerdo Gubernativo 83-2017.

Luego de cumplir con lo establecido en el proceso de transición, el Instituto Guatemalteco de Migración; a partir del 3 de agosto del año 2020 inició con las funciones enmarcadas en el Código de Migración, por la índole y características del proceso es considerado como algo histórico en Guatemala.

#### 1.6. Departamento o dependencias del Instituto Guatemalteco de Migración

Departamento de Comunicación Social: Es la responsable de la comunicación interna y externa del Instituto Guatemalteco de Migración con los diferentes medios de comunicación e instituciones de los sectores públicos y privados.

Es también el encargado de diseñar y ejecutar las estrategias de comunicación social, propiciar y mantener relación con los diferentes medios de comunicación.

La estructura administrativa y operativa del Instituto Guatemalteco de Migración es compuesta por cinco subdirecciones, las cuales se definen de la siguiente forma:

a) Subdirección de Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes: Dispone de las acciones necesarias para la asistencia y protección de las personas migrantes por parte del Estado de Guatemala, en especial de los niños, niñas y adolescentes no acompañados, familias y mujeres migrantes embarazadas.

Asiste a los solicitantes del reconocimiento del estatuto de refugiado, a los refugiados, solicitantes de asilo político bajo la figura del asilo territorial o diplomático y a los asilados políticos bajo la figura del asilo territorial o diplomático, y del estatus extraordinario migratorio regulado por el Código de Migración.



Apoya los procedimientos para el abrigo y cuidado temporal, comunicación y contacto familiar y solicitudes de extranjeros para ser retornados a su país de origen o procedencia.

Dispone, regula y autoriza el funcionamiento, las características y condiciones de dignidad, seguridad, confiabilidad y supervisión de las casas especiales de protección, abrigo y cuidado de los migrantes extranjeros, así como de los nacionales retornados.

b) Subdirección de Extranjería: Es la 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.

c) Subdirección de Control Migratorio: Es la responsable de controlar y registrar el ingreso y egreso de nacionales y extranjeros del territorio nacional, conforme a las disposiciones del Código de Migración y la legislación nacional vigente, a través de los puestos fronterizos nacionales, en las vías aéreas, terrestres o marítimas.

Para los extranjeros implica la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales respecto a su ingreso, egreso, permanencia y actividades en el país. Con excepción de los puestos fronterizos entre países con los que se haya suscrito o se suscriba tratados o convenios de libre tránsito.

Esta Subdirección, a través de una unidad de verificación de campo, tiene la función de verificar en cualquier lugar del territorio nacional la situación migratoria de las personas que ostentan el estatus migratorio conforme a las categorías definidas en el Código de Migración y lo establecido en el reglamento.

d) Subdirección de Documentos de Identidad Personal y de Viaje: Es la responsable de establecer los procesos y sistemas necesarios para emitir en forma segura, eficiente, diligente y consistente los documentos de identidad y de viaje de guatemaltecos y extranjeros que estipula



el Código de Migración, así como de las personas en estatus extraordinario y especial migratorio.

e) Subdirección de Política Migratoria: La creciente migración y su problemática, demanda la generación y sistematización de estadísticas que puedan dar cuenta de los flujos de migrantes de origen, destino, tránsito y retorno al territorio.

En correspondencia con sus atribuciones, la Subdirección de Política Migratoria del Instituto Guatemalteco de Migración, es la encargada de producir información, contando con la colaboración de las instituciones que considere pertinentes, sobre las tendencias, magnitudes y características de los flujos migratorios, a partir de los registros administrativos generados en los diversos puntos de ingreso, estaciones migratorias, oficinas del Instituto Guatemalteco de Migración o cualquier otra que considere pertinente.

Asimismo, la Subdirección impulsa el levantamiento continuo de encuestas sobre migración en las fronteras, lo que contribuye a generar las políticas en la materia para un mayor conocimiento social sobre el fenómeno migratorio.

La estructura de apoyo técnico está integrada por cinco subdirecciones, las cuales se definen de la siguiente forma:

Subdirección de Planificación: Es la responsable de coordinar el proceso de planificación, programación y evaluación de los planes estratégicos y anuales para lograr la ejecución de la política migratoria nacional y el presupuesto asignado.

Subdirección de Asuntos Jurídicos: Es la responsable de conocer y sugerir al Director General las decisiones en los casos de solicitudes de asilo, refugio y en aquellas de estatus extraordinario migratorio. De igual forma, debe dar acompañamiento permanente a toda la estructura orgánica del Instituto Guatemalteco de Migración.



Subdirección de Responsabilidad Profesional: Es la responsable de diligenciar la recepción de denuncias contra empleados y funcionarios, investigarlos y determinar la necesidad de apertura de procedimiento administrativo disciplinario. En caso de que se determine la existencia de delitos debe comunicar al Director General para la realización de la denuncia ante el Ministerio Público.

Subdirección de Relaciones Migratorias Internacionales: Es la responsable en coordinación con el Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala en asesorar en materia migratoria de relaciones internacionales, a las demás subdirecciones, para atender los derechos de las personas guatemaltecas en el exterior.

e) Subdirección de Atención al Usuario: Es la responsable de mantener el control y registro de todas las solicitudes presentadas ante el Instituto Guatemalteco de Migración y sus Subdirecciones con el objeto de centralizar el sistema de recepción de solicitudes, documentación y notificación de las resoluciones.

Debe recibir, recopilar, administrar, clasificar y distribuir las solicitudes y expedientes correspondientemente. Asimismo, es la responsable de proporcionar la información, requisitos de ley, tiempos de gestión y todo lo relacionado con los trámites a las personas usuarias. Debe instituir la oficina de acceso a la información pública conforme la legislación nacional.

La estructura administrativa está integrada por cuatro subdirecciones las cuales se definen de la siguiente forma:

f) Subdirección de Asuntos Financieros: Es la responsable de la administración de los recursos financieros conforme los principios de transparencia, eficiencia, efectividad y administración óptima, así como de las operaciones presupuestarias y contables. Tiene a su cargo la coordinación de la supervisión de la ejecución presupuestaria y la planificación anual con la Subdirección de Planificación.





g) Subdirección de Recursos Humanos y Profesionalización de Personal: Es la responsable de ejecutar la política de recursos humanos conforme los lineamientos del Director General y administrar el recurso humano del Instituto Guatemalteco de Migración, conforme los objetivos de lograr el pleno goce de los derechos laborales, la integración del personal y el desarrollo profesional mediante una carrera cuyo objetivo sea el desarrollo institucional de servicio.

h) Subdirección de Apoyo Administrativo y Logístico: Es la 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 con sus funciones.

i) Subdirección de Recursos Tecnológicos, Comunicaciones e Informática: Es la responsable de administrar todo lo relacionado con bases de datos, redes, equipos de cómputo, telecomunicaciones y sistemas informáticos necesarios para el adecuado, moderno y óptimo funcionamiento de los sistemas y componentes automatizados del Instituto Guatemalteco de Migración.

j) Subdirección de Auditoría Interna: La Subdirección de Auditoría Interna, es la responsable de efectuar exámenes objetivos y sistemáticos de las operaciones financieras, administrativas, técnicas y operacionales de todas las dependencias que integran el Instituto Guatemalteco de Migración.

Con el propósito de evaluar los procedimientos, controles internos y registros, así como velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y manuales que rigen al mismo, sugiriendo medidas tanto preventivas como correctivas a efecto de optimizar la utilización de los recursos.



## 1.7. Organigrama del Instituto Guatemalteco de Migración

Figura 2 Organigrama del Instituto Guatemalteco de Migración

Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional 2-2020



Fuente: [www.igm.gob](http://www.igm.gob)

## 1.8. Misión del Instituto Guatemalteco de Migración

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.

## 1.9. Visión del Instituto Guatemalteco de Migración

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.



## 1.10. Objetivos Institucionales

### Objetivo principal

- Garantizar y mantener los controles migratorios, regulando la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio nacional, así como la permanencia en nuestro país.

### Objetivos secundarios

- Garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos de los nacionales y extranjeros en materia migratoria.
- Expedir documentos de identificación internacional, tanto a nacionales como a extranjeros.
- Atender y proteger a los niños, niñas y adolescentes no acompañados y separados de sus familias.

## 1.11. Público Objetivo

Población migrante retornada, población con estatutos de refugiados extranjeros migrantes regulares e irregulares y personas nacionales que requieran de los servicios migratorios.

## 1.12. Diagnóstico

Según Lic. Daniela Bruno, de la Facultad de periodismo y Comunicación Social. Universidad Nacional de la Plata. “El diagnóstico es una estrategia de producción de conocimiento acerca de determinada realidad con la particularidad de estar orientada por la voluntad consciente de modificar esa realidad”



El Instituto Guatemalteco de Migración tiempo atrás implemento la comunicación interactiva a través de las redes sociales y la página *web* para realizar la comunicación directa con los usuarios creando avisos, publicidad y comunicados referentes a los diferentes trámites migratorios.

Por lo que se mantienen actualizados a los usuarios acerca de los mismos y así resolver dudas, las cuales si han sido efectivas sin embargo con lo que no se cuenta es con un *Call Center* y derivado a que no se cuenta con el mismo se observaron quejas por parte de los usuarios.

La falta de *Call Center* en el Instituto Guatemalteco de Migración repercute en el manejo de la comunicación y falta de la interacción por parte de la institución lo cual genera inconvenientes y a la vez deja una mala imagen para la institución.

A la vez el departamento de Centros de Atención Migratoria no cuenta con un manual de normas y procedimientos siendo este un documento de suma importancia ya que establece de manera detallada la información básica referente a la unidad, facilitando la actuación del recurso humano que colabora con el desarrollo de las funciones dentro del marco normativo y legal establecido.

### 1.13. Objetivos del diagnóstico

#### Objetivo general

Analizar la comunicación en redes sociales existente en el Instituto Guatemalteco de Migración.

#### Objetivos específicos

- Determinar el conocimiento que tienen los usuarios sobre los canales de comunicación que maneja el Instituto Guatemalteco de Migración.



- Establecer si los medios sociales actuales están utilizando las herramientas correctas que estos ofrecen.
- Definir los canales de comunicación del Instituto Guatemalteco de Migración para medir su efectividad.

#### 1.14. Tipos de investigación

##### a) Investigación exploratoria

Se utiliza cuando el objetivo de hacer una primera aproximación a un asunto desconocido o sobre el que no se ha investigado lo suficiente. Esto permitirá decidir si efectivamente se pueden realizar investigaciones posteriores y con mayor profundidad.

##### b) Investigación descriptiva

Como su título lo indica, se encarga de describir las características de la realidad a estudiar con el fin de comprenderla de manera más exacta. En este tipo de investigación, los resultados no tienen una valoración cualitativa, solo se utilizan para entender la naturaleza del fenómeno.

##### c) Investigación explicativa

Es el tipo de investigación más común y se encarga de establecer relaciones de causa y efecto que permitan hacer generalizaciones que puedan extenderse a realidades similares. Es un estudio muy útil para verificar teorías.

##### d) Investigación cualitativa

Se utiliza frecuentemente en ciencias sociales. Tiene una base lingüístico-semiótica y se aplica en técnicas como el análisis del discurso, entrevistas abiertas y observación participante.

##### e) Investigación cuantitativa

Ahonda en los fenómenos a través de la recopilación de datos y se vale del uso de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para medirlos. Esto permite hacer conclusiones generalizadas que pueden ser proyectadas en el tiempo.



f) Investigación experimental

Se trata de diseñar o replicar un fenómeno cuyas variables son manipuladas en condiciones controladas. El fenómeno a estudiar es medido a través de grupos de estudio y control, y según los lineamientos del método científico.

g) Investigación no experimental

A diferencia del método experimental, las variables no son controladas, y el análisis del fenómeno se basa en la observación dentro de su contexto natural.

h) Investigación deductiva

En este tipo de investigación, la realidad se explica a partir de leyes generales que apuntan hacia conclusiones particulares. Se espera que las conclusiones formen parte de las premisas del problema, por lo tanto, si las premisas son correctas y el método inductivo es aplicado adecuadamente, la conclusión también será correcta.

i) Investigación inductiva

En este tipo de investigación, el conocimiento se genera a partir de lo particular para llegar a una generalización. Se basa en la recolección de datos específicos para poder crear nuevas teorías.

j) Investigación transversal

Se aplica para observar los cambios ocurridos en los fenómenos, individuos o grupos durante un momento concreto.

Se realizó el diagnóstico de comunicación y se detectó que se necesita la creación de un canal adicional de comunicación como es la aplicación de *WhatsApp Business* para el Instituto Guatemalteco de Migración, se aplicó el método exploratorio y descriptivo, ya que permitió observar, investigar y analizar la situación de forma y contenido de las redes sociales de dicha institución.



## 1.15. Enfoque

Según Ruiz Medina, el enfoque es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación que son el método inductivo, asociado con la investigación cualitativa y el método deductivo asociado a la investigación cuantitativa.

### 1.15.1 Tipos de Enfoque

- a) Enfoque Cuantitativo: Parte del estudio del análisis de datos numéricos, a través de la estadística, para dar solución a preguntas de investigación o para refutar o verificar una hipótesis.
- b) Enfoque Cualitativo: Parte del estudio de métodos de recolección de datos de tipo descriptivo y de observaciones para descubrir de manera discursiva categorías conceptuales.
- c) Enfoque Mixto: Consiste en la integración de los métodos cuantitativo y cualitativo, a partir de los elementos que integran la investigación.

Se realizó un enfoque mixto, cualitativo ya que el investigador pregunto cuestiones abiertas, recabo datos expresados a través del lenguaje verbal y no verbal, así como visual, para poder describir y analizar.

Asimismo, conocer la opinión de las personas que visitan las instalaciones del Instituto Guatemalteco de Migración mediante las encuestas realizadas y con ello lograr obtener una mejor realidad del tema objeto de estudio.

Y cuantitativo pues esta técnica se basa en los resultados numéricos obtenidos en la investigación decampo, la cual se realizó a través de la recopilación de datos estadísticos,



obtenidos de las encuestas realizadas en las oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Migración con el fin de sustentar el presente estudio a través de gráficas.

### 1.16. Técnicas de Recolección de datos:

Según lo que dice Ana Isabel Sordo las técnicas de recolección de datos es el proceso de recopilar y medir información sobre variables específicas en un sistema establecido, que luego permite responder preguntas relevantes y evaluar resultados.

Como se dividen:

- a) Método de Observación: se capta de forma sistemática y a través de la vista el fenómeno.
- b) Recopilación documental: recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios.
- c) Entrevista: Dialogo entre entrevistador y entrevistado sobre un tema previamente determinado.
- d) Encuesta: Información que se extrae de una muestra acerca de un tema en particular.

Se realizó una recopilación de información bibliográfica en fuentes escritas e internet y la revisión documental de registros escritos que poseía la institución, adecuadas para desarrollar este trabajo de investigación, relacionada al tema informático y temas migratorios, también las encuestas que se realizaron a las personas que se presentan a realizar diferentes tramites en las instalaciones del Instituto Guatemalteco de Migración.

#### 1.16.1 Observación

Según Diaz Sanjuan (2010, p, 5) “la observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Se utilizaron dos tipos de técnica de observación que son la directa e indirecta.





### 1.16.1.1 Tipos de Observación

El método de observación directa es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto.

Esta técnica permitió plasmar la experiencia obtenida en la investigación de campo, obteniendo resultados concretos, relevantes y significativos, de acuerdo a la información recabada de cada usuario que requiere trámites migratorios.

La observación indirecta consiste en tomar datos del sujeto(s) a medida que los hechos se suscitan ante los ojos del observador, quien desde luego podría tener algún entrenamiento a propósito de esa actividad.

La observación indirecta permitió plasmar comentarios obtenidos basados en la necesidad de establecer un método directo y adecuado para transmitir información y resolver dudas de los usuarios del Instituto Guatemalteco de Migración.

### 1.16.1.2 Lo observado en el Instituto Guatemalteco de Migración:

- a) La observación que se realizó fue de apoyo para poder determinar la comunicación de la institución con los usuarios, ahí se obtuvo el hallazgo sobre las debilidades, fortalezas y áreas de oportunidad de la comunicación que se tenía y la actual utilizada en el tiempo de la pandemia Covid-19.
- b) El Instituto Guatemalteco de Migración se encuentra laborando de manera normal en un horario de 07:00 de la mañana a 15:00 de la tarde, tomando las medidas sanitarias necesarias y correspondientes, implementado de acuerdo al semáforo de Covid según las alertas establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.



- c) La misión y visión se encuentran en el Código de Migración y se visibilizan en las redes sociales y pagina institucional para que cualquier usuario pueda verificarlos, mas no se observa en ninguna parte de todas las oficinas ni departamentos de la institución.
- d) No se cumplen totalmente las medidas de seguridad porque no a todas las personas le toman temperatura ni les hacen echar gel para ingresar a las instalaciones.
- e) No tienen el distanciamiento requerido para las personas que visitan ni el personal que labora en las oficinas centrales ni de pasaportes en relación a las medidas de seguridad por el Covid 19.
- f) No tienen bien establecidos los protocolos de bioseguridad por la pandemia.
- g) Hay movimiento constante del personal entre los departamentos y niveles de la empresa.
- h) Las instalaciones de la empresa no son acordes a la labor realizada, no tienen buena iluminación y espacio amplio, hay algunas áreas muy pobladas y con mucho papel que hacen una contaminación visual.
- i) El ambiente es muy caluroso por lo que se enciende el aire acondicionado y crea incomodidad a muchos.
- j) Se observó la presentación de los colaboradores, portando la mayoría su uniforme de forma correcta.
- k) La imagen institucional no está bien posicionada en diferentes lugares y no se encuentra visible a todos incluyendo visitas.



- l) La mayoría de los colaboradores no portan su gafete de forma correcta es más ni lo portan.
- m) No existen carteleras, ni ningún tipo de espacios para información ni a empleados ni a usuarios.
- n) El espacio que tiene el departamento de comunicación social es demasiado reducido y el personal no es el suficiente para el manejo del mismo
- o) Se manejan redes sociales con perfiles de la Institución, como: *página web, Youtube, Facebook, Twitter e Instagram.*
- p) No cuentan con un manual de normas y procedimientos para el Departamento de Centros de Atención Migratoria, ni para la mayoría de áreas y departamentos de la institución.
- q) El centro de Atención Migratoria no cuenta con formularios de entrevistas migratorias.
- r) Existe interacción comunicacional en las redes sociales de la Institución con los usuarios diariamente, pero por la falta de personal en el departamento de Comunicación no se logra cubrir todas las dudas, por lo que se debe de contratar personal e implementar de inmediato un espacio en *WhatsApp* de atención al usuario, para poder dar una solución más directa y personalizada a las dudas de los usuarios, acerca de los temas migratorios.

Actitud pasiva: el Instituto Guatemalteco de Migración depende de las decisiones que toma el Presidente de la República para determinar cuando entran o salen las personas del territorio guatemalteco derivado a la emergencia que existe por el Covid 19, por lo que lo único que



hace como institución es tratar de dar a conocer al usuario las medidas que se toman ante dicha emergencia.

Actitud activa: Se sigue como primera acción que se tomó ante la pandemia el enviar comunicados a todos los usuarios indicando información relevante y precisa, y así seguir el funcionamiento de la Institución ante la situación de crisis del país.

### 1.16.2. Documentación:

Para la consulta y recolección de datos se consultaron algunas fuentes de información que ayudaron a conocer más sobre la Institución, así como a verificar la comunicación activa que se está llevando a cabo con usuarios que frecuentan las redes sociales de la Institución. Los documentos consultados fueron de forma electrónica.

Información de la empresa extraída desde la plataforma institucional <http://igm.gob.gt> donde se puede encontrar todos los servicios que presta la Institución, noticias institucionales formularios de los trámites migratorios, y toda la información institucional correspondiente a lo que es el Instituto Guatemalteco de Migración.

Se verifico el Código de Migración y su Reglamento para constatar información relacionada a la institución y los servicios que esta ofrece.

Se logró obtener información de algunas tesis que se realizaron en la Dirección General de Migración ahora llamado Instituto Guatemalteco de Migración desde su transición el 01 de agosto del año 2020 las cuales se detallan a continuación:

- a) Barahona Ortiz, Mynor René. 2011. Diagnóstico y propuesta de Relaciones Públicas de la Dirección General de Migración. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación



- b) Méndez Jacobo, Víctor Omar. 2005. Estrategias para la optimización del servicio al cliente de la Dirección General de Migración caso práctico. Tesis Administración de Empresas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas.

### 1.16.3. Entrevistas a profundidad:

La persona entrevistada de manera virtual por medio de *WhatsApp* fue la Licenciada María del Mar Enamorado, Asesora del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración, la cual indico:

“ Las redes sociales y pagina web se mantienen actualizadas en cuanto a la información necesaria de los servicios que la institución ofrece, los comentarios en los post de *Facebook* se responden todos inmediatamente por medio de Messenger , se responden 700 consultas vía página *web* y entre 100 y 200 consultas vía *Messenger* en *Facebook*.”

Tabla 1 Entrevista a Profundidad

Preguntas	Si	No
¿Les afecta de manera directa el covid 19?		x
¿Tienen constante monitoreo de las redes sociales y pagina institucional?	x	
¿Les dan respuesta inmediata a las preguntas o consultas de los usuarios en redes sociales?		x
¿Los usuarios se quejan frecuentemente en las redes sobre los servicios que presta la Institución?	x	
¿Les afecta el poco personal que tienen en el departamento?	x	
¿Cuenta la Institución con manuales de normas y procedimientos para el centro de Atención Migrante?		x

Fuente: Elaboración propia.

### 1.16.4. Grupos focales:

La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos.



Kitzinger lo define como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información. Para Martínez-Miguel, el grupo focal “es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto”.

La técnica es particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera. El trabajar en grupo facilita la discusión y activa a los participantes a comentar y opinar aún en aquellos temas que se consideran como tabú, lo que permite generar una gran riqueza de testimonios.

Por protocolos de la Institución, no se logró realizar grupos focales, derivado a la emergencia del Covid 19.

#### 1.16.5. Encuestas

Según Travers, (1971, p. 245). La encuesta de opinión pública, como se realiza habitualmente, "Representa una serie de entrevistas personales breves pero estandarizadas, en las cuales los entrevistadores formulan siempre las mismas preguntas y las respuestas de los entrevistados se limitan a unas pocas categorías"

El instrumento utilizado fue la encuesta con preguntas cerradas y abiertas el cual evaluó a los usuarios en las redes sociales. Las preguntas que se realizaron a través de la encuesta estuvieron mediatizadas para que la información ayudara a corroborar los objetivos planteados en la investigación.

Se realizaron encuestas a los usuarios que visitaron las cuatro subdirecciones migratorias sustitutivas del Instituto Guatemalteco de Migración, de manera personal.



### 1.16.5.1 Universo

Es el conjunto de elementos finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen.

