

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN DEL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
HONDURAS

SUSTENTADO POR:

KARLA ESTEFANY BONILLA GARCÍA

21711224

ASESOR DE PRÁCTICA PROFESIONAL

LIC. CLAUDETTE ANGELU CUBERO

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LA
LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

FECHA MAYO, 2021

ÍNDICE

ÍNDICE.....	i
ÍNDICE DE FIGURAS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN EJECUTIVO.....	vi
INTRODUCCIÓN	vii
1. CAPITULO 1	1
1.1 OBJETIVO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	1
1.1.1 Objetivo general.....	1
1.1.2 Objetivos específicos	1
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	2
1.2.1 Reseña Histórica	2
1.2.2 Misión	3
1.2.3 Visión.....	3
1.2.4 Valores	3
1.2.5 Organigrama	3
1.2.6 Organigrama	3
2. CAPITULO II.....	4
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA.....	4
2.1.1 Atención al ciudadano nacional y extranjeros	4
2.1.2 Monitoreo diario sobre noticias nacionales e internacionales	4
2.1.3 Creación de citas de emergencia.....	5
2.1.4 Apoyo en área de pasaporte	5

2.1.5	Asistencia en el ingreso de los usuarios.....	5
3.	CAPITULO III	6
3.1	PROPUESTA DE MEJORA.....	6
3.1.1	Asistencia especial	6
3.1.2	Afianzar relaciones	8
4.	CAPÍTULO IV	10
4.1	CONCLUSIONES	10
4.2	RECOMENDACIONES	11
4.2.1	Recomendaciones para el Instituto Nacional de Migración	11
4.2.2	Recomendaciones para UNITEC	11
4.2.3	Recomendaciones para los estudiantes	11
5.	BIBLIOGRAFÍA.....	12
6.	ANEXOS.....	13

ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1. Organigrama	3
Figure 2 Monitoreo de noticias	13
Figure 3 Solicitud de emergencia	13

DEDICATORIA

Con mucho placer quiero dedicar este logro a:

En primero lugar a Dios quien me brindo más de lo que esperé y me guio en este camino de incertidumbre, emoción y complejidad para culminarlo de mejor manera.

En segundo lugar, lo dedico a mi persona, por la fuerza emocional, carácter, firmeza y entereza con la cual me mantuve a lo largo de mi vida universitaria.

En tercer lugar, a mis padres, Mauda y Anubis quienes desde el inicio fueron mi más grande apoyo emocional, quienes nunca me dejaron sola y quienes siempre fueron mi inspiración para culminar con éxito mi carrera profesional.

A mis hermanas, y demás familia que siempre han estado presente en mi vida y felices por mis logros y desarrollo académico.

Y por último y no menos importante a mi mejor amiga por ayudarme en mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTOS

Es de mi interés agradecer a la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC la oportunidad de realizar mis estudios becada en la carrera de Relaciones Internacionales.

A mi jefa de área en el CRAI, Lic. Rosario por sus enseñanzas y su interés en mi formación personal.

A mis catedráticos por ayudarme en mi formación profesional y a mis colegas con los cuales compartí cuatro años y fueron parte de mi carrera universitaria.

Finalmente, a mis compañeros de Proyecto de Investigación por su entera disposición, su compañía y su destreza.

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Nacional de Migración es el encargado de los aspectos migratorios de nacionales y extranjeros, dando inicio en el año 1965 con tan solo siete personas. No es, sino hasta 1971 que, se organizaron 41 dependencias para agilizar los tramites migratorios en el Estado de Honduras. En el año 2003 se aprueba la nueva Ley Migratoria y Extranjería que entraría en vigencia hasta 2004 y la cual le daría la disposición al Instituto Nacional de Migración de regular la política migratoria del Estado. Tras este nuevo ordenamiento el instituto se encarga de brindar el pasaporte a todos los hondureños y regular el tránsito de los extranjeros en el país. El área a asistir durante la práctica profesional es en el departamento de Comunicación e Imagen, en dicho departamento las actividades que principalmente se desarrollan se centran en la atención al cliente y tramites migratorios para los ciudadanos hondureños, además de otras actividades que se presenten con organismos nacionales que atiendan el estatus migratorio de nacionales y extranjeros en el país.

INTRODUCCIÓN

La práctica profesional a realizar como requisito para la obtención del título de Relaciones Internacionales es en el Instituto Nacional de Migración Hondureño, asistiendo específicamente al departamento de Comunicación e Imagen; dicha actividad tiene una duración de 10 semanas, iniciando el 19 de mayo de 2021 hasta el 30 de junio del mismo año.