Universo es el conjunto de elementos a los cuales se quieren inferir los resultados.

La investigación se realizó en las oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Migración, en la Subdirección de Extranjería, Subdirección de Documentos de Identificación Personal y de viaje y Subdirección de Control Migratorio que es una población de 5200 personas, por lo tanto, es una población finita.

### 1.16.5.2 Muestra cuantitativa

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando se conoce el tamaño de la población:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

De una población finita de 5,200 personas, 260 que visitan a diario las oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Migración y requieren los servicios de la institución, se tomó una muestra para saber qué cantidad de usuarios serían encuestados, para tener una información con error estándar de menos 3% de confiabilidad.

El tipo de muestra que se aplicó fue según los criterios para una investigación cuantitativa aleatoria simple, para esto se seleccionó la fórmula propuesta por Álvarez (1988).

$$n = N^2$$

$$N * d + 1$$

n = Tamaño de la muestra para estimar una proporción.

N= Tamaño de la población total 260 usuarios.

d= Nivel de precisión, 0.03 indica que los resultados tendrán el 97% de confiabilidad.



## Aplicación de la Formula

$$n = 260$$

$$260 \times 0.03 + 1$$

$$n = 5,200$$

$$260 \times 0.009 + 1$$

$$n = 5,200$$

$$6.75 + 1$$

$$n = 5,200$$

$$7.75$$

$$n = 96.7$$

$$n = 358$$

El total de la muestra es de 358 personas según la fórmula de Álvarez (1988).

### 1.17. Interpretación de resultados (gráficas)

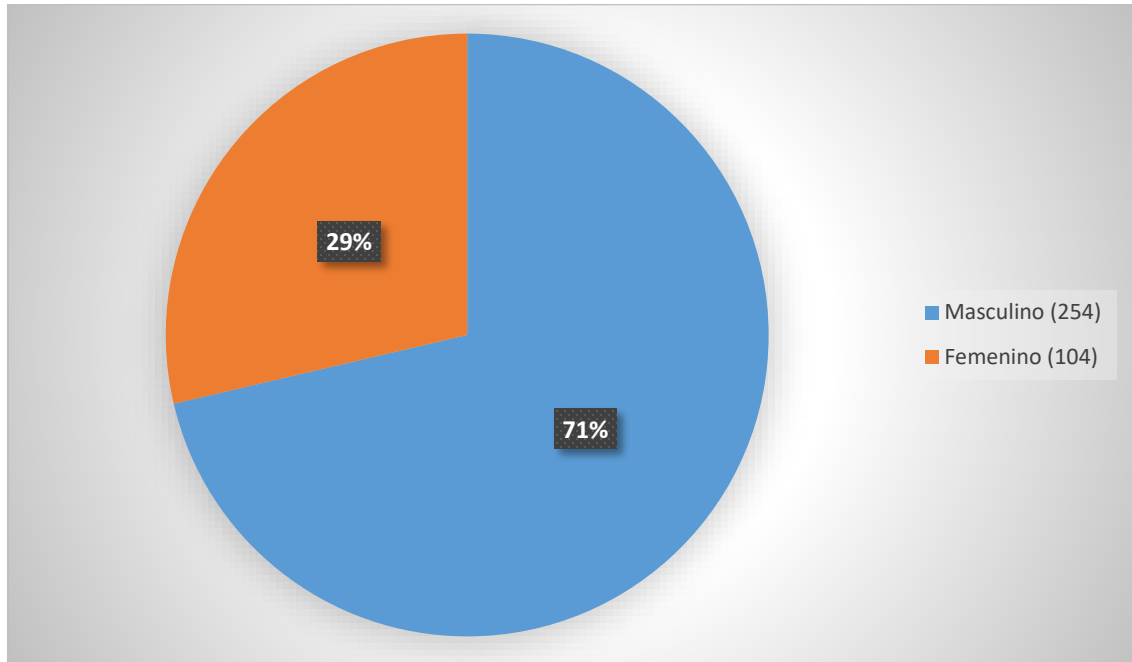
La interpretación de los resultados estadísticos es un elemento crucial para la comprensión de los avances en la investigación. Las herramientas que nos ofrece la estadística nos permiten transformar la incertidumbre y aparente caos de la naturaleza en parámetros medibles y aplicables a nuestra práctica.

Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las personas que visitan las oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Migración, en la Subdirección de Extranjería, Subdirección de Documentos de Identificación Personal y de viaje y Subdirección de Control Migratorio, cuyas interrogantes fueron.





Figura 3 Género

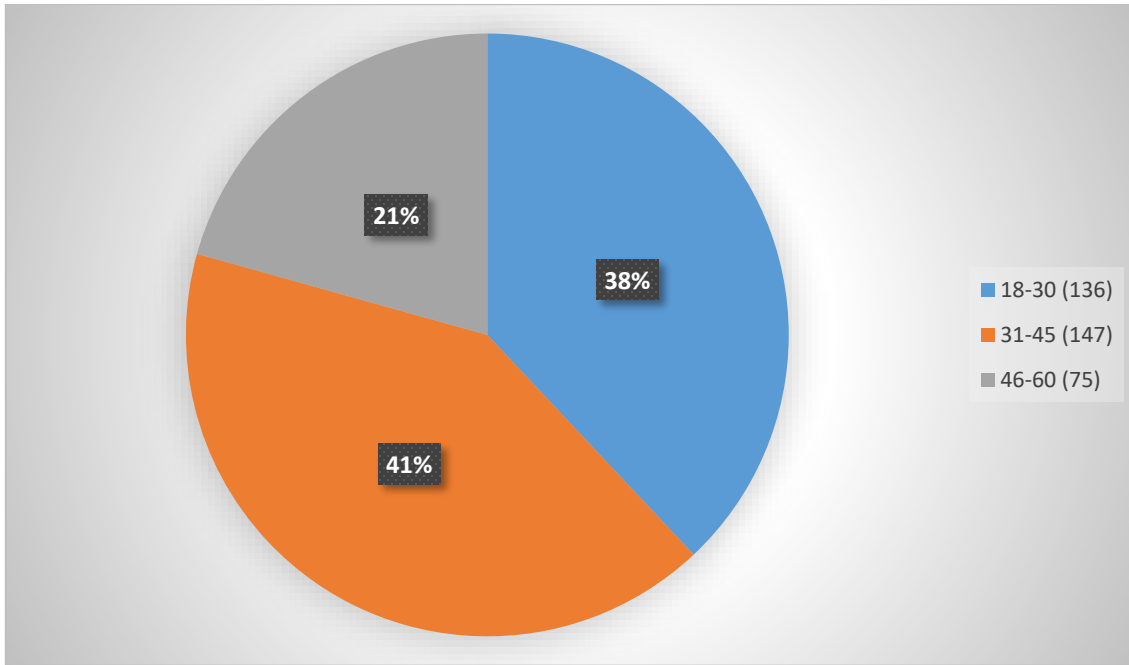


Fuente: Elaboración propia

El total de personas encuestadas fueron de 358, de las cuales de sexo masculino fue un 71% equivalente a 254 personas, y de sexo femenino fue un 29% equivalente a 104 personas. Por lo que existe un 42% de diferencia entre ambos, al tomar en cuenta a todas las personas que visitan el Instituto Guatemalteco de Migración con el objetivo de realizar trámites migratorios, se logró detectar que las personas que más frecuentan la Institución para cualquier trámite son más hombres que mujeres.



Figura 4 Edades

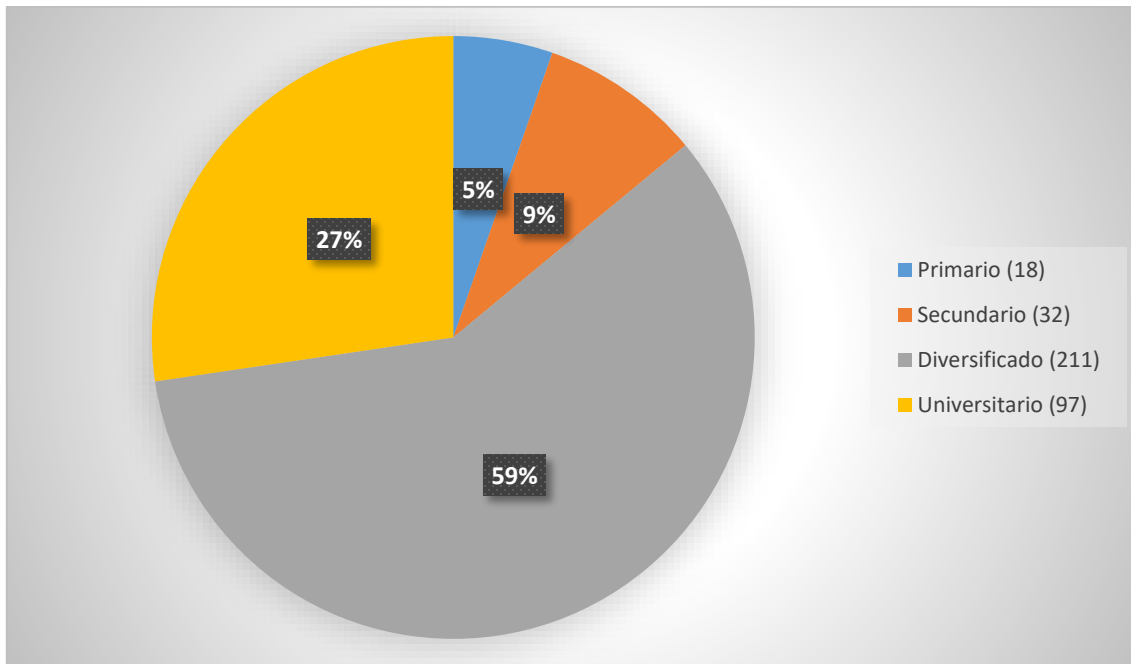


Fuente: Elaboración propia

De 358 personas encuestadas predomina la mayor parte de personas en el rango de edades de 18 a 30 años en los encuestados pues en ese rango hay un 38% equivalente a 136 personas, en el rango de edad de 31 a 45 años existe un 41% equivalente a 147 personas y por último el rango de edad de 46 a 60 años que hay un 21% equivalente a 75 personas encuestadas. Según los resultados obtenidos se observa que el mayor porcentaje comprende las edades de 31 a 45 años, determinando que son quienes cuentan con los medios económicos y así también los más interesados en realizar trámites migratorios.



Figura 5 Escolaridad

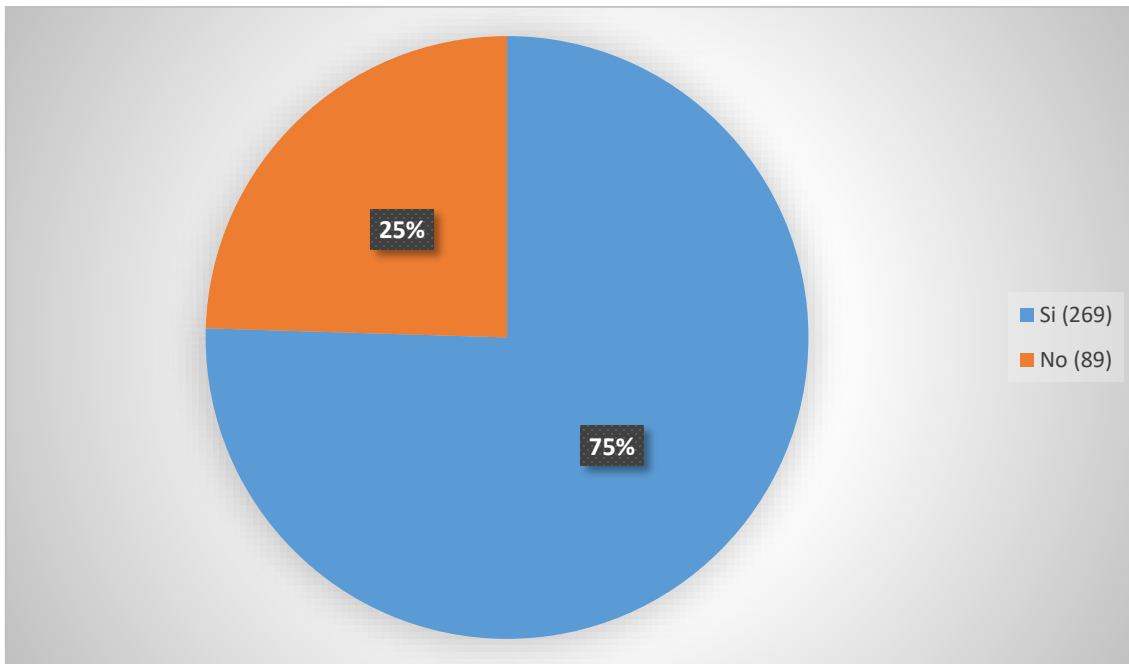


Fuente: Elaboración propia

De las personas encuestadas que fueron 358 se pudo observar que un 5% solamente habían cursado hasta el nivel primario que equivalen a 18 personas, en el nivel secundario se pudo observar un 9% equivalente a 32 personas, en el nivel diversificado se encuentra la mayoría de encuestados con un nivel diversificado del 59% equivalente a 211 personas y por último se logró a encuestar a profesionales que cursaron el nivel universitario o están cursándolo aun que es un 27% de porcentaje equivalente a 97 personas. Por lo que se observó que la mayoría de personas solo han cursado grados diversificados por lo que el profesionalismo no es tan predominante para realizar los trámites que en la institución se ofrecen.



Figura 6 ¿Conoce usted las redes sociales que maneja el Instituto Guatemalteco de Migración?



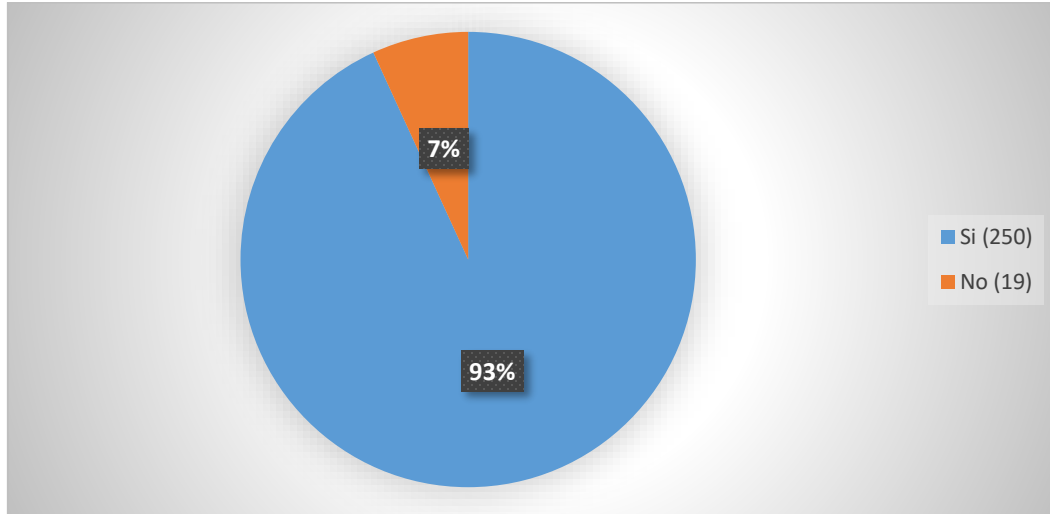
Fuente: Elaboración propia

De 155 personas que fueron encuestadas un 75% equivalente a 269 personas mencionaron que, si conocían alguna de las redes sociales que el Instituto Guatemalteco de Migración maneja, pero un 25% equivalente a 89 personas indicaron que desconocían las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración derivado a que son personas de áreas rurales que no manejan mucho lo que es ese tipo de tecnologías.

Pero se logró observar mediante a la entrevista que, en su mayoría, las personas si conocen las diferentes plataformas virtuales con las que cuenta la institución para los diferentes tramites que en esta se realizan, por lo que adicionar un canal sería bastante efectivo y viable puesto que la gente si hace manejo de la tecnología.



Figura 7 ¿Ha utilizado alguna red social para conocer los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración?



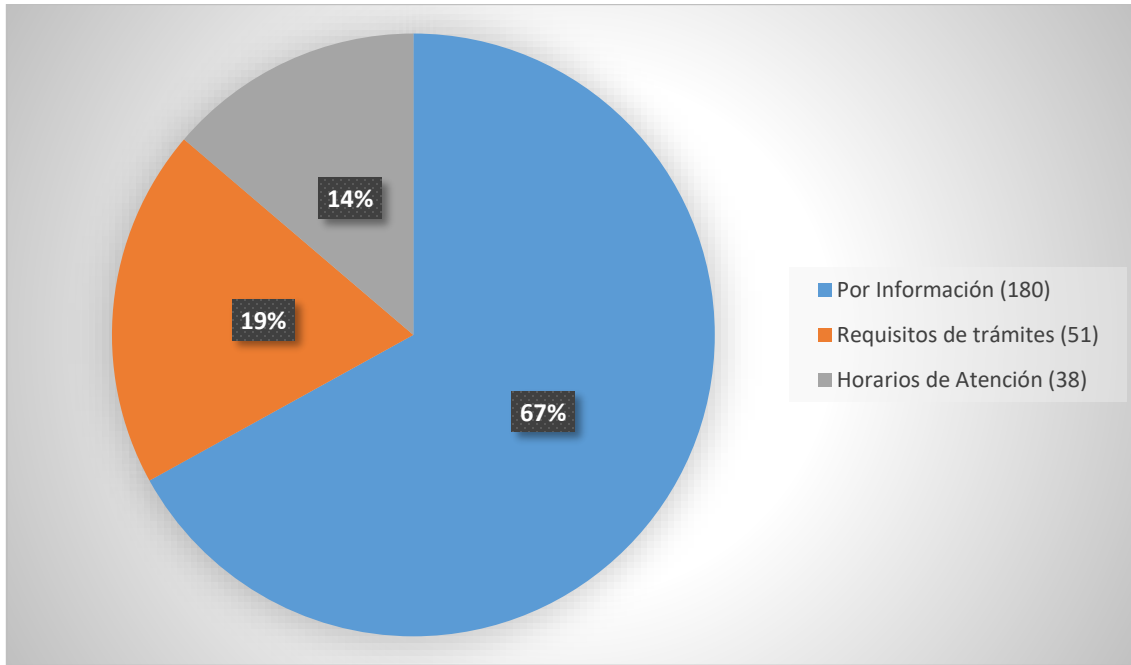
Fuente: Elaboración propia

De 269 personas que si conocían las redes sociales que el Instituto Guatemalteco de Migración maneja el 93% equivalente a 250 personas contestaron que si han utilizado las mismas para averiguar de servicios o trámites que la Institución presta de los cuales la mayoría de personas indicaron que las redes sociales más frecuentadas eran *Facebook* y *Twitter*.

Un 7% equivalente a 19 personas indicaron no utilizar las redes sociales de esta Institución pues preferían hacer sus trámites y consultas personalmente y a la vez desconocían las mismas. Por lo que se puede decir que *Facebook* en su mayoría de personas que la utilizan es una buena herramienta para poder dar a conocer el canal adicional que migración obtendrá para mejorar la atención virtual con el usuario.



Figura 8 ¿Por qué motivo la utilizo?



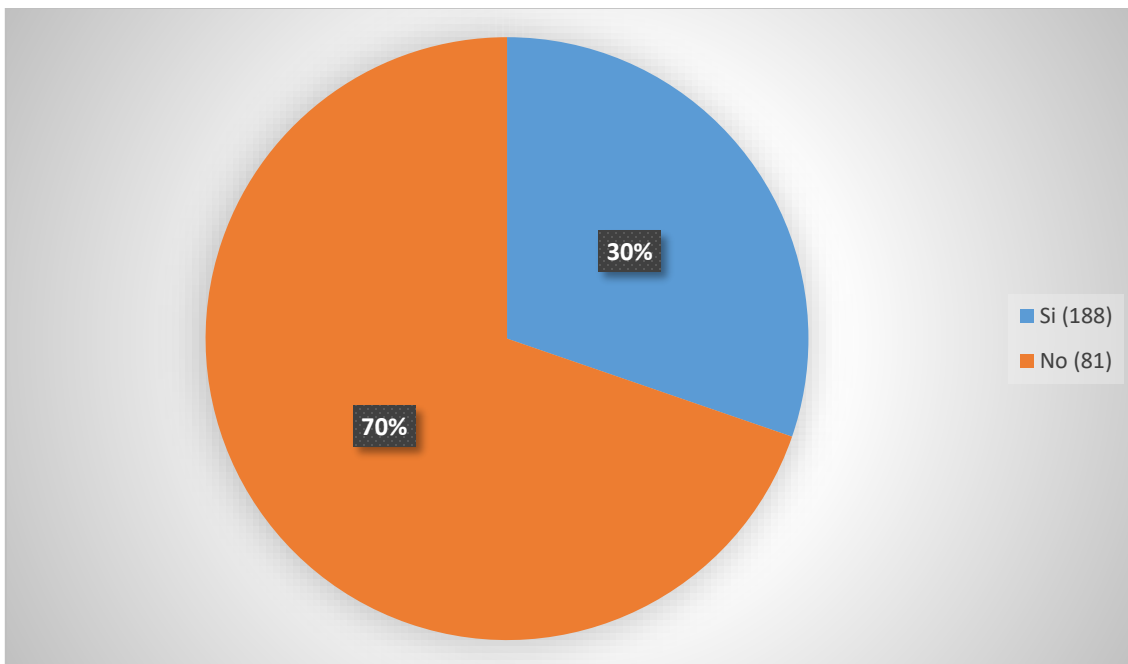
Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta no fue realizada con opción múltiple por lo que se escogieron las 3 respuestas más frecuentes en las encuestas contestadas.

Las cuales de 269 personas que si han utilizado las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración un 67% equivalen a 180 personas que han buscado diferente información en las redes sociales, un 19% equivalente a 51 personas indicaron que han utilizado las páginas de Migración para averiguar requisitos de trámites y un 14% equivalente a 38 personas han visitado alguna red social para averiguar horarios de atención.



Figura 9 ¿El medio fue efectivo para la consulta que realizo?



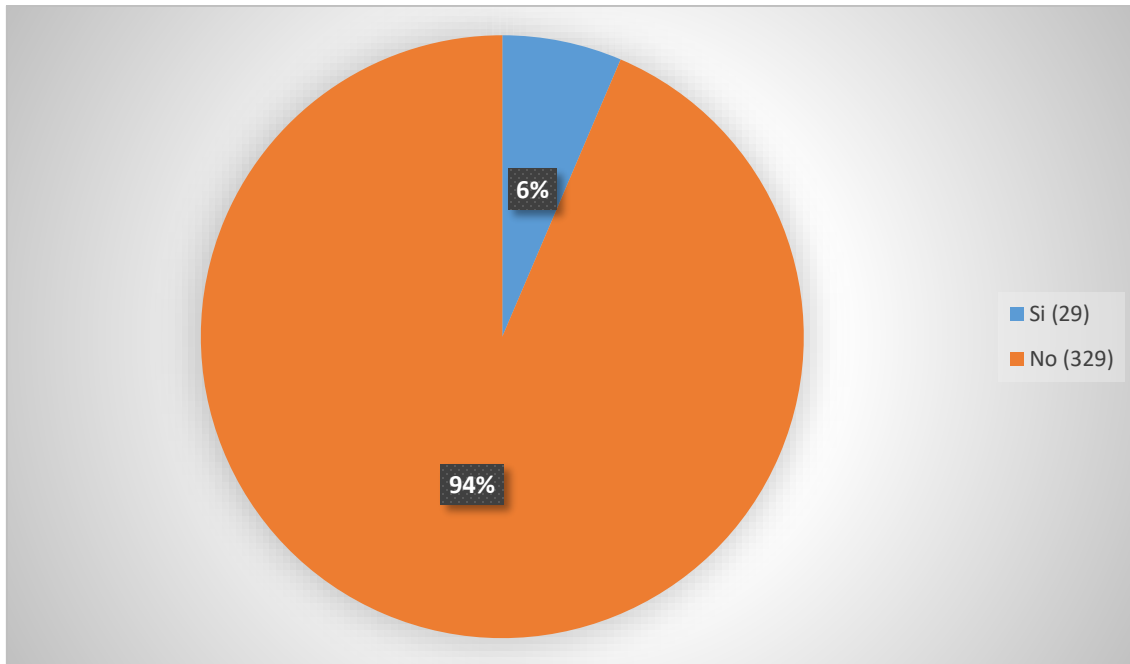
Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta la mayoría de personas respondieron que no en un 70% equivalente a 188 personas, fue efectivo el medio que utilizo para su consulta pues no existía una respuesta de parte del Instituto Guatemalteco de Migración en las redes sociales y un 30% equivalente a 81 personas contestaron que si fue efectiva la consulta que realizo porque si encontraron lo que buscaban y necesitaban.

En base a estos resultados se pudo observar que las personas quizá no utilizaron el medio más recomendado para la consulta que tenían o que quizá falta información de trámites en las herramientas de comunicación que existen en la institución o posiblemente no existe la publicidad clara o información acerca de donde se encuentra cada enlace para el trámite correspondiente.



Figura 10 ¿La Institución resolvió las dudas que realizó?



Fuente: Elaboración propia

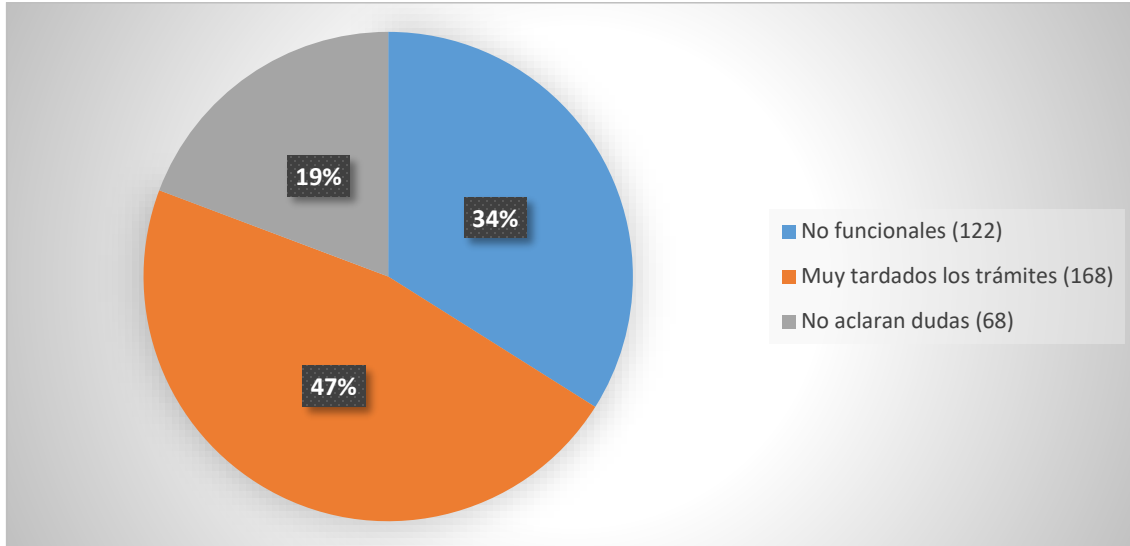
En esta pregunta de la encuesta la mayoría de personas indicaron que el Instituto Guatemalteco de Migración por lo regular no responde dudas en las redes sociales que no existe una interacción con el usuario por parte de la Institución, por lo que en ese ámbito no están muy conformes con los resultados.

Por lo que si se considera que es necesario implementar quizá un canal de comunicación más claro, directo y eficaz en donde las personas puedan interactuar con la institución más rápido y puedan resolver las dudas que tengan al respecto de todos los tramites que en esta se manejan.





Figura 11 ¿Cuál es su opinión acerca de los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración?



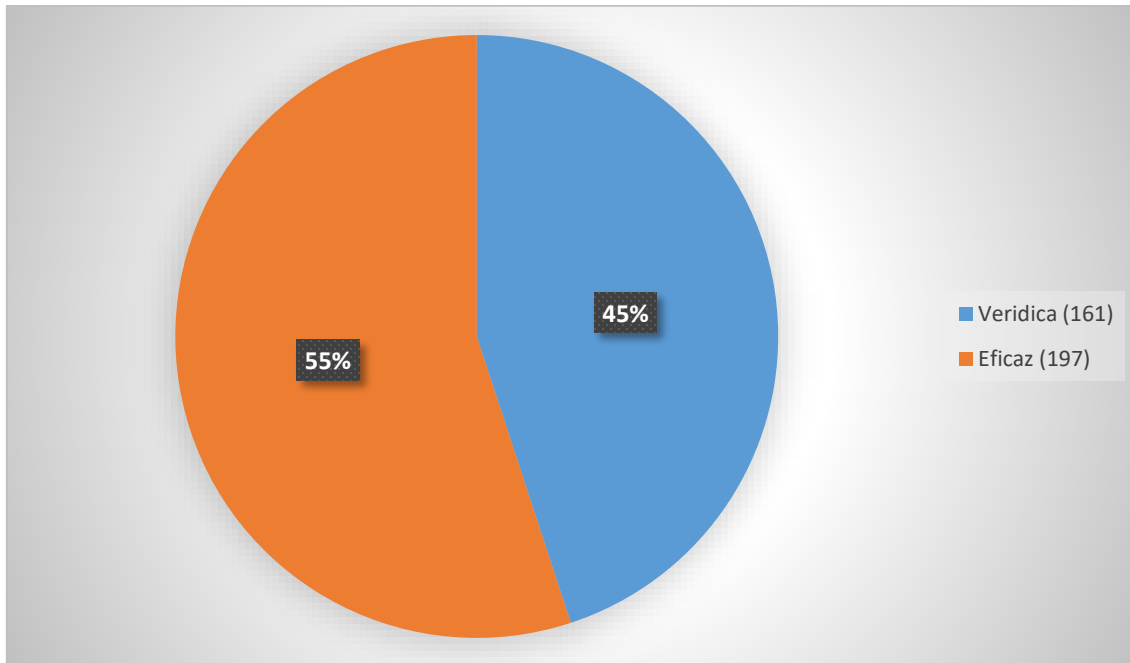
Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta no fue de opción múltiple, sino se les pidió su opinión a las personas encuestadas por lo que se procedió a sacar las respuestas más comunes para poder sacar resultados gráficos. Por lo que en un 47% equivalente a 168 personas indicaron que los trámites son muy tardados y que no existe un orden para los mismos, en un 34% equivalente a 122 personas indicaron que no son muy funcionales porque existe mucha burocracia, en un 19% equivalente a 68 personas indicaron que no existe una parte encargada de aclarar las dudas de los usuarios rápidamente.

En base a estos resultados se considera que el problema podría ser que por lo mismo que la gente no consigue que en las diferentes plataformas virtuales sean resueltas sus consultas, tienen que acercarse a las instalaciones para realizarlas o para realizar todos los procesos correspondientes cuando virtualmente podrían realizarlos en su mayoría sin necesidad de cercarse las instalaciones y a la vez se necesita fortalecer la publicidad y la información para estos medios y así sean más efectivos.



Figura 12 ¿Qué tipo de información cree que sería necesaria implementar en las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración?



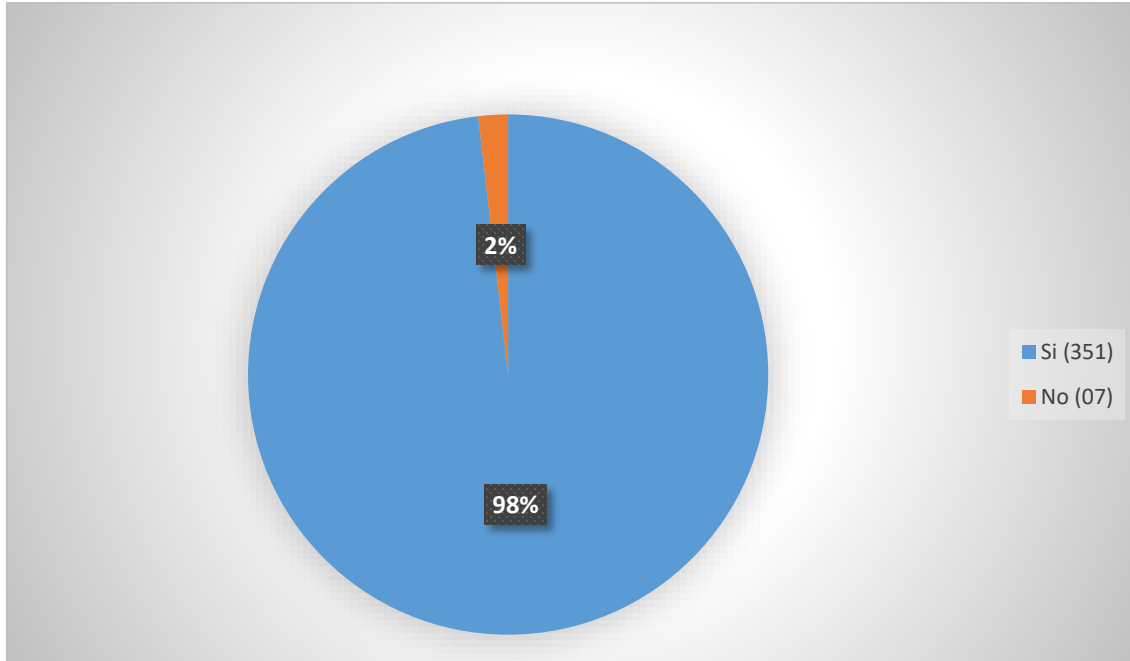
Fuente: Elaboración propia

Esta fue una pregunta directa para opinión de las personas encuestadas de las cuales la mayoría de personas estaban de acuerdo en que debería de haber información verídica y eficaz en las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración.

Por lo que la creación de un canal adicional podría ser la opción de implementar la información verídica y eficaz, que si la hay en las diferentes plataformas y canales de comunicación de la institución pero que quizá la gente desconoce y sea necesaria una herramienta nueva que las personas manejen con más facilidad y con cotidianidad.



Figura 13 ¿Cree usted necesaria la creación de alguna otra plataforma directa para aclaración de dudas acerca de los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración?



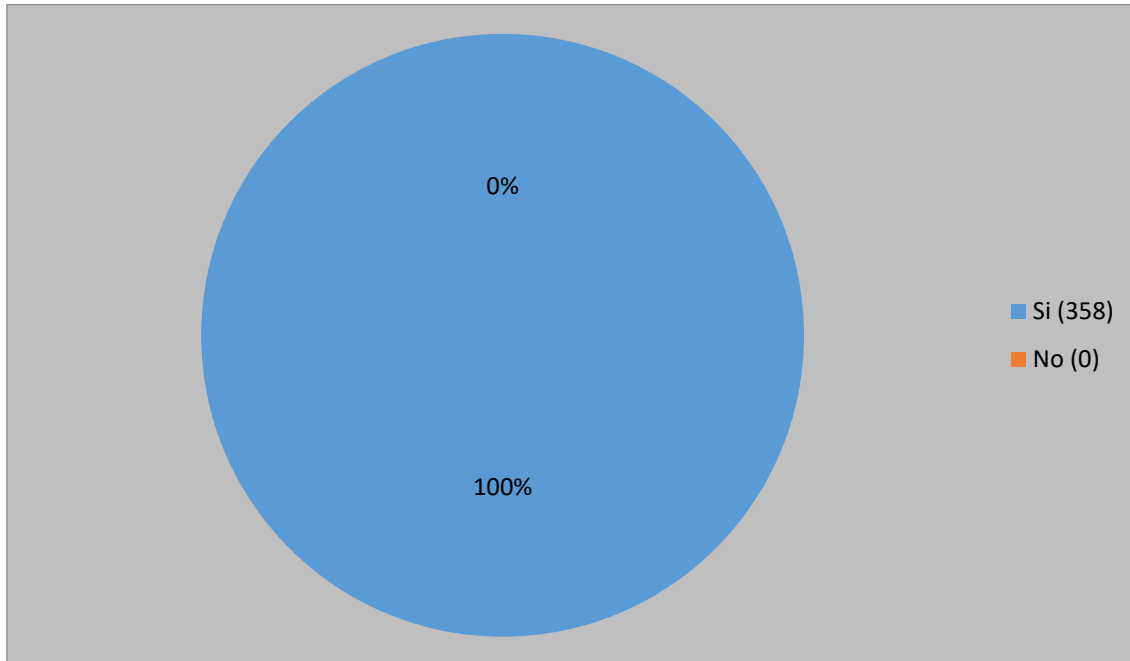
Fuente: Elaboración propia

La mayoría de encuestados si consideran necesaria la creación de otra plataforma para en Instituto Guatemalteco de Migración pueda interactuar con los usuarios y esa si sea eficaz para solventar dudas acerca de los diferentes trámites y servicios que se prestan en la Institución.

En base a estos resultados se consideró necesaria la implementación de crear un canal adicional como lo es el *WhatsApp Business* para la institución ya que esta plataforma podría ser más rápida, clara y directa para los usuarios.



Figura 14 ¿Cree usted que *WhatsApp* será considerable para transmitir algún tipo de información y resolver dudas acerca de los servicios del Instituto Guatemalteco de Migración?



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta de la encuesta las 358 personas encuestadas en su totalidad fueron los que contestaron que, si era necesaria la creación de la plataforma de *WhatsApp* para resolver dudas acerca de los diferentes servicios de Migración, derivado a que es una forma más rápida, eficaz y directa para la interacción con los usuarios.

Por lo que quedó totalmente claro que los usuarios en totalidad estaban conformes en la creación de lo que es *WhatsApp Business* pues es una herramienta que en la actualidad la mayoría de personas conocen y utilizan bastante bien.



### 1.18. FODA Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Según Andrea Imaginario Especialista en Artes, Literatura Comparada e Historia, “las siglas FODA son un acrónimo de las palabras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, e identifican una matriz de análisis que permite diagnosticar la situación estratégica en que se encuentra una empresa, organización, institución o persona, a fin de desarrollar con éxito un determinado proyecto.”

El estudio de la matriz FODA permite identificar problemas, prever escenarios, predecir complicaciones, observar soluciones, visualizar puntos débiles de la entidad y transformarlos en fortalezas y oportunidades.

Fortalezas de la organización son aquellas ventajas competitivas con las que cuenta la empresa a nivel interno y que permiten que se distinga de la competencia. Procesos, nivel de calidad, atención al cliente entre otros.

Oportunidades se presentan a nivel externo, se trata de todos aquellos nichos o espacios en los que la organización podría destacarse o donde la competencia aún no ha actuado. Estas suelen analizarse en base a las fortalezas de la empresa.

Debilidades al igual que las fortalezas, las debilidades también son a nivel interno. Dentro del análisis FODA, las debilidades son todos aquellos problemas y aspectos dentro de la organización que deben mejorarse o eliminarse empleando una estrategia adecuada.

Amenazas son todos aquellos aspectos externos que pueden afectar a la organización de manera negativa, por ejemplo las acciones de los competidores, la coyuntura política o económica, entre otros. Resulta importante identificarlas para poder tomar acciones al respecto.



Tabla 2 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

Fortalezas (Interno) +	Oportunidades (Externo) +
<ul style="list-style-type: none"><li>• Buena comunicación de departamentos de la institución.</li><li>• Personal capacitado en cada área para atender lo administrativo.</li><li>• Ambiente de trabajo agradable.</li><li>• Correo electrónico institucional.</li><li>• Descriptores y perfiles de puesto para cada colaborador.</li><li>• Comunicación clara y continúa.</li><li>• Reglamentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de los medios masivos.</li><li>• Contenido Actualizado.</li><li>• Fortalecimiento en las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración.</li><li>• Apoyo y comunicación efectiva con autoridades superiores.</li></ul>
Debilidades (Interno) -	Amenazas (Externo) -
<ul style="list-style-type: none"><li>• Poco espacio en el Departamento de Comunicación Social.</li><li>• Poco personal encargado de la comunicación externa e interna de la Institución.</li><li>• Existe mucha información que transmitir y poco personal encargado de lo mismo.</li><li>• No se cuenta con un <i>Call Center</i></li><li>• No se usan los canales oficiales de comunicación con las herramientas correctas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de interacción diaria en las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración.</li><li>• No existen respuestas en su totalidad a las dudas de los usuarios en las redes sociales por falta de personal.</li><li>• Tramites muy tardados.</li><li>• Pérdida de credibilidad en las redes sociales.</li><li>• Emergencia sanitaria por pandemia Covid-19</li></ul>

Fuente: Elaboración propia.



### 1.19. Problemas detectados

De acuerdo a los estudios y herramientas utilizadas para la detección de los problemas se realiza la técnica del árbol de problemas donde se identifica que la problemática está en no tener bien establecido un plan de comunicación, es decir una plataforma directamente para solucionar dudas y consultas a los usuarios y no contar con una persona encargada para llevar a cabo la interacción inmediata y comunicación en las redes sociales.

Se determina el problema de la siguiente manera:

- a) Poco personal en el departamento de Comunicación Social por lo que es necesaria contratación del mismo para poder lograr una comunicación más efectiva.
- b) Los usuarios no usan los canales de comunicación oficiales sino prefieren usar plataformas o soluciones más directas y rápidas
- c) Se cuenta con un PBX más no con un *Call Center* para la optimización de la atención al usuario.

Por ende, eso repercute en la mala información que poseen los usuarios de acuerdo a la percepción que tienen.

El poco personal que se encuentra en el área de comunicación hace llegar la información necesaria por las cuentas que maneja el Instituto Guatemalteco de Migración, pero aún necesita fortalecer el espacio que el usuario necesita para la retroalimentación.

### 1.20. Planteamiento del problema comunicacional

El servicio virtual es una ventana de comunicación mundial, por lo que es importante mantener actualización constante, divulgación del medio y de la información que se puede encontrar. Actualmente y derivado a las acciones que se tomaron ante la emergencia sanitaria las redes sociales y el sitio web de Migración ha mantenido la información actualizada de todos los servicios que la misma presta a los usuarios.



La falta de conocimiento de trámites migratorios y el que los usuarios no utilizan a pesar de conocer los canales oficiales, sigue siendo un problema que genera insatisfacción del usuario, dando como resultado una mala imagen de la institución, por lo que se enfocó, un diagnóstico y propuesta de comunicación para el diseño de la aplicación *WhatsApp Business* y la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el Departamento de Centro de Atención Migratoria

¿Cuál será la medida que el Instituto Guatemalteco de Migración tomará para el fortalecimiento de la comunicación externa?

### 1.21. Indicadores de éxito

La creación de la aplicación *WhatsApp*, para canalizar todas las dudas de los usuarios y así se obtenga una respuesta inmediata y se le pueda brindar al usuario la atención que necesita de manera eficaz, fortaleciendo la comunicación en ambas vías.

Por el momento la comunicación con los usuarios se realiza de manera diaria e inmediata limitando de forma pública responder las dudas de los usuarios, así también se logra que vía *Messenger* se contesten entre 100 y 200 consultas y por la página web se contestan 700 consultas, pero la falta de personal hace que las dudas de los usuarios no se respondan a su totalidad y se convierta en una comunicación poco eficaz.

La Institución cuenta con fondos para poder fortalecer de una manera más extensa la comunicación, pero derivado a que la aplicación de *WhatsApp* es gratuita, no se verán afectados los fondos de la institución.

Esta aplicación lograra abarcar la mayor cantidad de usuarios y solucionar la problemática de comunicación que en este momento hay, haciendo que los canales de comunicación sean más específicos para los usuarios del Instituto Guatemalteco de Migración.





## 1.22. Proyecto a desarrollar

“Diagnóstico y propuesta de comunicación para la habilitación de un canal adicional de comunicación como lo es la aplicación *WhatsApp Business* para el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios del Instituto Guatemalteco de Migración y la creación de un Manual de normas y procedimientos para el Departamento de Centro de Atención Migrante”



## Capítulo 2

### Plan Estratégico de Comunicación

#### 2.1. Plan de Comunicación

Según lo que Nuño, 2019 dice es que un plan de comunicación no debe incluir únicamente el modo de comunicarse con el cliente final; sino que es muy importante trabajar también la comunicación interna. Entre los diferentes departamentos del negocio, para trabajar conjuntamente la estrategia, saber hacia qué dirección va el negocio y, juntos, conseguir y cumplir los objetivos que se proponen.

El plan de comunicación es una herramienta de trabajo compleja y costosa para la empresa que se enfrenta a él. Sin embargo, es necesario para acertar en la implantación de la estrategia de comunicación en la empresa, acertar en la asignación de recursos, diseño de presupuestos y, en definitiva, lograr los objetivos y metas propuestas.

Si los trabajadores están enterados de toda la información que necesitan saber el clima podrá mejorar porque se sentirán parte de la empresa, esto hará que sientan más confianza en lo que hacen. Se busca por medio de la comunicación interna que todos los departamentos de la empresa se sientan parte de y no sólo un trabajador más, ya que al conocer lo que hace y lo que piensa hacer la institución, se sentirán que forman parte de ella.

Un plan de comunicación es un documento que establece de forma clara como, cuando y de qué forma se va a comunicar la empresa con su público, con el fin de alcázar ciertos objetivos, y que tiene como fin reforzar y ayudar al plan de *marketing*, dentro del plan de comunicación se encuentran dos tipos los cuales son externo e interno.

Plan de comunicación externa se trata de la comunicación hacia tu público objetivo para conseguir que este se convierta en tu cliente y tenga una buena imagen de tu marca.



Plan de comunicación interna se trata de la comunicación que existe entre los diferentes trabajadores de tu empresa y que favorece el traspaso de información y conocimiento que se genera en los diferentes departamentos de una empresa.