En el capítulo número uno se mencionará sobre los objetivos de la práctica profesional y además de hablará de la reseña histórica del instituto, incluyendo su misión, visión, valores y el organigrama del mismo.

En el capítulo número dos se detallará las actividades realizadas en la institución, el funcionamiento general del área de trabajo y distribución de las funciones principales.

El tercer capítulo se centrará en las propuestas de mejora y el impacto de estas para el área asignada en la institución.

El cuarto capítulo tendrá por finalidad exponer las conclusiones a partir de los objetivos establecidos, mencionando los resultados y las recomendaciones al área asignada en la institución.

1. CAPITULO 1

1.1 OBJETIVO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1 Objetivo general

- Desempeñar un excelente rendimiento a través de la aplicación de los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera de Relaciones Internacionales en el departamento de Comunicaciones e Imagen en el Instituto Nacional de Migración.

1.1.2 Objetivos específicos

- Realizar las actividades pertinentes en el área de Comunicación e Imagen del Instituto Nacional de Migración.
- Identificar oportunidades de mejora dentro del área de Comunicaciones e Imagen del Instituto Nacional de Migración.
- Proponer elementos de mejora y lograr identificar la medición del impacto de las mismas.

1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1 Reseña Histórica

INM (2020) afirma que,

Inicialmente, se creó en Tegucigalpa una oficina de colonización, fundada por la Ley Agraria, y dependía de la Secretaría de Estado en el Despacho de Gobernación y Justicia, la cual controlaba el servicio de los comandantes de puertos y gobernadores de los departamentos, cónsules y agentes de inmigración en el exterior. En 1965 se creó un departamento especial para que atendiera en forma centralizada todo lo relativo al aspecto migratorio, el cual fue adscrito al Cuerpo Especial de Seguridad, dependiente del Ministerio de Defensa y Seguridad Pública, con un total de siete personas. En el año de 1970 se crea la Dirección General de Población y Política Migratoria, mediante decreto # 34 del soberano Congreso Nacional de fecha 25 de septiembre de 1970, con sede en la ciudad de Tegucigalpa, departamento de Francisco Morazán (p. 2).

INM (2020) afirma lo siguiente,

El 13 de abril de 1971, se organizó con 41 dependencias, y para cumplir sus objetivos se dividió en dos grandes zonas: zona central y zona norte occidental. El 12 de diciembre del año 2003 se aprueba una nueva Ley de Migración y Extranjería, bajo el decreto legislativo No. 208-2003, el cual entró en vigencia el 03 de mayo del año 2004 con nuevas disposiciones que finalizaron en el 2014. Actualmente el encargado de regular la política migratoria del Estado es el Instituto Nacional de Migración que se crea a partir del artículo 6 del decreto Ejecutivo PCM 031-2014 del 02 de Julio de 2014, donde establece que se suprime la Dirección General de Migración y Extranjería contenida en el decreto Legislativo 208-2003 y sus reformas y se sustituye por el Instituto Nacional de Migración (p. 2).

1.2.2 Misión

Instituto Nacional de Migración tiene como misión fundamental ejercer el control y regulación como máxima autoridad en materia migratoria a nacionales y extranjeros en el marco de la protección de sus derechos y seguridad, en aplicación de la Ley de Migración y Extranjería y la Política Migratoria del Gobierno de la República, mediante una gestión migratoria moderna, dinámica y transparente.

1.2.3 Visión

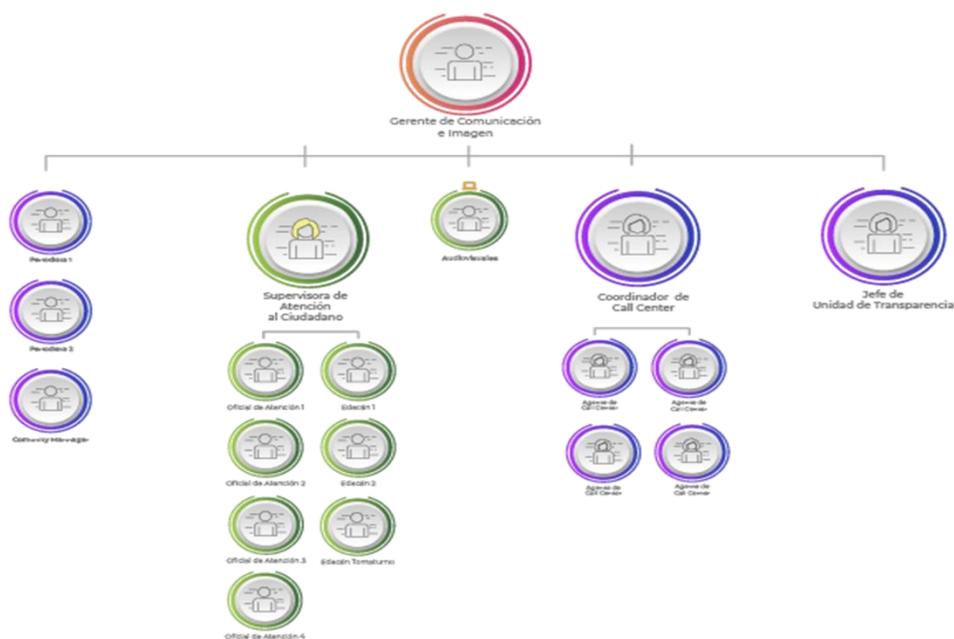
Brindar una efectiva gestión en los flujos y servicios migratorios a nacionales y extranjeros de manera transparente y segura, sustentados con tecnología de sistemas de información, fortaleciendo la seguridad pública con cultura humanitaria y de servicio al ciudadano.