Por lo que se puede concluir que el plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, objetivos o acciones de comunicación que ayudan a organizar los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo.

## 2.2. Misión del plan:

Ente responsable de optimizar la comunicación externa por medio de la tecnología, verificando y garantizando la calidad de nuevas plataformas digitales que contribuyan a la comunicación.

## 2.3. Visión del plan:

Ofrecer la mejor experiencia de nuestros servicios digitalmente proporcionando la información rápidamente en una sola plataforma.

## 2.4. Elementos Comunicacionales:

Los elementos de la comunicación son todos los factores que intervienen en el proceso de envío y recepción de un mensaje. Cada elemento aporta un valor que, dependiendo de la circunstancia, ayuda a mejorar o a distorsionar la comunicación.

### 2.4.1 Comunicación

Se puede interpretar que la comunicación es el mecanismo que ha utilizado el hombre para manifestar sus pensamientos, ideas y sentimientos a través de lenguajes, sonidos señales y escrituras.



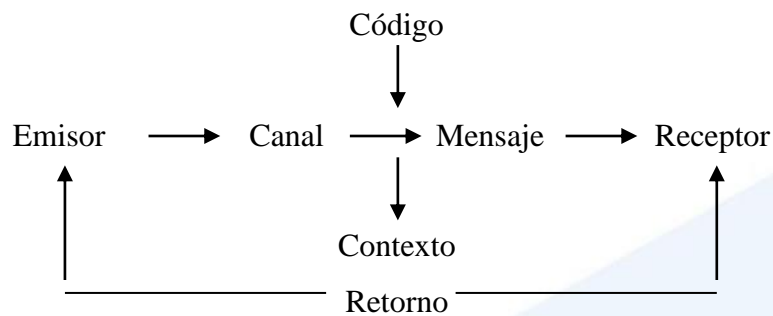
Una comunicación es de doble vía, realizando un intercambio de información entre dos o más personas con un fin determinado. Asimismo, la comunicación puede mostrar la formación de cada ser humano en su vida social, religiosa, educativa, cultural entre otras.

Según Interiano, (2001 7ª. Edición p. 7) la comunicación es “el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todos los órdenes de la vida y en efecto, la humanidad no habría podido alcanzar los estados de desarrollo actuales.”

La comunicación no solo se limita a los seres humanos, prueba de ello es que también los animales poseen sus propios medios de comunicación, con lo cual se evidencia la importancia de esta como medio para el desarrollo.

La comunicación como proceso dinámico, que involucra distintos emisores y receptores, tanto en número como en características, es materia de este apartado.

Figura 15 Se presenta el siguiente esquema comunicativo:



Fuente: Según lo que establece Interiano, (2001, edición 7 p. 9)

El mismo autor define los elementos que forman el proceso de comunicación, de la siguiente manera.

- a) Comunicador, llamado también emisor. Es el encargado de iniciar y conducir el acto de comunicación.



- b) El mensaje, ideas, pensamientos, sentimientos que el emisor desea transmitir.
- c) El perceptor, aquel que recibe el mensaje que envía el emisor.
- d) El canal o medio, es el medio a través del cual se transmiten los mensajes.
- e) Código, conjunto de signos utilizados para la elaboración del mensaje, los cuales podrían ser sonidos, palabras o letras.
- f) Contexto, es el marco socioeconómico y cultural donde se difunden los mensajes, edad, sexo, profesión etc.
- g) Retorno, es la reacción causa-efecto que el mensaje produce en el receptor y a su vez este se convierte en emisor de un nuevo mensaje (respuesta), utilizando el mismo código de comunicación.
- h) Según lo que se estableció en el diagnóstico de comunicación se aplicaran los elementos de comunicación que son canal, emisor, receptor y mensaje.

### 2.4.2 Divulgación

El Diccionario enciclopédico Larousse (7<sup>a</sup>. Edición 2001, p. 355) expone “Acción y efecto de divulgar. Divulgar propagar, publicar, extender, poner al alcance del público una cosa, una noticia”.

Se puede definir que divulgación es el acto de dar a conocer alguna información dirigida a todo ser humano, de una manera accesible y de fácil alcance.



### 2.4.3 Comunicación para el desarrollo

Se puede definir que la comunicación para el desarrollo pretende aportar y/o mejorar de una manera ordenada el mensaje que se desea transmitir, mediante estrategias de comunicación enfocados a un determinado tema.

Según indica Pedroza, (2007, p.29), la comunicación para el desarrollo abarca muchos medios y enfoques diferentes, entre los cuales la participación de la Internet es importante para vincular a un grupo de personas que se comunican y aprenden juntas sobre un mismo tema.

Pedroza, (2007, p. 29) agrega que la comunicación para el desarrollo “es la integración de la comunicación estratégica en proyectos de desarrollo. La comunicación estratégica es una herramienta eficaz que puede contribuir a lograr los objetivos y la sostenibilidad de los resultados de los proyectos de desarrollo”

### 2.4.4 Información

Según Pur, (2009, p.11) información “es el conjunto de conceptos, reglas y datos, que tiene un mensaje que permiten conocer más sobre un fenómeno o acontecimiento determinado”.

Interiano, (2001. 7ª. Edición. p 21) indica que información son mensajes en una sola vía lo cual no espera respuesta, ahora comunicación necesita de una retroalimentación de mensajes para así poder completar el proceso.

Así pues, información son los mensajes que se desean transmitir sin esperar respuesta de los mismos, una buena información requiere de un mensaje claro utilizando los medios, canales y receptores correctos para que su fin de informar pueda llevarse a cabo de manera correcta.

### 2.4.5 Internet

Se puede interpretar que Internet es un medio de comunicación masivo de fácil acceso y multilingüe. En la actualidad, el internet ha formado parte de la comunicación en la sociedad.



Vásquez, (2005, p.21). “Internet no es más que el resultado de la gran disposición de los usuarios para compartir información de toda clase con las personas que la requieran, convirtiéndose en un medio de comunicación inmediato, accesible a los demás sin condiciones ni permisos gubernamentales”.

La internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen, funcionen como una red lógica única y de alcance mundial.

#### 2.4.6 Internet como medio de comunicación

Se puede definir que la Internet es una ventana mundial de comunicación ya que día a día ha ido creciendo su avance tecnológico. Esto debido a su capacidad de información y las exigencias y/o necesidades del ser humano requeridas para estar a la vanguardia de la información que en él puede encontrar.

Según Lepe, (2008, p 15) expone que a las personas les gusta comunicarse de manera rápida y si descubre el fácil acceso no dudará en utilizar el mismo. Por lo tanto, el internet es un medio de comunicación amplio de fácil acceso y es utilizado en cualquier horario y en cualquier parte del mundo, a su vez la interacción entre seres humanos utilizando la Internet es de manera directa mediante a chat, conferencia, tutoriales, videos musicales entre otros.

Lepe agrega, (2008, p 15) que internet es un “medio de comunicación, cualitativamente distinto de los medios existentes. Sin dejar de seguir siento un nuevo canal de comunicación con grandes ventajas”

Por su parte Vásquez, (2005, p. 32), expone que “La conjunción de las nuevas tecnologías ha hecho posible que Internet en menos de una década se convirtiera en un importante medio de comunicación y no solo en un medio de información como se perfiló en sus inicios al aparecer como un proyecto del departamento de defensa de los Estados Unidos de América.



Con el uso de la nueva tecnología y la computación se originó que surgiera Internet como un medio o canal de comunicación cuyo uso es cada vez más imprescindible en la vida diaria.”

Cabe mencionar que la Internet como medio de comunicación en la actualidad se ha convertido en una necesidad y/o dependencia humana, ya que la mayor parte de las personas se comunican entre sí por este medio, no importando su nacionalidad, idioma o tiempo.

#### 2.4.7 Página web

Un sitio web es una ventana de información por medio de la cual se puede transmitir mensajes escritos, animaciones, imágenes y video. Asimismo, una página web es un medio de información comunicacional de fácil acceso. El sitio web podrá brindar información en cualquier horario, los 365 días del año y en cualquier parte del mundo.

Uno de los servicios que más éxito ha tenido en Internet ha sido la *World Wide Web (www)*, hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La *www* es un conjunto de protocolos que permite de forma sencilla la consulta remota de archivos de hipertexto.

“Conjunto de páginas web que están relacionadas entre sí, por lo general porque se ingresan desde un mismo dominio o porque la raíz de la dirección URL. Un sitio web puede estar constituido de una o más páginas web. La página principal de un sitio web suele llamarse *index*, que puede tener la extensión. *Htm, php, asp*, entre otras.

#### 2.4.8 Tipos de páginas web

Existen dos tipos que son: las estáticas y las dinámicas. Las estáticas son las que iniciaron el curso de web, únicamente son de contenido fijo y no son modificables.

Ahora las dinámicas pueden ser construidas por *HTML* y la información aparece inmediatamente después de la solicitud realizada por el usuario.





#### 2.4.9 Elementos principales de una página web

Los principales elementos de una página web son los siguientes: Texto, imágenes, audio y video, actualización de información. A su vez, es importante poseer un adecuado diseño visual, facilidad y orden de contenido.

Según Corrales, (2002 p. 1) en su artículo Los usos educativos del web expone “Web ha despertado enorme interés por este sistema informativo. Su desarrollo permite el aprovechamiento de las características multimedia para: captar la atención, para lograr el acceso, manejo de procesamiento a gran escala y en distintas formas de información y para ubicar al usuario en un proceso de descubrimiento”

El público objetivo al cual va a ir dirigido es a toda aquella persona que utilice los diferentes canales de comunicación del Instituto Guatemalteco de Migración y que requiera información de los trámites que sus cuatro Subdirecciones sustitutivas realizan de una manera más directa y confiable.

#### 2.4.10 Redes Sociales

Las redes sociales son plataformas digitales formadas por comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común (como amistad, parentesco, trabajo). Las redes sociales permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información.

Los individuos no necesariamente se tienen que conocer antes de entrar en contacto a través de una red social, sino que pueden hacerlo a través de ella, y ese es uno de los mayores beneficios de las comunidades virtuales.



### 2.4.11 Tipos de Redes Sociales

Las redes sociales se pueden clasificar en dos tipos:

Redes sociales horizontales o genéricas. Son aquellas redes sociales que no poseen una temática determinada, sino que apuntan a todo tipo de usuarios. Estas redes funcionan como medios de comunicación, información o entretenimiento. Son muy numerosas y populares, por ejemplo: *Facebook* o *Twitter*.

Redes sociales verticales. Son aquellas redes sociales que relacionan personas con intereses específicos en común, como música, hobbies, deportes. Por ejemplo: *Flickr*, red social cuya temática es la fotografía. Dentro de estas redes se encuentran las redes verticales profesionales, como *LinkedIn*, que involucra individuos que comparten el ámbito laboral o que buscan ampliar sus fronteras laborales.

En general, ingresar en una red social es muy sencillo ya que simplemente implica rellenar un cuestionario con datos personales básicos y así obtener un nombre de usuario y una contraseña que le servirán al usuario para ingresar de manera privada a la red. Mientras el usuario cumpla los requisitos para el registro en dicha red (por ejemplo, mayoría de edad), podrá hacerlo de manera simple y rápida.

### 2.4.12 *WhatsApp*

Es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, en la que se envían y reciben mensajes mediante Internet, así como imágenes, vídeos, audios, grabaciones de audio (notas de voz), documentos, ubicaciones, contactos, *gifs*, *stickers*, así como llamadas y video llamadas con varios participantes a la vez, entre otras funciones.

*WhatsApp* se integra automáticamente a la libreta de contactos, lo que lo diferencia de otras aplicaciones, ya que no es necesario ingresar alguna contraseña o PIN para acceder al servicio.



### 2.4.13 *WhatsApp Bussines*

Es una aplicación que se puede descargar de manera gratuita, diseñada para atender las necesidades de las pequeñas empresas. Con esta aplicación, es más fácil comunicarte con tus clientes, enseñarles tus productos y servicios, y responder las preguntas que tengan durante la experiencia de compra.

### 2.4.14 Manual

Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Existen, por ejemplo, manuales para el estudio de las matemáticas, la literatura, la historia, o la geografía. Hay, asimismo, manuales técnicos, que permiten comprender el funcionamiento de diferentes aparatos o dispositivos electrónicos.

Del mismo modo, hay manuales empleados para describir y explicar el funcionamiento de una empresa u organización (manual de procedimientos, de organización, de calidad, etc.), así como otro tipo de manuales, también relacionados con el campo organizacional, como los manuales de identidad corporativa, de convivencia o administrativos, entre otros.

### 2.4.15 Procedimiento

Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.



#### 2.4.16 Normas

Las normas son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización.

Las normas se pueden aplicar en distintos ámbitos de la vida y se espera que sean aceptadas por todos. Existen diferentes tipos, que varían según el ámbito en el cual son aplicadas: normas religiosas, normas jurídicas, normas morales, normas sociales. El individuo comienza a comprender y conocer muchas de estas normas desde pequeño.

#### 2.4.17 Manual de normas y procedimientos

Es un documento técnico-administrativo que concentra en forma ordenada y sistemática la secuencia de acciones lógicas para la realización de actividades y consiste en un instrumento conceptual formal y oficial que integra la normatividad y los procedimientos administrativos, estableciendo una secuencia de acciones

### 2.5. Alcances y Limites de la estrategia de comunicación

Los alcances nos indican con precisión qué se puede esperar o cuales aspectos alcanzaremos en la investigación y las Limitaciones indican qué aspectos quedan fuera de su cobertura. Las limitaciones jamás se refieren a las dificultades de realización, como muchos creen, sino a los límites o fronteras hasta donde llegan las aspiraciones de la investigación, siempre por referencia a los objetivos.

#### 2.5.1. Alcances

Se realizó el análisis y revisión de las redes sociales, así como de la página institucional para efectuar una propuesta de acuerdo a las necesidades de los usuarios, lo cual permitirá una comunicación eficaz que responda a sus expectativas e intereses para recuperar la confiabilidad de la información y mejorar la comunicación con los usuarios.



Así como la creación de un manual de normas y procedimientos para el departamento de Centros de Atención Migrante el cual no contaba con ninguno derivado a que es un centro que se formó a partir de la creación del Código de Migración y su Reglamento.

### 2.5.2. Límites

- a) No se realizará, la traducción a otro idioma.
- b) No será una aplicación que se pueda usar sin uso de internet.
- c) El que los usuarios no se informen e ignoren la implementación de la aplicación
- d) El que el usuario no cuente con *Smartphone*.
- e) Que no se socialice el manual en las subdirecciones que conforman la estructura orgánica del Instituto Guatemalteco de Migración, para su conocimiento

### 2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

Con base en los resultados del diagnóstico se trabajó una investigación de tipo descriptiva con enfoque mixto, y entrevistas de profundidad, con tipo de observación directa e indirecta.

Los objetivos a trabajar serán generales, específicos, medibles, alcanzables y relevantes.

El público objetivo será a todo tipo de personas extranjeras y nacionales que requieran los servicios migratorios que se prestan en el Instituto Guatemalteco de Migración, de género masculino y femenino de todo tipo de nivel de estudios y segmentaciones.

El mensaje deberá ser claro y conciso, de manera sencilla para que sea captado fácilmente por los usuarios a quienes queremos llegar. Fortaleciendo la comunicación externa en base a plataformas digitales, programando las acciones de la comunicación.



El presupuesto será detallado más adelante, evaluando métrica y analíticamente para conocer la efectividad del plan y así si es necesario proponer medidas que lleven al éxito.

### 2.6.1 Objetivos del Plan de la Estrategia

#### Objetivo General

Fortalecer la comunicación externa del Instituto Guatemalteco de Migración.

#### Objetivos Específicos

- Proponer canales que incluyan el uso de tecnologías de la información y comunicación en las relaciones con sus usuarios.
  
- Mejorar el contenido visual y material comunicativo digital para llegar al grupo objetivo.
  
- Agilizar las gestiones que se realizan en el departamento de Centros de Atención al Migrante.

### 2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos de la estrategia

Con base en los resultados obtenidos, se presentará la propuesta de comunicación para la creación de un canal adicional de comunicación para el Instituto Guatemalteco de Migración y la información migratoria de acuerdo a las necesidades del usuario como *WhatsApp Bussines*.

En la presente propuesta se podrá visualizar cada requisito y/o trámite a realizar re direccionando según el departamento requerido, costo de trámites, verificación de status de trámite y un orden adecuado de la información plasmada.

Se propondrá un canal de comunicación moderno, eficaz y directo, con servicio de chat en línea automatizado, direccionando enlaces entre Subdirecciones involucradas.

Se realizará un manual de normas y procedimientos para el departamento de Centros de Atención Migratoria para superar el vacío institucional causado por la inexistencia del mismo,



recopilando todas las normas y procedimientos que se desarrollan dentro de las actividades administrativas del departamento.

### 2.6.3 Los indicadores para medir el cumplimiento de la estrategia

Tabla 3 Indicadores plan estratégico de comunicación externa

Objetivo General	Objetivos específicos	Acciones	Indicadores	Modos de verificación
Fortalecer la comunicación externa del Instituto Guatemalteco de Migración	Proponer canales que incluyan el uso de tecnologías de la información y comunicación en las relaciones con sus usuarios.	Crear la aplicación <i>WhatsApp Bussines</i>	Sentimiento (Nivel de aceptación)	Cantidad de sentimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Positivos</li> <li>✓ Neutros</li> <li>✓ Negativos</li> </ul>
	Mejorar el contenido visual y material comunicativo digital para llegar al grupo objetivo	Elaborar post para redes sociales y una capsula informativa	<i>Engagement</i> (Nivel de fidelidad)	Cantidad de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comentarios</li> <li>✓ Personas utilizando la App</li> </ul>
	Agilizar las gestiones que se realizan en el departamento de Centros de Atención al Migrante.	Elaboración de un manual de normas y procedimientos	De desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rendimiento</li> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Rapidez</li> </ul>



## 2.6.4 Instrumentos de la Estrategia

Tabla 4 Instrumentos de la estrategia

No.	Actividad					
		S1	S2	S3	S4	S5
1	Creación de <i>WhatsApp Business</i> para el Instituto Guatemalteco de Migración.	■	■			
2	Monitoreo de medios dirigidos a los usuarios	■	■	■		
3	Diseños de post informativos para redes sociales oficiales	■	■	■	■	
4	Publicaciones	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración Propia

## 2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia

### 2.6.5.1 Propuesta 1 Creación de un canal adicional de comunicación *WhatsApp Business*.

- Se contará con horarios de atención al público.
- Se direccionará con la página web institucional.
- Se contará con un chat automatizado para comunicarse fácilmente con Migración.
- Se podrá tener el enlace a las diferentes subdirecciones y saber los requisitos y trámites que realizan cada una
- Así como el saber en qué fase van los tramites que el usuario está realizando en cualquiera de sus Subdirecciones.





#### 2.6.5.2 Propuesta 2 Post en redes sociales institucionales y página *web*.

- Se realizarán diferentes post en redes sociales que maneja la institución para dar a conocer que el Instituto Guatemalteco de Migración ya cuenta con un número para *WhatsApp Bussines*, los cuales se estarán publicando mínimo tres veces por semana y así los usuarios lo conozcan.

#### 2.6.5.3 Propuesta 3 Capsula Informativa

- Se realizará una capsula informativa de 16 segundos para ser transmitida en las diferentes plataformas virtuales de la institución y así dar a conocer al usuario de la existencia del canal adicional con el que se contará.

#### 2.6.5.4 Propuesta 4 Manual de Normas y Procedimientos

- El manual permitirá el desempeño de un servicio eficiente al usuario, anulando el fenómeno de improvisación y así evitar la duplicidad del trabajo o un trabajo mal realizado.

### 2.7. Financiamiento

El financiamiento que es predestinado para la realización del plan de comunicación es proporcionado por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en colaboración con el Instituto Guatemalteco de Migración.



## 2.8. Presupuesto

Tabla 5 Cuadro de presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Precio total
1	Asesoría	Q. 14,000.00	Q.14,000.00
1	Servicios Profesionales para la elaboración del canal adicional de comunicación para el Instituto Guatemalteco de Migración.	Q. 300.00	Q. 300.00
3	Post para redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración	Q. 250.00	Q.750.00
1	Capsula informativa de 16 segundos	Q. 250.00	Q. 250.00
1	Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos para el Centro de Atención Migratoria Campaña de Divulgación	Q. 2,500.00	Q. 2,500.00

Fuente: Elaboración Propia

## 2.9. Beneficiarios

Beneficiarios primarios:

Los beneficiarios directos del proyecto serán todos los usuarios que frecuentan las redes sociales y página *web* institucional, así como las personas que visitan el Instituto Guatemalteco de Migración para sus diferentes trámites y cualquiera que quiera realizar cualquier tipo de consulta.

Así como todo el personal del departamento de Centros de Atención Migratoria y las Subdirecciones que conforman la estructura orgánica del Instituto Guatemalteco de Migración para su conocimiento.



### Beneficiarios Secundarios:

Cada uno de los departamentos, unidades y subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración, ya que podrán obtener una interacción más directa y eficaz con los usuarios.

## 2.10. Recursos Humanos

Tabla 6 Recurso Humano

Nombre	Puesto
Maria Mercedes Orozco Manzo	Estudiante de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Licenciada Alejandra Mena	Jefe
Licencia María del Mar Enamorado	Asesora Del Departamento de Comunicación Social del Instituto Guatemalteco de Migración
Licenciada Dania Moscoso	Subdirectora de Recursos Humanos y Profesionalización del Personal
Licenciado Jorge Rolando Mazariegos	Jefe del Departamento de Centros de Atención Migrante
Máster Evelin Morazán	Supervisora de Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura 2021
Doctor José María Torres Carrera	Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura 2021

Fuente: Elaboración Propia

## 2.11. Áreas Geográficas de Acción

El área de cobertura para el desarrollo de cada una de las actividades programadas en la estrategia, se concentrará en las oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Migración ubicado en la 6ta avenida 3-11 zona 4, Guatemala, Guatemala.



## 2.12. Cuadro Comparativo de la Estrategia

Tabla 7 Cuadro comparativo de la estrategia

Actividad O Producto Comunicacional	Objetivos Específicos	Presupuesto	Recursos Humanos	Área Geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Elaboración de Manual de Normas y Procedimientos para el Centro de Atención Migrante del Instituto Guatemalteco de Migración	Recopilar las normas y procedimientos que se desarrollan dentro del Centro de Atención Migrante	Q.1,000.00	Estudiante de EPS, Maria Mercedes Orozco Manzo, Licenciado Jorge Rolando Mazariegos, Jefe de CAM	Centro de Atención al Migrante del Instituto Guatemalteco de Migración	Instituto Guatemalteco de Migración	15/07/2021 al 30/08/2021
Creación de canal de comunicación <i>WhatsApp Bussines</i>	Proponer canales que incluyan el uso de tecnologías de la información y comunicación en las relaciones con sus usuarios.	Q. 250.00	Estudiante de EPS: Maria Mercedes Orozco Manzo y Licenciadas Alejandra Mena y María del Mar Enamorado	Instituto Guatemalteco de Migración	Departamento de Comunicación Social	26/09/2021 al 08/11/2021
Diseños de post informativos para redes sociales oficiales	Establecer contenido visual y material comunicativo digital para llegar al grupo objetivo.	Q. 750.00	Estudiante de EPS: Maria Mercedes Orozco Manzo y Licenciadas Alejandra Mena y Maria del Mar Enamorado	Instituto Guatemalteco de Migración	Departamento de Comunicación Social	26/09/2021 al 08/11/2021



Capsula informativa para promover <i>WhatsApp Bussines</i>	Elaborar material comunicativo para llegar al usuario	Q. 250.00	Estudiante de EPS: Maria Mercedes Orozco Manzo y Licenciadas Alejandra Mena y Maria del Mar Enamorado	Instituto Guatemalteco de Migración	Departamento de Comunicación Social	26/09/2021 al 08/11/2021
--	---	-----------	---	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Fuente: Elaboración Propia

### 2.13. Cronograma del plan de comunicación

Tabla 8 Cronograma del plan de comunicación

No.	Actividad	Julio		Agosto				Septiembre				
		S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
1	Monitoreo de medios dirigidos a los usuarios											
2	Elaboración de Manual de Normas y Procedimientos para el Centro de Atención Migrante del Instituto Guatemalteco de Migración.											
3	Diseño de post informativos para las redes sociales de la institución.											



No.	Actividad	Septiembre				Octubre				Noviembre	
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
4	Elaboración de capsula informativa para dar a conocer la nueva línea de <i>whatsapp</i>										
5	Creación de canal de comunicación <i>Whatsapp business</i>										

Fuente: Elaboración Propia



## Capítulo 3

### Ejecución de la Estrategia

#### 3. Informe de la Ejecución

En tiempo de pandemia es importante crear y actualizar la tecnología en todos los sentidos.

Se ejecutó la creación de la aplicación *WhatsApp Bussines* para el Instituto Guatemalteco de Migración así como los post en redes sociales, una capsula informativa y un manual de normas y procedimientos para el Centro de Atención al Migrante.

#### 3.1 Estrategia #1 Creación de la aplicación *WhatsApp Business* del Instituto Guatemalteco de Migración.

##### Objetivo de la Actividad

Establecer un canal de comunicación efectivo, rápido y eficaz para los usuarios que utilizan los diferentes servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración, y así fortalecer la imagen de la Institución y dar una atención personalizada al usuario para solucionar dudas y poder mediante una aplicación re direccionar al usuario a las diferentes subdirecciones sustantivas y así ver los requisitos, horarios, y tramites que en ellas se llevan.

##### Medio Utilizado

Línea telefónica y aparato celular para la utilización y manejo de la aplicación.

##### Área geográfica de Impacto

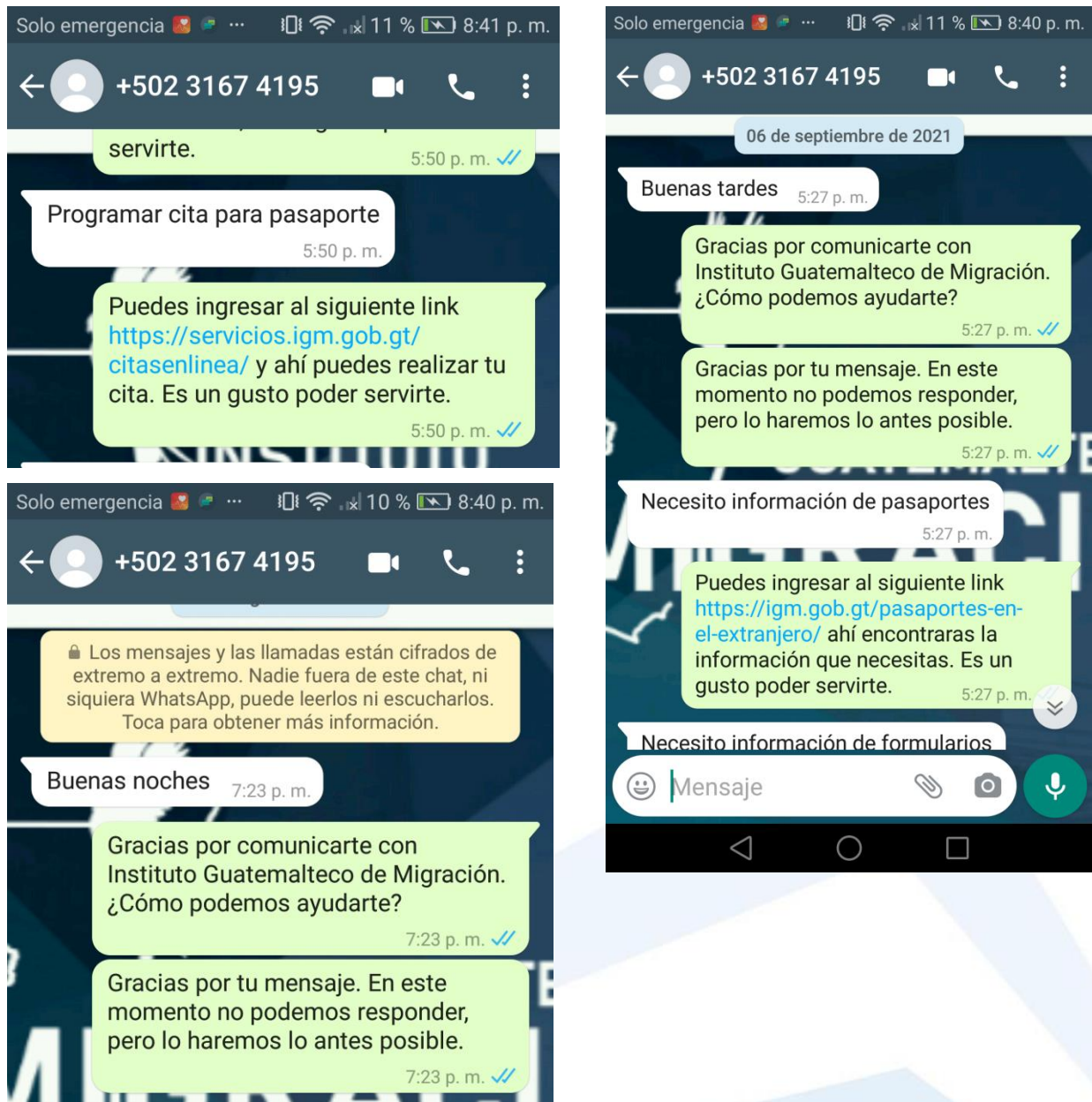
Todo el territorio Guatemalteco e Internacional, media vez cuenten con la aplicación e internet.



Presupuesto Invertido en esta acción

No se invirtió presupuesto derivado a que fue realizado por la Estudiante de EPS de Licenciatura.

Figura 16 Comprobación de material







### 3.2 Estrategia #2 Elaboración de post y capsula informativa para redes sociales

#### Objetivo de la Actividad

Los *post* tienen como objetivo el dar a conocer a todas las personas que utilizan y visitan las redes sociales de la institución que la misma ya cuenta con la aplicación para interactuar de manera rápida, confiable y segura.

Así como la capsula informativa de 16 segundos par que los usuarios comprendan de una manera más fácil e interactiva la información.

#### Medio Utilizado

Las redes sociales de *Instagram, facebook e twitter* del Instituto Guatemalteco de Migración

#### Área geográfica de Impacto

Todo usuario que utilice y visite las diferentes redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración.

#### Presupuesto Invertido en esta acción

No se invirtió presupuesto derivado a que fue realizado por la Estudiante de EPS de Licenciatura.

#### Comprobación de material

Figura 17 *Post de Instagram:*





Figura 18 Post de Facebook:



Figura 19 Post para Twitter:





Figura 20 Capsula Informativa



### 3.3 Estrategia #3 Manual de normas y procedimientos

#### Objetivo de la Actividad

Implementar un manual de normas y procedimientos el cual es de mucha importancia ya que registra y transmite sin distorsiones, información básica referente a la unidad, facilitando la actuación del recurso humano que colabora en la consecución de los objetivos propuestos y del desarrollo de las funciones dentro del marco normativo y legal establecido.

Se elaboró un manual de normas y procedimientos para el Centro de Atención al Migrante del Instituto Guatemalteco de Migración, logrando una recopilación de información que se desarrollan dentro de las actividades administrativas y operativas en dicho departamento, facilitando el desarrollo de las mismas propiciando resultados eficaces y un servicio de calidad.



## Medio Utilizado

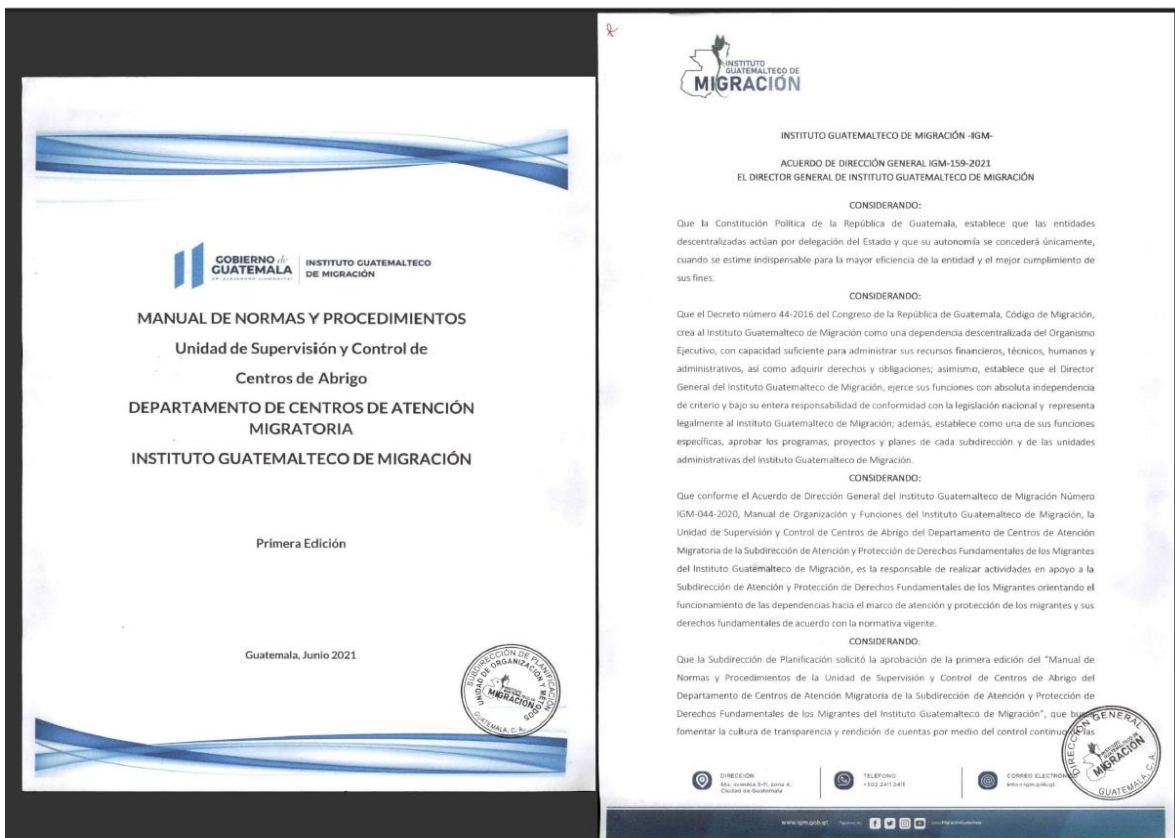
Se elaboró el manual en formato Word para luego ser trasladado a formato PDF no editable.  
Área Geográfica de Impacto.

Instituto Guatemalteco de Migración, 6ta avenida 3-11 zona 4, Ciudad de Guatemala, específicamente el Departamento de Comunicación Social.

## Presupuesto Invertido en esta acción

No se invirtió presupuesto derivado a que fue realizado por la Estudiante de EPS de Licenciatura.

## Figura 21 Comprobación del Material



Fuente: Anexo 5 Manual de Normas y Procedimientos



### 3.4 Actividades y Calendarización

Tabla 9 Actividades y Calendarización de Febrero a Mayo 2021

	Descripción	Febrero				Marzo					Abril					Mayo			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4
1	Semana Propedéutica	■	■																
2	Elaboración y entrega de informes de la Fase Propedéutica, más investigación de campo inicial.		■	■															
3	Entrega de Cartas para las Instituciones o empresas					■	■	■	■										
4	Proceso de entrega papelería de EPS para completar inscripción					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Conferencia Primera fase Diagnóstico de Comunicación							■											
6	Elaboración de la Evaluación Diagnóstica de Comunicación							■	■	■	■	■	■	■					
7	Conferencia Segunda fase Plan Estratégico de Comunicación																	■	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10 Actividades y Calendarización de Mayo a Julio 2021

	Descripción	Mayo				Junio					Julio				
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5
8	Elaboración y entrega de Plan Estratégico de comunicación		■	■	■	■	■	■	■	■	■				
9	Creacion de Canal Adicional Whatsapp Bussines					■	■								
10	Elaboración de Post para redes sociales							■	■						
11	Elaboración de Capsula Informativa para redes sociales								■	■	■				
12	Conferencia Tercera fase Ejecución Plan Estratégico de Comunicación											■			
13	Ejecución del Plan -Estratégico de Comunicación												■	■	■

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 11 Actividades y Calendarización de Agosto a Noviembre 2021

	Descripción	Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre	
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2
14	Elaboración de Manual de Normas y Procedimientos																	
15	Supervisión en la Institución																	
16	Presentación y revisión del borrador informe final para revisión																	
17	Elaboración del Informe Final																	
18	Evaluación individual (privados)																	
19	Entrega del informe digital y escrito- con copias de correo de entrega a bibliotecas, según Normativo																	
20	Finalización del EPS de Licenciatura																	
21	Graduación																	

Fuente: Elaboración Propia



## Conclusiones

1. Se logró identificar que dentro de los medios de comunicación que el Instituto Guatemalteco tiene se mantiene un monitoreo, el cual no es el necesario porque se cuenta con muy poco personal en el área de Comunicación social, los cuales deben de tener un fortalecimiento al mismo para que no se vean como cualquier otro estos deben ser atractivos para el lector.
2. Se benefició el Departamento de Comunicación Social y el Centro de Atención al Migrante, porque se contribuyó a la apertura de una nueva línea para la creación de un canal adicional como lo es *Whatsapp Bussines* para el Instituto Guatemalteco de Migración y con la creación de un Manual de Normas y Procedimientos con el que no contaba el Centro de Atención al Migrante.
3. El proyecto Contribuyó con la comunicación externa del Instituto Guatemalteco de Migración el cual ayudo a mejorar su imagen institucional.



## Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades del Instituto Guatemalteco de Migración, en conjunto con el Departamento de Comunicación Social que nombren a un técnico en informática especializado en sitios web, el cual será responsable de actualizar, retroalimentar y ordenar la información migratoria relacionada a cada departamento y de acuerdo al Código de Migración y su reglamento.

Por la importancia de los servicios migratorios y la cantidad de personas extranjeras que desean ingresar a Guatemala, es necesario poseer información en un idioma adicional al español, contemplando la accesibilidad de que la aplicación también sea en inglés por ser un idioma comercial y de fácil comprensión a nivel internacional.

Establecer un sistema de enlaces de boletines informativos en donde cada usuario que desee recibir información migratoria a su correo electrónico, lo podrá solicitar a través de la aplicación de *WhatsApp Bussines* de Migración. Así mismo crear la sección de noticias relevantes relacionado a temas migratorios.

Por la necesidad y la falta de manuales de normas y procedimientos en diferentes unidades se considera necesaria la implementación de los mismos en todas las áreas de los diferentes departamentos, direcciones, subdirecciones y unidades del Instituto Guatemalteco de Migración, para obtener un trabajo más eficaz y ordenado.





## Referencias

1. Interiano, Carlos. 2001. Semiología y comunicación, Guatemala 7<sup>a</sup>. Edición p. 111.
2. Barahona Ortiz, Mynor René. 2011. Diagnóstico y propuesta de Relaciones Públicas de la Dirección General de Migración. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 52p
3. Méndez Jacobo, Víctor Omar. 2005. Estrategias para la optimización del servicio al cliente de la Dirección General de Migración caso práctico. Tesis Administración de Empresas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. 184 p.
4. Vásquez Mèndez, Heidy Karina. 2005. Internet por satélites para contribuir al desarrollo de las comunidades rurales en Guatemala. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 64 p.
5. Código de Migración y su Reglamento
6. Lic. Daniela, Bruno. De la Facultad de Periodismo y Comunicación Social. Universidad Nacional de la Plata.
7. Lidia Diaz Sanjuan, Material Didáctico, Facultad de Psicología.
8. Travers, Robert. 1971. Introducción a la Investigación Educativa. 252p.




## E-grafía


1. <https://igm.gob.gt/>
2. <https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>
3. <https://es.slideshare.net/gambitguille/enfoques-de-investigacion>
4. <https://okdiario.com/curiosidades/conoce-metodo-observacion-directa->
5. <https://nvega2015.wordpress.com/2017/02/07/observacion-directa-e-indirecta/>
6. Raiolanetworks.es
7. <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
8. <http://www.scielo.org>.



## Anexos

### Anexos 1 Encuesta

 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

 Comunicación  
creando futuro

**ENCUESTA**

La siguiente encuesta está dirigida a clientes que frecuentan las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración para informarse sobre algún servicio o poder resolver dudas acerca de trámites que deseen realizar.

El objetivo de la misma será fortalecer los procesos de comunicación externa en base a las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración.

Sexo M  F  Edad 56

Escolaridad Primaria  Secundaria  Diversificado  Universitario

1. ¿Conoce usted las redes sociales que maneja el Instituto Guatemalteco de Migración?  
SI  NO

2. ¿Ha utilizado alguna red social para conocer los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración?  
SI  NO  Cual: Twitter y Fb

3. ¿Por qué motivo la utilizo?  
Para Información de Noticias  
Requisitos de Trámites  
Saber Horarios de Atención

4. ¿El medio fue efectivo para la consulta que realizo?  
SI  NO  Porque: No Responden

5. ¿La institución resolvió las dudas que realizo?  
SI  NO  Porque: No hay Responsable

6. ¿Cuál es su opinión acerca de los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración?  
- No Funcionales  
- Muy Tardados Los Trámites  
- Mucha Burocracia

7. ¿Qué tipo de información cree que sería necesaria implementar en las redes sociales del Instituto Guatemalteco de Migración?  
La Que Necesita exactamente el Usuario  
- Información Verdicia  
- Información Eficaz

8. ¿Cree usted necesario la creación de alguna otra plataforma directa para aclaración de dudas acerca de los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Migración?  
SI  NO  PORQUE: porque No resuelven dudas o Consultas

9. ¿Cree usted que Whatsapp será considerable para transmitir algún tipo de información y resolver dudas acerca de los servicios del Instituto Guatemalteco de Migración?  
SI  NO  PORQUE: porque es más rápido y directo

10. Hay alguna recomendación acerca de las plataformas de comunicación que utiliza el Instituto Guatemalteco de Migración.  
Que No repitan tanto la Información y Que  
La Actualicen, pero No con Lo mismo.

**Gracias por su colaboración**



Anexos 2 Formulario de entrevista migratoria de Centros de Atención a Migrantes Guatemaltecos –CAMIG-



**INSTITUTO  
GUATEMALTECO DE  
MIGRACION**

**FORMULARIO DE ENTREVISTA MIGRATORIA**

FECHA:		LUGAR:	
<b>DATOS GENERALES</b>			
NOMBRES:		APELLIDOS:	
SEXO:	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	OCUPACIÓN:	
LUGAR DE NACIMIENTO:		FECHA DE NACIMIENTO:	
EDAD:			
LUGAR DE NACIMIENTO (PAÍS, MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO):			
DIRECCIÓN (PAÍS, MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO):			
TELÉFONO:		CORREO ELECTRÓNICO:	
GRADO DE ESTUDIO ALCANZADO:		LEE Y ESCRIBE:	
OCUPACION U OFICIO:		ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> C	
SI TRABAJO EN ESTADOS UNIDOS, INDIQUE CUAL FUE EL OFICIO:			
ASPECTOS RELEVANTES OBSERVABLES:		LGBTI:	TERCERA EDAD:
ESTADO DE GESTACIÓN:	MESES DE GESTACIÓN:	ESTADO DE LACTANCIA:	
LESIONES:	ESPECIFIQUE:		
CAPACIDADES DIFERENTES:	ESPECIFIQUE:		
ESTADO DE SALUD: ALERGIA ALGÚN MEDICAMENTO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO CUAL:			
TOMA ALGÚN MEDICAMENTO:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	CUAL:	FOTO:
NECESIDAD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
HA SOLICITADO REFUGIO EN ALGÚN MOMENTO:			
OBSERVACIONES:			

FIRMA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y SELLO DEL AUXILIAR DE TURNO



DIRECCIÓN  
AV. AVIACIÓN 3-11, ZONA 4  
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO  
+502 2411 2411



CORREO ELECTRÓNICO  
WWW.IGIMIG.GM.GF

www.igimig.gm.gf 



Anexos 3 Formulario de entrevista migratoria de Centros de Atención a Migrantes Guatemaltecos –CAMIEX-

INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN		FORMULARIO DE ENTREVISTA MIGRATORIA	
FECHA:	CÓDIGO ÚNICO:		
<b>DATOS GENERALES</b>			
NOMBRES:	APELLIDOS:		
SEXO: <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	NACIONALIDAD:		
LUGAR DE NACIMIENTO:	FECHA DE NACIMIENTO:		
EDAD:	NNA NO ACAMPAÑADO: <input type="checkbox"/>		
SI ES NNA NO ACOMPAÑADO ANOTAR NOMBRE DE JUEZ:			
DIRECCIÓN (PAÍS, MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO):			
TELÉFONO:	CORREO ELECTRÓNICO:		
GRADO DE ESTUDIO ALCANZADO:	LEE Y ESCRIBE:		
PROFESIÓN:	ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> C		
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN INTERNACIONAL DE VIAJE U OTRO:			
NOMBRE DEL PADRE:			
NOMBRE DE LA MADRE:			
<b>REGISTRO MIGRATORIO</b>			
MOTIVO DEL VIAJE DE INGRESO AL PAÍS:	DESTINO FINAL:		
FRONTERA DE ENTRADA:	FECHA:		
LUGAR DE INTERCEPCIÓN:	FECHA:		
AUTORIDAD QUE REMITE:			
MUNICIPIO:	DEPARTAMENTO:		
MOTIVO:			
SI ES ORDEN DE JUEZ ESPECIFIQUE DELITO:			
NOMBRE DEL JUEZ:			
NOMBRE Y LUGAR DEL JUZGADO:			
VIAJA CON: ESPOSA <input type="checkbox"/> HIJOS <input type="checkbox"/> SOLO <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> CANTIDAD DE HIJOS: <input type="text"/>			
ASPECTOS RELEVANTES OBSERVABLES: LGBTI: <input type="checkbox"/> TERCERA EDAD: <input type="checkbox"/>			
ESTADO DE GESTACIÓN: <input type="checkbox"/>	MESES DE GESTACIÓN: <input type="text"/>	ESTADO DE LACTANCIA: <input type="checkbox"/>	
LESIONES: <input type="checkbox"/>	ESPECIFIQUE: <input type="text"/>		
CAPACIDADES DIFERENTES: <input type="checkbox"/>	ESPECIFIQUE: <input type="text"/>		
ESTADO DE SALUD: <input type="checkbox"/>	ALERGIA ALGÚN MEDICAMENTO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> CUAL: <input type="text"/>		
TOMA ALGÚN MEDICAMENTO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> CUAL: <input type="text"/>	FOTO:		
NECESIDAD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
HA SOLICITADO REFUGIO EN ALGÚN MOMENTO: <input type="checkbox"/>			
FIRMA: _____			
HUELLAS:			
FIRMA Y SELLO DEL AUXILIAR DE TURNO			

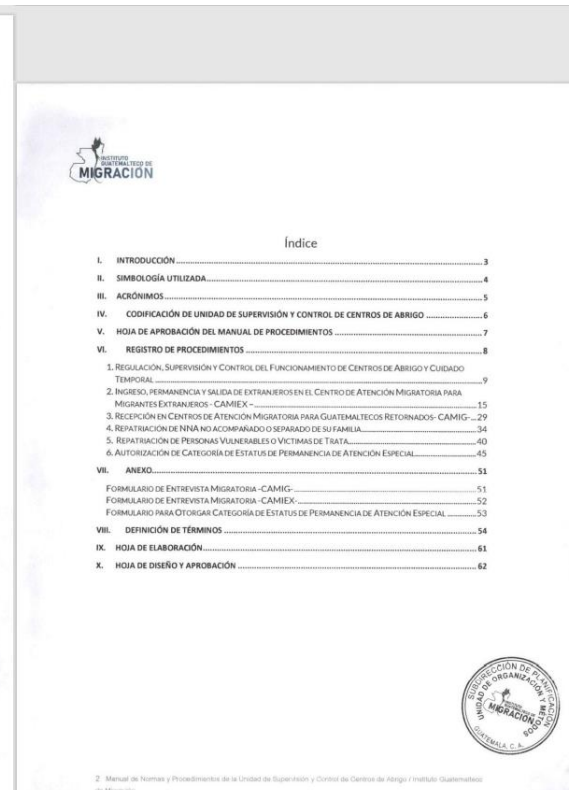
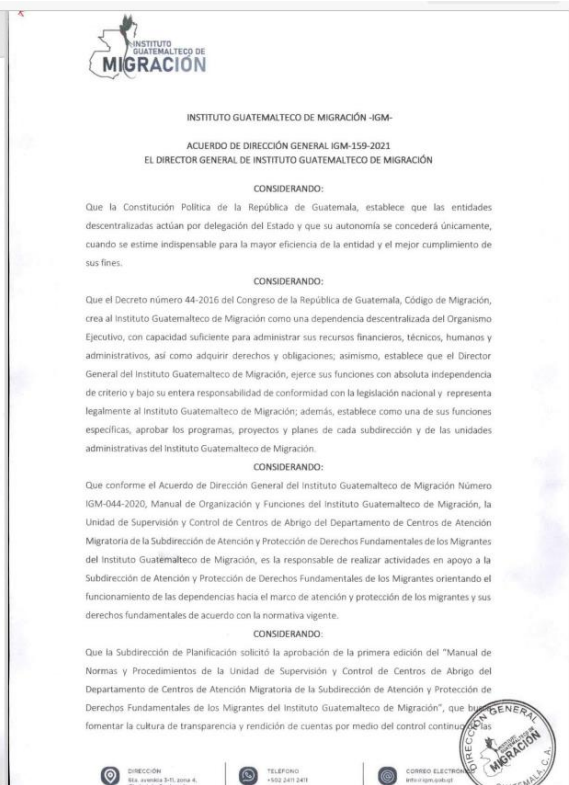


### Anexos 4 Formulario para otorgar categoría de estatus de permanencia de atención especial


		ORIGINAL		TRAMITE GRATUITO
<b>Formulario para otorgar Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial</b>				
FECHA:	CÓDIGO ÚNICO:			
<b>DATOS GENERALES</b>				
NOMBRES:		APELLIDOS:		
SEXO:	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	NACIONALIDAD:		
LUGAR DE NACIMIENTO:	FECHA DE NACIMIENTO:		CORREO ELECTRÓNICO:	
EDAD:	DIRECCIÓN COMPLETA ORIGEN:		TELÉFONO:	
NIVEL DE ESCOLARIDAD:	PROFESIÓN:		ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> C	
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN INTERNACIONAL DE VIAJE U OTRO:				
NOMBRE DEL PADRE:				
NOMBRE DE LA MADRE:				
<b>REGISTRO MIGRATORIO</b>				
RAZÓN POR LA QUE SOLICITA INGRESO:				
DIRECCIÓN PREVISTA:				
FRONTERA DE ENTRADA:		FECHA:		
OBSERVACIONES:				
VIAJA CON: ESPOSA <input type="checkbox"/> HIJOS <input type="checkbox"/> SOLO <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> CANTIDAD DE HIJOS:				
ASPECTOS RELEVANTES OBSERVABLES: LGBTI: <input type="checkbox"/> TERCERA EDAD: <input type="checkbox"/>				
ESTADO DE GESTACIÓN: <input type="checkbox"/> LESIONES: <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE:				
CAPACIDADES DIFERENTES: <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE:				
HA SOLICITADO REFUGIO EN ALGÚN MOMENTO:			FOTO:	
PETICIÓN ESPECIAL:				
FIRMA: _____				
HUELLAS:				
Elaborado por:		Vo. Bo. Subdirector de Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes		
<p><b>El portador del presente documento tiene autorización para permanecer en el país por el plazo de 30 días, bajo Categoría de Estatus de Permanencia en Atención Especial, este documento puede ser renovado. Se les ruega a todas las autoridades tomar las consideraciones necesarias al portador de la presente boleta.</b></p>				



# Anexos 5 Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención Migrante del Instituto Guatemalteco de Migración.









### I. Introducción

La Unidad de Supervisor y Control de Centros de Abrigo es la dependencia responsable de realizar actividades en apoyo a la Subdirección de Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes orientando el funcionamiento de las dependencias hacia el marco de atención y protección de los migrantes y sus derechos fundamentales de acuerdo a la normativa vigente.









Según lo establecido en el Código de Migración Decreto 44-2016, en el Artículo 140 literal a) a 4 es responsabilidad de la Subdirección de Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes, disponer, regular y autorizar el fundamento, las características y condiciones de dignidad, seguridad, confiabilidad y supervisión de las casas especiales de protección, abrigo y cuidado de los migrantes extranjeros, así como de los nacionales retornados. Así mismo el Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración en el Artículo 13 literal e, dispone que es función de la Subdirección de Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes, Apoyar a la Subdirección de Control Migratorio en lo que sea aplicable en la coordinación de la ejecución del procedimiento de repatriación, expulsión y retorno de acuerdo a lo que establece el Código de Migración, sus reglamentos y órdenes judiciales, esta función se lleva a cabo a través de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo.




3 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración




### II. Simbología utilizada

Símbolo	Descripción
	Inicio o fin: se utiliza tanto al iniciar, como al finalizar el diagrama.
	Operación: indica cualquier actividad, a excepción de las contenidas en las siguientes formas.
	Decisión o alternativa: indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos. El texto debe indicarse en forma de pregunta con sus signos correspondientes.
	Documento: se utiliza al elaborar un documento físico.
	Almacenamiento o archivo: se utiliza para indicar el resguardo de documentos físicos.
	Conector de página: representa la continuidad del diagrama en otra página.
	Conector o enlace: de una parte, del diagrama a otra dentro de la misma página.
	Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Fuente: American National Standard Institute (ANSI)




4 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración




### III. Acrónimos

Los acrónimos empleados en el presente manual tienen el siguiente significado:

CACT	Centros de Abrigo y Cuidado Temporal
CAMEX	Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros
CAMIG	Centro de Atención Migratoria para Guatemaltecos Retornados
CONRED	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres
DCAM	Departamento de Centros de Atención Migratoria
DGSP	Dirección General Del Sistema Penitenciario
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MP	Ministerio Público
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
NNA	Niños, Niñas y Adolescentes
OJ	Organismo Judicial
PDH	Procuraduría de los Derechos Humanos
PNC	Policía Nacional Civil
SAPDFM	Subdirección Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes
SCM	Subdirección de Control Migratorio
CIT	Comisión Interinstitucional contra la trata de Personas
USCCA	Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo
DAPM	Departamento de Atención y Protección a Migrantes
SIM	Sistema Informático Migratorio
SIOM	Sistema Informativo Operativo Migratorio
UAPNA	Unidad de Atención y Protección a la Niñez y Adolescencia




5 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



### IV. Codificación de Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo

AREA ADMINISTRATIVA	CODIFICACIÓN
Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo	03.03. U2



6 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración





V. Hoja de Aprobación del Manual de Procedimientos

UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CENTROS DE ABRIGO

Departamento de Centros de Atención Migratoria

A. Registro de Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo Departamento de Centros de Atención Migratoria

Aprobado por:

Licenciado Jorge Rolando Mazariegos Vásquez Jefe de Departamento de Centros de Atención Migratoria Subdirección de Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes



7 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



VI. Registro de Procedimientos

Table with columns: Manual de Normas y Procedimientos, CÓDIGO, FECHA, and a list of 6 procedures with their respective codes.



8 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



Table with columns: Manual de Normas y Procedimientos, CÓDIGO, PROCEDIMIENTO, FECHA, PAGINAS, SUBDIRECCIÓN, DEPARTAMENTO, UNIDAD, Descripción, Objetivo, Base Legal, Usuarios, and Indicadores.



9 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



Table with columns: Regulación, Supervisión y Control del Funcionamiento de Centros de Abrigo y Cuidado Temporal, FECHA, PÁGINAS, Documentos requeridos, and Políticas y normas de aplicación.



10 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



Regulación, Supervisión y Control del Funcionamiento de Centros de Abrigo y Cuidado Temporal			FECHA	Junio 2021
			PÁGINAS	3/6
No	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte	
<b>Inicio del procedimiento.</b>				
1.	Realiza programación semestral de visitas a los CACT autorizados y la traslada al Encargado de USCCA.	Jefe de DCAM	Programación de visitas	
2.	Recibe programación la analiza y realiza cronograma de CACT autorizados a visitar.	Encargado de USCCA	Cronograma	
3.	Presenta cronograma al Jefe de DCAM y solicita nombramiento para realizar visitas.	Encargado de USCCA	Cronograma Solicitud Nombramiento	
4.	Recibe cronograma y solicitud de emisión de nombramiento para visita a CACT autorizado, emite nombramiento y regresa al encargado de USCCA.	Jefe de DCAM	Cronograma Nombramiento	
5.	Recibe nombramiento para realizar visita al CACT autorizado.	Encargado de USCCA	Nombramiento	
6.	Realiza visita al CACT autorizado para verificar cumplimiento de obligaciones y emitir Informe, realiza recomendaciones de ser necesario y traslada al jefe de Departamento.	Encargado de USCCA	Expediente de CACT autorizado Informe	
7.	Recibe informe de visita ¿CACT cumple con requisitos? Si cumple, sigue paso 8 No cumple, sigue paso 9	Jefe de DCAM	Informe	
8.	Emite constancia de buen funcionamiento y notifica al CACT autorizado. Sigue paso 15	Jefe de DCAM	Constancia de buen funcionamiento	
9.	Elabora oficio para notificar al CACT autorizado hallazgos de irregularidades en su funcionamiento.	Jefe de DCAM	Oficio	

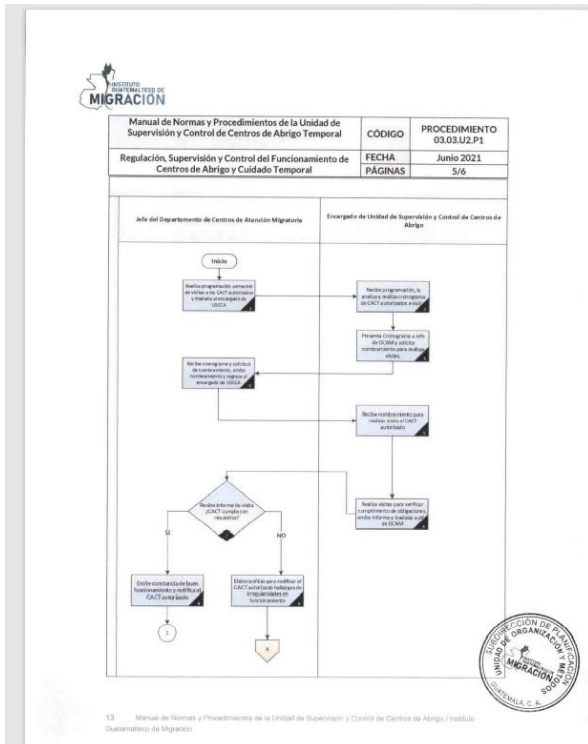


11 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración

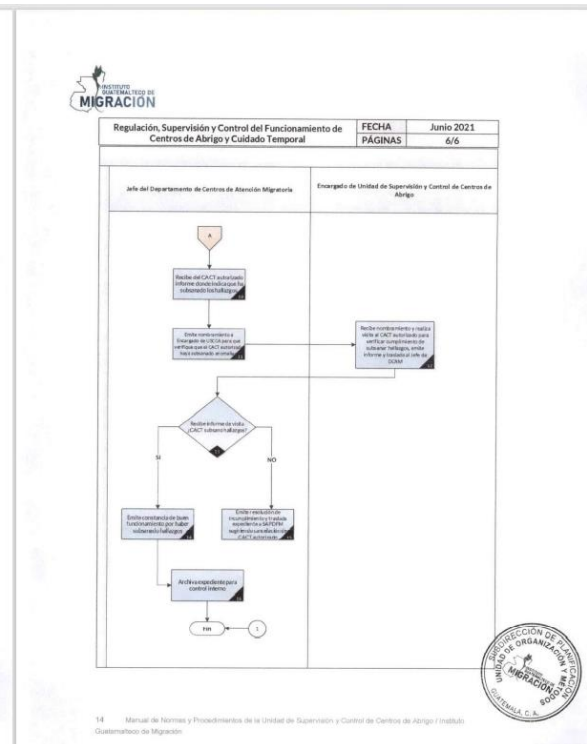
Regulación, Supervisión y Control del Funcionamiento de Centros de Abrigo y Cuidado Temporal			FECHA	Junio 2021
			PÁGINAS	4/6
No	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte	
10.	Recibe del CACT autorizado Informe donde indica que ha subsanado los hallazgos.	Jefe de DCAM	Informe	
11.	Emite nombramiento a Encargado de USCCA para que verifique que el CACT autorizado haya subsanado las anomalías notificadas.	Jefe de DCAM	Expediente Nombramiento	
12.	Recibe nombramiento y realiza visita al CACT autorizado para verificar cumplimiento de subsanar hallazgos, emite Informe y traslada al Jefe de Departamento	Encargado de USCCA	Nombramiento Informe	
13.	Recibe informe y verifica ¿CACT subsana hallazgos? Si los subsana, Sigue paso 14 No cumple con subsanar hallazgos, Sigue paso 15.	Jefe de DCAM	Informe	
14.	Emite constancia de que se cumplieron con subsanar hallazgos	Jefe de DCAM		
15.	Emite resolución de incumplimiento y traslada expediente al Subdirector de SAPDFM sugiriendo iniciar proceso de cancelación de funcionamiento del CACT autorizado.	Jefe DCAM	Expediente Resolución	
16.	Archiva expediente para control interno.	Encargado de USCCA	Expediente	



12 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



13 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



14 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



<b>Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo Temporal</b>			<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> 03.03.UZ.P2
<b>Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX -</b>			<b>FECHA</b>	Junio 2021
			<b>PÁGINAS</b>	1/14
<b>SUBDIRECCIÓN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>UNIDAD</b>		
Atención y Protección a Derechos Fundamentales de los Migrantes	Centros de Atención Migratoria	Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo		
<b>Descripción</b>		<b>Objetivo</b>		
Consiste en el proceso mediante el cual se da ingreso al CAMIEX de personas extranjeras en Guatemala que infringen el Código de Migración y la Legislación guatemalteca.		Establecer procedimientos adecuados para Albergar a las personas mayores de edad de origen extranjero, que se encuentran en la República de Guatemala, a quienes se les determinará su situación migratoria por encontrarse infringiendo el Código de Migración.		
<b>Base Legal</b>				
El marco jurídico regulador se encuentra regido por:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de la República de Guatemala</li> <li>Decreto Número 44-2016, del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.</li> <li>Decreto Número 27-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.</li> <li>Decreto Número 28-2010, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth.</li> <li>Decreto Número 9-2009, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.</li> <li>Decreto Número 119-96, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo contencioso administrativo.</li> <li>Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 07-2019, Reglamento General del Código de Migración</li> <li>Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 02-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.</li> </ul>				

15 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



<b>Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX -</b>		<b>FECHA</b>	Junio 2021
		<b>PÁGINAS</b>	2/14
<b>Usuarios</b>		<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>CAMIEX</li> <li>PNC</li> <li>PGN</li> <li>MP</li> <li>OJ</li> <li>Consulados acreditados</li> <li>DGSP</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de solicitudes de Ingreso</li> <li>Número de Oficios de remisión (Ingreso)</li> <li>Número de Orden de Juez (Ingreso)</li> <li>Oficio de traslado a otras Instituciones (salida)</li> <li>Número de resoluciones de expulsiones, repatriaciones o abandono (salida)</li> <li>Número de Prohibición de Ingreso al País</li> <li>Número de Informe de Expulsión o Repatriación o abandono (periodo de Permanencia)</li> </ul>	
<b>Documentos requeridos</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Entrevista</li> <li>Solicitud de Solvencia de arraigo</li> <li>Solicitud de movimiento migratorio</li> <li>Documento Internacional de viaje / salvoconducto, pasaporte</li> <li>Resolución de expulsión, repatriación o abandono de la República de Guatemala.</li> <li>Oficios de expulsiones o repatriaciones del país.</li> <li>Oficio de salida del Centro de Atención Migratoria y abandono del país.</li> <li>Informe de registro al Sistema de Control Migratorio de Listas de Control</li> </ol>			

16 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



<b>Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX -</b>			<b>FECHA</b>	Junio 2021
			<b>PÁGINAS</b>	3/14
<b>Políticas y normas de aplicación</b>				
<p>a) No se podrán albergar personas extranjeras que presenten síntomas de enfermedades físicas o mentales, niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados de sus familias, personas en estado de ebriedad o bajo efecto de alguna sustancia psicotrópica y estupefacientes y personas con heridas abiertas.</p> <p>b) Las autoridades que pueden remitir y poner a disposición personas extranjeras a los -CAMIEX- son: PNC, OJ, DGSP, MP y Delegados de Migración, por medio de oficio que debe tener la información siguiente: papel membretado de la institución en original, firma y sello, dirigido al Director General de IGM indicando el lugar y hora de su localización y el motivo por el cual es remitido al IGM.</p> <p>c) Debe documentarse a toda persona que sea albergada con el fin de establecer su identidad y nacionalidad para lo cual será necesario trasladar a las personas extranjeras a los consulados de su país de origen acreditados en Guatemala.</p> <p>d) Toda persona extranjera para ser albergada deberá ser entrevistada, revisar sus pertenencias, documentos de identificación y llenar el formulario de ingreso.</p> <p>e) La revisión corporal y de pertenencias se realizará por parte de la PNC de conformidad con el género de la persona que ingresará al -CAMIEX-.</p> <p>f) Se deberá notificar a la representación consular o diplomática del país que sea la persona extranjera con la finalidad de que puedan obtener asistencia consular.</p> <p>g) Al tener conocimiento que alguna persona pudo haber sido víctima de trata de personas o cualquier otro tipo de violencia se deberá determinar perfil de vulnerabilidad para ser remitidas a las autoridades correspondientes.</p> <p>h) De toda persona extranjera que ingrese al -CAMIEX-, se solicitará a la SCM, movimiento migratorio, así como lista de control y en caso de ser necesario ponerlo a disposición de las autoridades correspondientes.</p> <p>i) Las solicitudes de Protección Internacional de las personas extranjeras albergadas en los -CAMIEX- se remitirán a las autoridades correspondientes.</p> <p>j) A las personas extranjeras albergadas que presenten problemas de salud se les remitirá a las Instituciones de Salud Pública para su curación.</p> <p>k) A todo extranjero que se encuentre en los -CAMIEX- se realizará el debido proceso para resolver su situación migratoria o expulsión del territorio nacional cuando el caso lo amerite.</p> <p>l) Se solicitará a la Subdirección de Control Migratorio la emisión de resolución para solventar situación migratoria de extranjeros albergados en los -CAMIEX- y notificar al extranjero lo resuelto.</p>				

17 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



<b>Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX -</b>		<b>FECHA</b>	Junio 2021
		<b>PÁGINAS</b>	4/14
<b>No.</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento(s) de Soporte</b>
<b>Inicio del procedimiento.</b>			
1.	Recibe oficio de remisión al CAMIEX- por autoridad competente (PNC, OJ, DGSP, MP y Oficiales de Control Migratorio) y verifica que cumpla con los requisitos establecidos.	Encargado de USCCA	Oficio Orden judicial
2.	¿El extranjero presenta buena condición médica y psicológica o se encuentra en estado de vulnerabilidad? • Si, Sigue paso 2.1 • No, Sigue paso 2.2	Encargado de USCCA	
2.1.	Sella y firma de recibido el oficio como constancia que se cumplen los requisitos para el ingreso del extranjero.	Encargado de USCCA	
2.2.	Deja a disposición de entidad que solicitaba el ingreso al CAMIEX. Finaliza proceso		
3.	Brinda atención primaria al extranjero.	Encargado de USCCA	Listado de extranjeros
4.	Realiza entrevista y llena formulario al cual deberá ser firmado por el extranjero declarando que la información plasmada en el formulario es verídica. Si en la entrevista se determina que es un extranjero NNA no acompañado o persona vulnerable.	Encargado de USCCA	Formulario de entrevista
5.	¿Es persona vulnerable o NNA no acompañado? Si, sigue paso 5.1 No, sigue paso 5.2.	Encargado de USCCA	

18 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración





Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX-			FECHA	Junio 2021
			PÁGINAS	5/14
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte	
5.1.	Notifica al Jefe de DCAM del NNA no acompañado o persona vulnerable para que Jefe de DCAM remita a Institución que corresponda. Fin de proceso y trasladada al paso 30.	Encargado de USCCA	Oficio	
5.2.	Procede a dar ingreso al extranjero al CAMIEX.	Encargado de USCCA		
6.	Realiza revisión corporal y de pertenencias del extranjero con apoyo de PNC.	Encargado de USCCA		
7.	Brinda ropa de cama, kit de higiene personal y alimentación a la persona extranjera.	Encargado de USCCA	Formulario de entrega de alimentos	
8.	Elabora expediente de la persona extranjera que ingreso al -CAMIEX-.	Encargado de USCCA	Expediente	
9.	Solicita al médico y psicólogo la evaluación al extranjero.	Encargado de USCCA		
10.	Recibe solicitud, realizan evaluación y entregan informe al Encargado de USCCA.	Médico Psicólogo		
11.	Recibe Informe médico y psicológico detallando estado de salud del Extranjero.	Encargado de USCCA	Informe	
12.	¿Extranjero está en buenas condiciones médicas y psicológicas? Si, sigue paso 12.1 No, sigue paso 12.2	Encargado de USCCA		
12.1.	Continúa con la atención secundaria y psicossocial necesaria durante la permanencia en el -CAMIEX-.	Encargado de USCCA		
12.2.	Traslada al extranjero a centro de atención médica que corresponda para recibir atención y poder regresar al -CAMIEX- para continuar su estadía.	Encargado de USCCA	Oficio	



Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX-			FECHA	Junio 2021
			PÁGINAS	6/14
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte	
13.	Notifica al Consulado Acreditado en Guatemala del Ingreso de su connacional al -CAMIEX- y solicita documento internacional de viaje, y traslada expediente al Jefe de DCAM	Encargado de USCCA	Oficio	
14.	Recibe expediente y solicita a la Subdirección de Control Migratorio la siguiente para la conformación del expediente del extranjero: <ul style="list-style-type: none"> <li>Solvencia de arraigo.</li> <li>Lista de control de alertas</li> <li>Movimiento migratorio</li> </ul>	Jefe de DCAM	Oficio	
15.	Emite constancia de: <ul style="list-style-type: none"> <li>solvencia de arraigo, (se verifica que la orden judicial este vigente. Si es el mismo proceso se solicita que se levante el arraigo. Si es otro proceso se solicita al juez que se traslade el extranjero a donde corresponda)</li> <li>lista de control (Se solicita a la institución que corresponda dependiendo de la alerta que tenga el extranjero, para realizar su remisión)</li> <li>Movimiento migratorio</li> </ul>	Subdirección de Control Migratorio	Oficio	
16.	Analiza la información del control migratorio del extranjero y solicita al Subdirector de Subdirección de Control Migratorio la resolución que corresponda.	Jefe de DCAM		
17.	Emite Resolución correspondiente y trasladada a Jefe de DCAM el expediente.	Subdirección de Control Migratorio		
18.	Recibe la resolución de SCM y notifica al extranjero lo resuelto. <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Tiene movimiento migratorio el extranjero? <ul style="list-style-type: none"> <li>Si, tiene movimiento migratorio, sigue paso 18.1.</li> <li>No, tiene movimiento migratorio, sigue paso 18.2.</li> </ul> </li> </ul>	Jefe de DCAM		



Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX-			FECHA	Junio 2021
			PÁGINAS	7/14
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte	
18.1.	Realiza trámite administrativo para dar salida al extranjero albergado del -CAMIEX-, firma libro de salida y fin de proceso	Jefe de DCAM		
18.2.	Coordina con la Subdirección Técnica Administrativa para el traslado del Extranjero al Puesto Fronterizo Migratorio designado, para darle cumplimiento a la resolución de la SCM.	Jefe de DCAM		
19.	Solicita a PNC el acompañamiento y la custodia para el cumplimiento de la Resolución de la SCM.	Jefe de DCAM		
20.	Emite nombramiento a Encargado de USCCA para realizar traslado del extranjero al Puesto Fronterizo Migratorio designado.	Jefe de DCAM		
21.	Realiza oficio de salida de -CAMIEX- para dar cumplimiento a la resolución de SCM	Jefe de DCAM		
22.	Recibe nombramiento y oficio de salida para trasladar al extranjero al Puesto Fronterizo Migratorio designado.	Encargado de USCCA	Nombramiento y Oficio de expulsión	
23.	Traslada al extranjero en el vehículo oficial asignado, cumpliendo con los protocolos de seguridad, entregando los oficios en los Puestos Fronterizos Migratorio.	Encargado de USCCA		
24.	Entrega a la persona extranjera y el oficio de salida al encargado del Puesto Fronterizo Migratorio de la SCM del IGM quien deberá firmar y sellar de recibido, así también deberá registrar la salida en el sistema de control migratorio.	Encargado de USCCA	Oficio de salida	



Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX-			FECHA	Junio 2021
			PÁGINAS	8/14
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte	
25.	Realiza informe acerca del procedimiento ejecutado y trasladada al Jefe de DCAM.	Encargado de USCCA	Informe	
26.	Recibe informe lo adjunta al expediente y traslada al Archivo para resguardo.	Jefe de DCAM	Informe expediente	
<b>Fin del procedimiento.</b>				





**SECRETARÍA GENERAL DE MIGRACION**

Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX-		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	9/14
Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo	Médico y Psicólogo	Jefe de Departamento de Centros de Atención Migratoria	Subdirección de Control Migratorio

23 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración

**SECRETARÍA GENERAL DE MIGRACION**

Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX-		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	10/14
Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo	Médico y Psicólogo	Jefe de Departamento de Centros de Atención Migratoria	Subdirección de Control Migratorio

24 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración

**SECRETARÍA GENERAL DE MIGRACION**

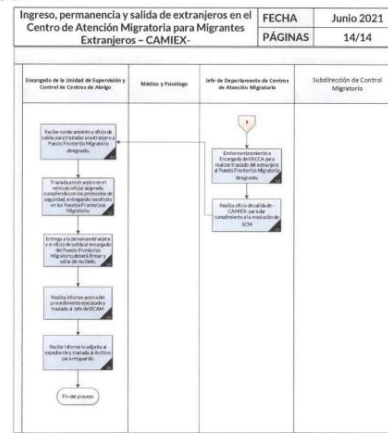
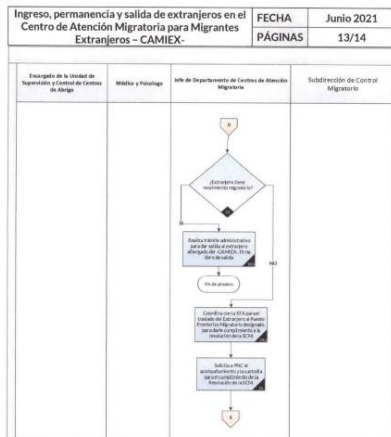
Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX-		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	11/14
Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo	Médico y Psicólogo	Jefe de Departamento de Centros de Atención Migratoria	Subdirección de Control Migratorio

25 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración

**SECRETARÍA GENERAL DE MIGRACION**

Ingreso, permanencia y salida de extranjeros en el Centro de Atención Migratoria para Migrantes Extranjeros - CAMIEX-		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	12/14
Encargado de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo	Médico y Psicólogo	Jefe de Departamento de Centros de Atención Migratoria	Subdirección de Control Migratorio

26 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo Temporal			CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
Recepción en Centros de Atención Migratoria para Guatemaltecos Retornados- CAMIG-			FECHA	Junio 2021
			PÁGINAS	1/5
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD		
Subdirección de Atención y Protección de los Derechos Fundamentales de los Migrantes	Departamento de Centros de Atención Migratoria	Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo		
Descripción		Objetivo		
Procedimiento para realizar la recepción de guatemaltecos retornados que deseen permanecer en los -CAMIG hasta un máximo de 48 horas.		Realizar el procedimiento de recepción, registro, control e identificación de los guatemaltecos retornados.		
Base Legal				
El marco jurídico regulador se encuentra regido por:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de la República de Guatemala</li> <li>Decreto Número 44-2016, del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.</li> <li>Decreto número 27-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.</li> <li>Decreto Número 28-2010, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth.</li> <li>Decreto Número 9-2009, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.</li> <li>Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 07-2019, Reglamento General del Código de Migración.</li> <li>Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 02-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.</li> </ul>				



Recepción en Centros de Atención Migratoria para Guatemaltecos Retornados- CAMIG-		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	2/5
Usuarios	Indicadores		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Guatemaltecos retornados</li> <li>IGM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de personas albergadas.</li> <li>Número de personas Entrevistas</li> </ul>		
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Listado de personas guatemaltecas que desean ser albergadas</li> <li>Documento de identificación si lo tuviere</li> </ol>			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Brindar atención psicosocial a los guatemaltecos retornados que sean albergados en el CAMIG.</li> <li>No se podrá albergar a personas guatemaltecas retornadas que presenten síntomas de enfermedades físicas o mentales, NNA no acompañados o separados de sus familias y personas con heridas abiertas.</li> <li>Debe documentarse a toda persona guatemalteca retornada que sea albergada con el fin de establecer su identidad y nacionalidad.</li> <li>Toda persona guatemalteca retornada para ser albergada deberá ser entrevistada, revisar sus pertenencias y documento de identificación.</li> <li>Se deberá revisar perfil de vulnerabilidad a las personas que podrían ser víctimas de trata de personas y víctimas de cualquier otro tipo de violencia para ser remitidos a las autoridades.</li> <li>Las personas guatemaltecas retornadas albergadas en los CAMIG que necesiten Protección Internacional serán remitidas sus solicitudes a las autoridades correspondientes.</li> <li>Las personas guatemaltecas retornadas albergadas que presenten problemas de salud serán trasladadas a las Instituciones de Salud Pública para su atención.</li> <li>El horario de ingreso permitido en los CAMIG será de 06:00 a 20:00 horas.</li> <li>El CAMIG será un albergue de puertas abiertas para retornados guatemaltecos y para el efecto deberá firmar el libro de control de entradas y salidas del CAMIG.</li> <li>El CAMIG se encargará de brindar atención secundaria a los albergados, esta atención incluye garantizar contacto con la familia, atención psicosocial, entre otras necesidades no urgentes.</li> </ol>			





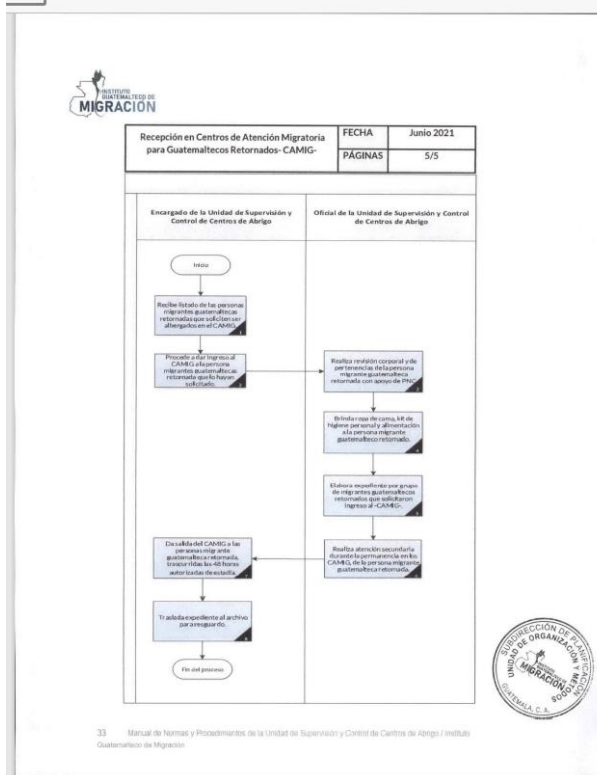
Recepción en Centros de Atención Migratoria para Guatemaltecos Retornados- CAMIG-				FECHA	Junio 2021
				PÁGINAS	3/5
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte		
Inicio del procedimiento.					
1.	Recibe listado de las personas migrantes guatemaltecas retornadas que soliciten ser albergadas en el CAMIG. El listado deberá ser enviado por el Encargado de UAPNA- DAPM.	Encargado de USCCA	Listado		
2.	Procede a dar ingreso al CAMIG a la persona migrantes guatemaltecas retornada que lo hayan solicitado.	Encargado de USCCA	Listado		
3.	Realiza revisión corporal y de pertenencias de la persona migrante guatemalteca retornada con apoyo de PNC.	Oficial de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo	Entrega de kit / Expediente		
4.	Brinda ropa de cama, kit de higiene personal y alimentación a la persona migrante guatemalteco retornada.				
5.	Elabora expediente por grupo de migrantes guatemaltecos retornados que solicitaron ingreso al -CAMIG-. Según el listado enviado por el Encargado de UAPNA- DAPM.				
6.	Realiza atención secundaria durante la permanencia en los CAMIG, de la persona migrante guatemalteca retornada.		Formulario de personas migrantes retornadas		

31 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



Recepción en Centros de Atención Migratoria para Guatemaltecos Retornados- CAMIG-				FECHA	Junio 2021
				PÁGINAS	4/5
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte		
Fin del procedimiento.					
7.	Da salida del CAMIG a las personas migrante guatemalteca retornada, trascurridas las 48 horas autorizadas de estadía.	Encargado de USCCA	Listado de salida		
8.	Traslada expediente al archivo para resguardo.	Encargado de USCCA	Expediente		

32 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



33 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo Temporal			CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
Repatriación de NNA no acompañado o separado de su familia			FECHA	Junio 2021
			PÁGINAS	1/6
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD		
Subdirección de Atención y Protección de los Derechos Fundamentales de los Migrantes	Departamento de Centros de Atención Migratoria	Unidad de Supervisión y control de Centros de Abrigo		
Descripción	Objetivo			
Consiste en el proceso mediante el cual se dará cumplimiento a las órdenes judiciales de repatriación de los Niños, Niñas y Adolescentes no acompañados o separado de su familia.	Establecer procedimientos para la repatriación del NNA no acompañado o separado de su familia a su país de origen o residencia con la Procuraduría General de la Nación, Secretaría de Bienestar Social y con los Centros de Abrigo y Cuidado Temporal.			
Base Legal	El marco jurídico regulador se encuentra regido por:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de la República de Guatemala</li> <li>Decreto Número 44-2016, del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.</li> <li>Decreto número 27-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.</li> <li>Decreto Número 28-2010, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Sistema de Alerta Alta-Keneth.</li> <li>Decreto Número 9-2009, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.</li> <li>Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 07-2019, Reglamento General del Código de Migración.</li> <li>Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 02-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.</li> </ul>			

34 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración





**Repatriación de NNA no acompañado o separado de su familia**

FECHA	Junio 2021
PÁGINAS	2/6

Usuarios	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>IGM</li> <li>PNC</li> <li>PGN</li> <li>MP</li> <li>OJ</li> <li>Consulados acreditados</li> <li>CACT</li> <li>SBS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de Orden de Juez entrevista</li> <li>Número de Formularios de entrevista</li> <li>Número de Resoluciones</li> <li>Número de NNA no acompañados o separados de su familia que sean repatriados</li> </ul>

**Documentos requeridos**

- Formulario de Entrevista
- Solicitud de arraigo a favor
- Solicitud de lista de control a favor
- Documento Internacional de viaje / salvoconducto o pasaporte
- Resolución
- Oficio de salida del país
- Conocimiento de entrega de oficios de salida y copias de resolución
- Expediente completo

**Políticas y normas de aplicación**

- La USCCA verificará, para iniciar un proceso de repatriación de un NNA no acompañado o separado de su familia, que el oficio de juez competente ordene al Director General del IGM la repatriación e indique la institución responsable, el Consulado Acreditado en Guatemala o el CACT, que realizará la repatriación.
- Se verificará que el NNA no acompañado o separado de su familia tenga documento de identificación.
- La USCCA deberá recibir la solicitud del procedimiento administrativo del CACT o PGN para darle cumplimiento a la orden de Juez competente y que el NNA no acompañado o separado de su familia sea repatriado a su país de origen o residencia.
- Los NNA no acompañados o separados de su familia deberán estampar sus huellas dactilares en el formulario o en el Sistema Informático integrado a partir de los 12 años de edad.
- La USCCA deberá tener actualización semanal del registro estadístico de las repatriaciones realizadas.

35 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrego / Instituto Guatemalteco de Migración

**Repatriación de NNA no acompañado o separado de su familia**

FECHA	Junio 2021
PÁGINAS	3/6

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
<b>Inicio del procedimiento.</b>			
1.	Recibe la orden de Juez competente donde ordena al IGM la repatriación de un NNA no acompañado o separado de su familia y trasladada al Encargado de USCCA para continuar procedimiento, emite nombramiento para visita y entrevista al NNA.	Jefe de DCAM	Orden de Juez Nombramiento para visita
2.	Recibe instrucción y nombramiento de jefe de DCAM y coordina con PGN, SBS, Consulado Acreditado en Guatemala o CACT el proceso administrativo del NNA no acompañado o separado de su familia.	Encargado de USCCA	Nombramiento para visita
3.	Realiza visita al CACT donde se encuentre el NNA no acompañado o separado de su familia efectúa la entrevista y llena formulario solicitando al CACT el documento internacional de viaje.	Encargado de USCCA	Formulario de entrevista Documento internacional de viaje
4.	Elabora expediente de NNA no acompañado o separado de su familia y lo traslada al Jefe de DCAM.	Encargado de USCCA	Expediente
5.	Recibe expediente y solicita a la Subdirección de Control Migratorio arraigo a favor, lista de control y emitir resolución de repatriación.	Jefe de DCAM	Expediente
6.	Recibe solicitud, emite certificación de arraigo a favor, lista de control y resolución de repatriación, trasladada al Jefe de DCAM	Subdirección de CM	Certificaciones de CM Resolución de repatriación

36 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrego / Instituto Guatemalteco de Migración

**Repatriación de NNA no acompañado o separado de su familia**

FECHA	Junio 2021
PÁGINAS	4/6

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
7.	Recibe certificación de arraigo a favor, lista de control y resolución de repatriación.	Jefe de DCAM	Certificaciones de CM Resolución de repatriación
8.	Realiza oficio de salida de expulsión para dar cumplimiento indicado en la resolución y se procede a notificar al CACT, PGN, SBS o Consulado Acreditado en Guatemala en Guatemala y traslada expediente al encargado de USCCA.	Jefe de DCAM	Oficio de salida Cédula de notificación Expediente
9.	Recibe expediente y entrega al CACT, PGN, SBS o Consulado Acreditado en Guatemala el oficio de salida de repatriación y copia de la resolución de repatriación e elaborando un conocimiento que deberán firmar como constancia de que recibieron la documentación del caso.	Encargado de USCCA	Oficio de salida Cédula de notificación Expediente
10.	Traslada a la sección de archivo para su resguardo.	Encargado de USCCA	Expediente completo

**Fin del procedimiento.**

37 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrego / Instituto Guatemalteco de Migración

**Repatriación de NNA no acompañado o separado de su familia**

FECHA	Junio 2021
PÁGINAS	5/6

**Flujo del procedimiento:**

```

    graph TD
      Inicio([Inicio]) --> B1[Recibe orden de juez competente, se elabora el nombramiento para visita y entrevista al NNA.]
      B1 --> B2[Recibe instrucción y nombramiento y coordina con PGN, SBS, Consulado o CACT el proceso administrativo del NNA.]
      B2 --> B3[Realiza visita al CACT donde se encuentra el NNA no acompañado o separado de su familia y llena formulario solicitando al CACT el documento internacional de viaje.]
      B3 --> B4[Elabora expediente de NNA no acompañado o separado de su familia y lo traslada al Jefe de DCAM.]
      B4 --> B5[Recibe expediente y solicita a la Subdirección de Control Migratorio arraigo a favor, lista de control y emitir resolución de repatriación.]
      B5 --> B6[Recibe solicitud, emite certificación de arraigo a favor, lista de control y resolución de repatriación, trasladada al Jefe de DCAM.]
      B6 --> B7[Recibe certificación de arraigo a favor, lista de control y resolución de repatriación.]
      B7 --> B8[Realiza oficio de salida de expulsión para dar cumplimiento indicado en la resolución y se procede a notificar al CACT, PGN, SBS o Consulado Acreditado en Guatemala en Guatemala y traslada expediente al encargado de USCCA.]
      B8 --> B9[Recibe expediente y entrega al CACT, PGN, SBS o Consulado Acreditado en Guatemala el oficio de salida de repatriación y copia de la resolución de repatriación e elaborando un conocimiento que deberán firmar como constancia de que recibieron la documentación del caso.]
      B9 --> B10[Traslada a la sección de archivo para su resguardo.]
      B10 --> Fin([Fin])
  
```

38 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrego / Instituto Guatemalteco de Migración





**REPARACIÓN DE PERSONAS VULNERABLES Y VÍCTIMAS DE TRATA**

**Reparación de NNA no acompañado o separado de su familia**

FECHA	Junio 2021
PÁGINAS	6/6

Jefe de Centros de Atención Migratoria	Encargado de Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo	Subdirección Control Migratorio
--	---	---------------------------------

Flujo: Recibe expediente y entrega al CACT, PGN, SVET, Consulado o Oficina de Migración... y copia de la resolución de repatriación... documento que firme como constancia que sus requisitos, documentación del caso...  
Traslada la resolución de repatriación para la repatriación.  
Fin del proceso.

39 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración

**REPARACIÓN DE PERSONAS VULNERABLES Y VÍCTIMAS DE TRATA**

**Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo Temporal**

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 03.03.U2.P5
FECHA	Junio 2021
PÁGINAS	1/5

SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD
Subdirección de Atención y Protección de los Derechos Fundamentales de los Migrantes	Departamento de Centros de Atención Migratoria	Unidad de Supervisión y control de Centros de Abrigo

**Descripción**  
Consiste en el proceso mediante el cual PGN, MINEX, SVET, CIT, Consulados Acreditados en Guatemala, CACT u Organismos Internacionales solicitan al IGM, realizar el procedimiento administrativo para dar cumplimiento a las órdenes de Juez competente o solicitudes de Instituciones Públicas, Privadas u Organismos Internacionales para la repatriación de víctimas de trata de personas o personas vulnerables.

**Objetivo**  
Realizar los trámites administrativos para la repatriación de víctimas de trata y personas vulnerables a su país de origen o residencia. Ya sea órdenes de Juez competente o solicitudes de Instituciones Públicas, Privadas u Organismos Internacionales.

**Base Legal**  
El marco jurídico regulador se encuentra regido por:  

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Decreto Número 44-2016, del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.
- Decreto número 27-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
- Decreto Número 28-2010, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth.
- Decreto Número 9-2009, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.
- Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 07-2019, Reglamento General del Código de Migración.
- Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 02-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.

40 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración

**REPARACIÓN DE PERSONAS VULNERABLES Y VÍCTIMAS DE TRATA**

**Reparación de Personas Vulnerables y Víctimas de Trata**

FECHA	Junio 2021
PÁGINAS	2/5

Usuarios	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>IGM</li> <li>PNC</li> <li>PGN</li> <li>MINEX</li> <li>MP</li> <li>OJ</li> <li>Consulados Acreditados en Guatemala</li> <li>CACT</li> <li>SVET</li> <li>CIT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de Solicitud de Repatriación</li> <li>Formulario de entrevista</li> <li>Número de Resoluciones</li> <li>Número de Personas repatriadas</li> </ul>

**Documentos requeridos**

- Formulario entrevista
- Certificación de arraigo
- Certificación de movimiento migratorio
- Constancia de Lista de Control
- Documento Internacional de viaje / salvoconducto o pasaporte
- Resolución de repatriación
- Oficios de salida del país
- Conocimiento de entrega de oficio de salida

**Políticas y normas de aplicación**

- La unidad de USCCA verificará, para iniciar un proceso de repatriación de una víctima de trata o persona vulnerable, que el oficio de orden de juez competente o solicitudes de Instituciones Públicas, Privadas u Organismos Internacionales al Director General del IGM la repatriación e indique la institución responsable o el Consulado Acreditado en Guatemala que se encargará de la repatriación.
- La USCCA solicitará a la SCM que emita pase especial de viaje para las víctimas de trata o personas vulnerables según el caso que corresponda.
- Las víctimas de trata o personas vulnerables que sean NNA deberán estampar sus huellas dactilares en el formulario o en el Sistema Informático Integrado a partir de los 12 años de edad.

41 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración

**REPARACIÓN DE PERSONAS VULNERABLES Y VÍCTIMAS DE TRATA**

**Procedimiento de Repatriación de Víctimas de Trata o Personas Vulnerables**

FECHA	Junio 2021
PÁGINAS	3/5

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
-----	--------------------------------	-------------	-------------------------

**Inicio del procedimiento.**

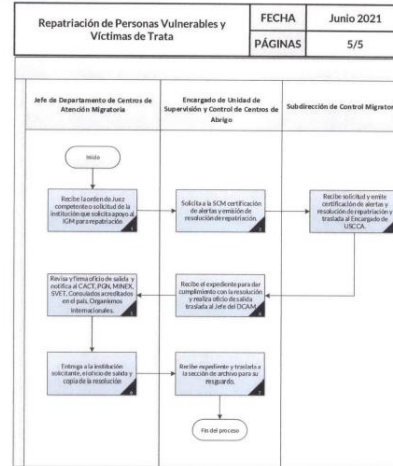
- Recibe la orden de Juez competente o solicitud de PGN, MINEX, SVET, Consulados Acreditados en el país, Organismos Internacionales y CACT donde requieren el apoyo del IGM para la repatriación de una víctima de trata o persona vulnerable, solicita al Encargado de USCCA gestionar solicitud. **Jefe de DCAM** **Orden de Juez interinstitucional Nominamiento de Visita**
- Solicita por medio de oficio a la SCM certificación de alertas y emisión de resolución de repatriación. **Encargado de USCCA** **Oficio**
- Recibe solicitud y emite certificación de alertas y resolución de repatriación y traslada al Encargado de USCCA. **Subdirección de Control Migratorio**
- Recibe el expediente que remite la SCM para dar cumplimiento con la resolución y realiza oficio de salida traslada al Jefe del DCAM. **Encargado de USCCA** **Expediente completo/ Resolución/ Notificación**
- Revisa y firma oficio de salida de repatriación y procede a notificar al CACT, PGN, MINEX, SVET, Consulados acreditados en el país, Organismos Internacionales. **Jefe DCAM** **Oficio de salida**

42 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



Procedimiento de Repatriación de Víctimas de Trata o Personas Vulnerables		FECHA	Junio 2021
		PÁGINA	4/5
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
6.	Entrega al CACT, PGN, MINEX, SVET, Consulados acreditados en el país, Organismos Internacionales el oficio de salida y copias de la resolución mediante un consentimiento de que recibieron la documentación del caso. Traslada expediente al Encargado de Unidad.	Jefe DCAM	Oficio de salida / Copias de resolución / Conocimiento
7.	Recibe expediente y traslada a la sección de archivo para su resguardo.	Encargado de USCCA	Expediente

Fin del procedimiento.



Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo			
Autorización de Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	1/6
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Subdirección de Atención y Protección de los Derechos Fundamentales de los Migrantes	Departamento de Centros de Atención Migratoria	Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo	
<b>Descripción</b>	<b>Objetivo</b>		
Procedimiento para otorgar la Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial para las personas extranjeras que son víctimas de tortura, víctimas de trata, víctimas de violencia sexual, mujeres en circunstancias particulares, NNA no acompañados o separados de sus familias, personas mayores, personas perturbadas psicológicamente y otras.	Establecer el procedimiento administrativo para otorgar la Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial para las personas extranjeras que son víctimas de tortura, víctimas de trata, víctimas de violencia sexual, mujeres en circunstancias particulares, NNA no acompañados o separados de sus familias, personas mayores, personas perturbadas psicológicamente y otras.		
<b>Base Legal</b>			
El marco jurídico regulador se encuentra regido por:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de la República de Guatemala</li> <li>Decreto Número 44-2016, del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.</li> <li>Decreto número 27-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.</li> <li>Decreto Número 28-2010, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth.</li> <li>Decreto Número 9-2009, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.</li> <li>Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 07-2019, Reglamento General del Código de Migración.</li> <li>Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 02-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.</li> </ul>			



Autorización de Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	2/6
<b>Usuarios</b>	<b>Indicadores</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>IGM</li> <li>PNC</li> <li>MP</li> <li>OJ</li> <li>Consulados acreditados en Guatemala</li> <li>CACT autorizados</li> <li>SVET</li> <li>Personas Extranjeras</li> <li>PDH</li> <li>MSDAS</li> <li>CIT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de solicitudes de Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial.</li> <li>Número de permisos autorizados</li> <li>Número de Personas Atendidas</li> </ul>		
<b>Documentos requeridos</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Documento de Identificación Internacional (Pasaportes, Salvo Conducto, Pasaporte Provisional) si se tuviera.</li> <li>Documento Personal de Identificación, si se tuviera.</li> <li>Solicitud personal del extranjero o de la institución que le esté brindando ayuda.</li> </ol>			
<b>Políticas y normas de aplicación</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Toda solicitud debe dársele el trámite correspondiente, no será necesario presentar documento de identificación alguno</li> <li>Las solicitudes podrán realizarse de forma individual o por grupos familiares.</li> <li>Se deberán de cumplir con los principios: Interés superior del niño, no discriminación, unidad familiar y derecho a la reunificación familiar, comunicación y preservación de relaciones personales y contactos directos entre los niños y padres, no violencia y trato digno, protección y seguridad, legalidad y debido proceso, confidencialidad de los registros y protección de la vida privada, especialización del personal y funcionarios a cargo de la gestión migratoria, protección, repatriación, entrega y reunificación familiar y social de la niñez migrante no acompañada, principio de no devolución cuando está en riesgo la integridad personal.</li> <li>Las solicitudes deberán ser resueltas en un plazo 5 días calendario de conformidad con el Artículo 182 último párrafo del Decreto 44-2016, del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.</li> <li>Las solicitudes personales o de Institución de Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial podrán ser entregadas en los puestos Fronterizos Migratorios, aéreos, terrestres y marítimos, así también en las diferentes unidades administrativas del Instituto Guatemalteco de Migración</li> </ol>			





Autorización de Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	3/6
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
<b>Inicio del procedimiento.</b>			
1.	Recibe solicitud de Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial de personas extranjeras de forma personal o por la institución que apoye al extranjero y traslada al Jefe de DCAM para que inicie trámite administrativo.	Subdirector de SAPDFM	Formulario Solicitud Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial
2.	Recibe solicitud, evalúa y traslada al Encargado de USCCA emitiendo nombramiento para que realice investigación sobre motivos que justifiquen la solicitud del extranjero.	Jefe de DCAM	Solicitud Nombramiento
3.	Recibe nombramiento y realiza investigación emite informe y traslada expediente al Jefe de DCAM	Encargado de USCCA	Expediente
4.	Recibe informe de Encargado de USCCA ¿Los motivos justifican la solicitud? Si justifica solicitud. Sigue paso 4.1 No justifica solicitud. Sigue paso 4.2	Jefe de DCAM	
4.1	Emite documento de autorización de Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial y remite al Subdirector de SAPDFM		
4.2	Emite dictamen desfavorable para que Subdirector notifique al solicitante.	Jefe de DCAM	Dictamen



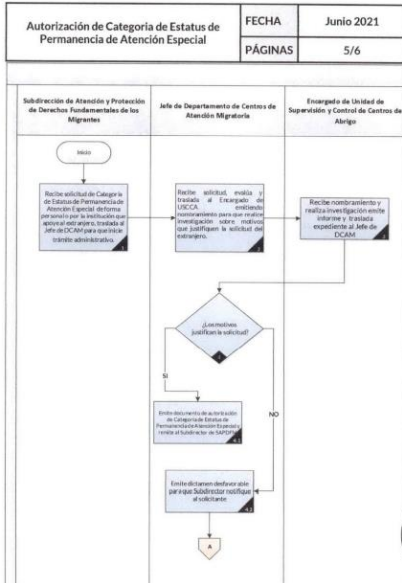
47 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Alojamiento / Instituto Guatemalteco de Migración



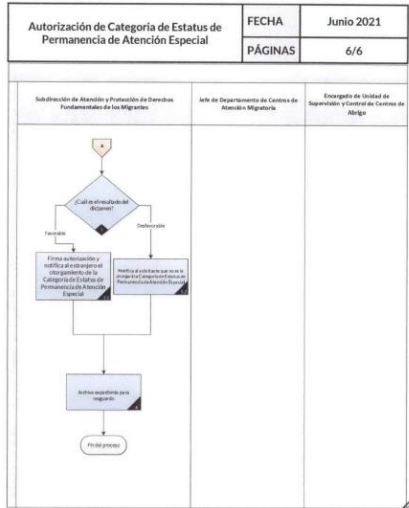
Autorización de Categoría de Estatus de Permanencia de Atención Especial		FECHA	Junio 2021
		PÁGINAS	4/6
5. ¿Cuál es el resultado del dictamen? Es favorable. Sigue paso 5.1 Es desfavorable. Sigue paso 5.2		Subdirector de SAPDFM	Dictamen Expediente Categoría de Estatus de Permanencia de Atención especial
Firma la autorización notifica al extranjero el otorgamiento de la Categoría de Estatus de Permanencia de Atención especial. Sigue paso 6		Subdirector de SAPDFM	
5.1 Notifica al solicitante que no se le otorgará la Categoría de Estatus de Permanencia de Atención especial. Sigue paso 6		Subdirector de SAPDFM	
5.2 Archiva expediente para su resguardo.		Subdirector de SAPDFM	
<b>Fin del procedimiento.</b>			



48 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Alojamiento / Instituto Guatemalteco de Migración



49 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Alojamiento / Instituto Guatemalteco de Migración



50 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Alojamiento / Instituto Guatemalteco de Migración





**INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

**A**

**Asilo territorial:** Protección garantizada por un Estado a un extranjero en su territorio, contra el ejercicio de la jurisdicción del Estado de origen, basada en el principio de non refoulement (no devolución), que conlleva el ejercicio de determinados derechos reconocidos internacionalmente.

**Asistencia Consular:** Apoyo que brinda un consulado a sus connacionales en un Estado Extranjero.

**Atención Primaria:** Es la asistencia esencial de las necesidades básicas de una persona o grupo de personas, tales como alimentación, salud, hospedaje, etc.

**Atención Secundaria:** Es la asistencia de las necesidades posterior a las básicas de una persona o grupo de personas, tales como educación, servicios psicológicos, asesorías, entre otros.

**Atención Psicosocial:** Se define como el conjunto de procesos articulados de servicios que tiene la finalidad de favorecer la recuperación o mitigación de la salud mental, el bienestar.

**C**

**Cédula de notificación:** Documento oficial en el cual se comunica a la persona lo que resuelve la autoridad administrativa sobre su situación.

**Centros de Abrijo y cuidado temporal:** Centros que se encargan de brindar protección residencial temporal a niños, niñas, adolescentes y adultos.

**Custodia policial:** Se encarga de la protección o vigilancia de una persona o personas durante un traslado o mientras se encuentran albergadas, esta es ejecutada por personal de la Policía Nacional Civil.

**D**

**Digitalización:** Es la acción de convertir los datos físicos a datos digitales para que sean almacenados.

**Documentación Internacional de Viaje:** Término genérico que abarca todos los documentos aceptables como prueba de identidad de una persona cuando ella entra o sale de un país distinto al suyo.

56 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrijo / Instituto Guatemalteco de Migración



**INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

**E**

**Estupefacientes:** Son aquellos sustancias que actúan sobre el sistema nervioso central, ya sea excitándolo o deprimiéndolo.

**Expediente de Expulsión:** Sumario de documentos requeridos para cumplir con la devolución de extranjeros a su país de origen cuando se encuentran de manera irregular en el territorio guatemalteco.

**Expediente de Repatriación:** Compendio de la documentación requerida para realizar el procedimiento administrativo y cumplir con la repatriación ordenada por un Juez.

**Expulsión:** Acto de una autoridad del Estado con la intención y el efecto de asegurar la salida del territorio de ese Estado de una o varias personas (extranjeros), contra su voluntad.

**H**

**Hallazgos:** Es toda situación irregular encontrada durante un proceso de revisión como consecuencia de la comparación entre lo dispuesto por la norma y los resultados de la revisión cuyo alcance por razones de competencia, debe ser de conocimiento de la autoridad superior.

**Heridas Abiertas:** Lesiones donde hay una ruptura externa o interna de un tejido del organismo, en general la piel.


**Huellas Dactilares:** Son las huellas de los dedos de las manos, también se les conoce como huellas digitales. Son aquellos que dejan nuestros dedos y manos al ser colocados en tinta u otra sustancia para que queden marcadas al tocar una superficie y es una característica individual que se utiliza como medio de identificación de las personas.

**I**

**Instituciones Privadas:** Institución fundada por personas jurídicas o una persona física, con la finalidad de ofrecer un bien o un servicio a cambio de una retribución monetaria o de la estipulada por el establecimiento.

**Instituciones Públicas:** Establecimiento o empresa con intereses independientes de las personas físicas que integran la misma, ofrece servicios a la población en general y dependientes de la administración pública.

56 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrijo / Instituto Guatemalteco de Migración



**INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

**J**

**Juez competente:** Es el que tiene jurisdicción para conocer o fallar en el negocio o causa que se le plantea, ya sea por expresa disposición de la Ley o por tácita sumisión de los litigantes.

**L**

**Lista de Control:** Base de datos en la que plasma algún tipo de alerta nacional o internacional, que tiene una persona nacional o extranjera en el Sistema Informático Migratorio.

**M**


**Movimiento Migratorio:** Es la cantidad de veces que una persona ha registrado sus salidas y entradas del territorio nacional.

**Mujeres Embarazadas/ en periodo de Gestación:** Mujeres que se encuentran en el periodo que transcurre entre la implantación del cigoto en el útero hasta el desarrollo del feto y el momento del nacimiento del bebé, la mujer presenta cambios fisiológicos y metabólicos, por lo que necesita cuidados especiales.

**Mujeres en Circunstancias particulares (mujeres en depresión postparto):** Son mujeres que se encuentran en situación de vulnerabilidad por su condición física, emocional o psicológica, por lo tanto, necesitan cuidados especiales, como las mujeres en periodo de gestación, con capacidades diferentes, con trastornos mentales, con depresión postparto, entre otros.  
Las mujeres en depresión post- parto son aquellas que presentan un trastorno mental afectivo severo en la que muestran melancolía y tristeza después de haber dado a luz, sintiendo cambios en el estado de ánimo, sentirse ansiosas o abrumadas, sufrir crisis de llanto, pérdida de apetito o dificultad para dormir.

**Mujeres en Periodo de Lactancia:** Mujeres que se encuentran en periodo de tiempo en el cual se alimenta al bebé a través de la lactancia materna que es una forma de alimentación que comienza en el nacimiento con leche producida en el seno materno.

57 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrijo / Instituto Guatemalteco de Migración



**INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

**N**

**NNA no acompañados o separados de su familia:** Son los Niños, Niñas y Adolescentes que viajan solos sin ningún acompañante miembro de su familia o que fueron separados de su familia por diferentes medios.

**Nombramiento Migratorio:** Documento emitido a un subalterno para realizar una comisión o diligencia con fines migratorios.

**O**

**Oficio de salida del país:** Documento emitido para la autorización de salida del país de una persona extranjera, en cumplimiento de una resolución emitida por una autoridad competente del IGM.

**ONG:** Las siglas significan Organización no Gubernamental, que se refiere a una institución sin fines de lucro, independientes de la administración pública, con iniciativa social y fines humanitarios.

**Organismos Internacionales:** Es una organización intergubernamental que está sujeta al derecho público internacional con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, formada por acuerdos de distintos Estados para tratar aspectos que le son comunes.

**P**


**Permanencia en el albergue:** Estancia de tiempo que estará una persona albergada en un Centro de Atención Migratoria, mientras se resuelve su situación migratoria.

**Permisos Autorizados:** Es el consentimiento para otorgar una autorización de permanencia en el país.

**Personas Perturbadas:** Personas que se presentan con desorientación, inquietas, no coherentes en lo que hablan y con desestabilización. Una persona perturbada no razona con claridad, esto puede ser producto de una emoción pasajera o de un trastorno duradero.

**Persona Retornada:** Persona que regresa a su país de origen o de residencia de forma involuntaria por haber infringido leyes migratorias de un país determinado.

58 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrijo / Instituto Guatemalteco de Migración





**PERSONAS VULNERABLES**

**Persona Vulnerable:** Persona o grupo que, por sus características de desventaja por edad, sexo, estado civil, nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/o mental, requieren un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y a la convivencia.

**Puesto fronterizo aéreo:** Instalaciones ubicadas en los puertos aéreos del territorio nacional, por donde es posible el tránsito, entrada y salida de personas del país por la vía aérea.

**Puesto fronterizo marítimo:** Instalaciones ubicadas en los puertos marítimos o lacustres del territorio nacional, por donde es posible el tránsito, entrada y salida de personas del país por la vía marítima o lacustre.

**Puesto fronterizo terrestre:** Infraestructura especializada para el control de los flujos migratorios de tránsito, entrada y salida de personas del país ubicado en el límite político internacional.

**R**

**Repatriación:** Es el derecho individual de una persona de regresar al país de nacionalidad o de residencia, en el caso de los NNA no acompañados o separados de su familia, se realizará por el principio del interés superior del niño.


**Resolución Migratoria de Extranjeros:** Acto administrativo por medio del cual se da solución o respuesta a la situación migratoria de una persona extranjera.

**S**

**Salvoconducto:** Documento extendido por una autoridad que permite al portador viajar libremente y sin riesgo por un lugar determinado.

**Sustancias Psicotrópicas:** Medicamento u otra sustancia que afecta el funcionamiento del encéfalo y provoca cambios en el estado de ánimo, la percepción, los pensamientos, los sentimientos o el comportamiento.

59 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



**V**


**Victima de Explotación:** Es una forma de violencia de la cual una o varias personas se ven de la situación de vulnerabilidad de alguien más, aprovechándose de su condición de trabajo o de su sexualidad.

**Victimas de Tortura:** Persona que ha sufrido daño o perjuicio de otra persona que de manera intencional causa dolores o sufrimientos graves, ya sean físicos o mentales, con la finalidad de obtener de ella o de una tercera información o una confesión, de castigarla por un delito que haya cometido o se sospeche que ha cometido, como forma de intimidar o coaccionar a esa persona o a otros, o por cualquier razón basada en cualquier tipo de discriminación.

**Victima de Trata:** Persona que es violentada en su dignidad, su integridad, su libertad y todos sus derechos humanos siendo objeto de explotación sexual, trabajos forzados, o cualquier forma moderna de esclavitud contra su voluntad para que una tercera persona obtenga un beneficio.

**Visita:** Acción revisar un lugar con la finalidad de observar que la institución cumple con la norma establecida para su funcionamiento.

60 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración



**IX. Hoja de Elaboración**

**Manual de Normas y Procedimientos**  
**Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo**  
**Departamento de Centros de Atención Migratoria**



ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado	Licenciado Jorge Rolando Mazoriegos Vásquez Jefe del Departamento de Centros de Atención Migratoria	
Revisado y Aprobado.	Licenciado Rudy Osiel Composeco Cano Subdirector Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes	

61 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración




**X. Hoja de Diseño y Aprobación**

**Manual de Normas y Procedimientos**  
**Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo**  
**Departamento de Centros de Atención Migratoria**


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	

62 Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Supervisión y Control de Centros de Abrigo / Instituto Guatemalteco de Migración





## Anexos 6 Carta de Empresa por el Manual de Normas y Procedimientos.



Guatemala 16 de septiembre de 2021

Señores  
Encargados de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente.

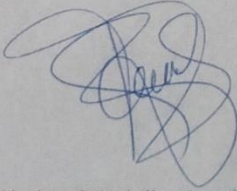
Estimados Señores:

Por este medio me dirijo a ustedes, con el objeto de hacer de su conocimiento que la estudiante **Maria Mercedes Orozco Manzo**, por órdenes superiores fue instruida para que el Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención Migrante del Instituto Guatemalteco de Migración que realizo como trabajo de su Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, por situaciones y a solicitud de una auditoria que fue realizada, dicho Manual debía de ir con fecha de Junio, pero fue elaborado durante todo el mes de agosto siendo aprobado exactamente el día 31 de agosto del presente año.


A la vez también informamos que por las mismas instrucciones obtenidas de la Auditoría realizada, la persona que firma como responsable de elaboración del mismo es mi persona Licenciado Jorge Rolando Mazariegos Vasquez jefe de Centros de Atención Migratoria, derivado que no podía ir el nombre de la estudiante.


Sin más que hacer constar, y para los usos que a la interesada convengan extendiendo la presente haciendo saber que la estudiante **Maria Mercedes Orozco Manzo** fue la persona que elaboro a totalidad el Manual de Normas y Procedimientos del Centro que está a mi cargo.


Atentamente,




Lic. Jorge Rolando Mazariegos Vásquez  
Jefe del Departamento de Centros de Atención Migratoria  
Subdirección de Atención y Protección DPM  
Instituto Guatemalteco de Migración



 DIRECCIÓN  
Bla. avenida 2-11, zona 4,  
Ciudad de Guatemala

 TELÉFONO  
+502 2411 3411

 CORREO ELECTRÓNICO  
Info@ign.gob.gt

[www.ign.gob.gt](http://www.ign.gob.gt) 