1.2.4 Valores

- Transparencia
- Credibilidad
- Eficiencia y eficacia
- Compromiso

1.2.5 Organigrama

Figure 1. Organigrama



2. CAPITULO II

2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

El apoyo brindado al Instituto Nacional de Migración ha sido principalmente en el área de Comunicación e Imagen.

Seguidamente se detallaran las siguientes actividades:

2.1.1 Atención al ciudadano nacional y extranjeros

Desde el inicio, la actividad principal ha sido brindar atención de calidad al ciudadano nacional y extranjero que visita en INM respondiendo a cuestionantes sobre procesos de como adquirir el pasaporte hondureño, cuales son los requisitos y que se necesita llevar el día que le indica el banco para su cita en el INM. Además, ubicarlos en las áreas de Secretaria General para la cuales se dirijan dependiendo la gestión a realizar como, dejar oficios de alguno empresa o juzgado, realizar movimientos migratorios, poner alertar migratorias, presentar denuncias por pasaportes extraviados o robados, retirar carnets de residente, gestiones de apostillado para pasaporte y partidas de nacimiento, inscripciones para extranjeros, entre otras gestiones de Secretaria General. Sumado a ello, dirigir a ciudadanos extranjeros al área de extranjería para realizar tramites de permanencia, pago de multas, salvo conductos y en ocasiones dirigirme a ellos en ingles o portugués; esto dependiendo si el usuario no habla bien el idioma.

2.1.2 Monitoreo diario sobre noticias nacionales e internacionales

El área de Comunicación e Imagen realiza múltiples tareas y entre ellas está la creación de un monitoreo de noticias sobre migración y pasaportes de Honduras como del extranjero. A partir de la semana tres se me asigno realizar dicho monitoreo diario de noticias nacionales e internacionales con respecto al movimiento migratorio en el país y fuera de él, además de gestiones de obtención pasaporte que se estén llevando a cabo en Honduras como en el extranjero. Este monitoreo es enviado y revisado por la Dirección Ejecutiva y el departamento de Comunicación e Imagen del INM. Estas noticas son obtenidas de todos los periódicos nacionales e internacionales, para su revisión y selección en pro de la presentación del informe de las mismas de lunes a viernes con la intención de mantenerse informados de las gestiones migratorias que ocurren a diario.

2.1.3 Creación de citas de emergencia

Al comienzo de la semana dos, se me indico apoyar con la creación de citas de pasaportes de emergencia para nacionales y residentes en el extranjero, siempre y cuando estos cumplan con los requisitos establecidos para obtener el pasaporte de emergencia los cuales son por, educación, estudio, trabajo y si son residentes en el extranjero. Todo esto debe ser debidamente documentado por los usuarios ya que de no tener pruebas de su emergencia estas solicitudes serán rechazadas por el área de pasaportes. La tarea consiste en crear un usuario en la plataforma del INM en ayuda solamente a personas que desconozcan del uso de tecnología y personas de la tercera edad o aquellos asignados por los jefes de área. Asimismo, estos están presentes en la solicitud ya que se necesitan sus documentos personales como, identidad, pasaporte anterior (si es renovación), carnet de residente, partida de nacimiento, licencia pesada, carnet de motorista, constancias médicas, de trabajo y de estudio, autorizaciones debidamente apostilladas y autenticadas ya sea por notario privado o por la Secretaria de Relaciones Exteriores de Honduras. Todo esto dependiendo la necesidad del usuario y la urgencia del trámite.

2.1.4 Apoyo en área de pasaporte

A inicios de la semana tres se me indico apoyar en el área de pasaportes revisándolo documentos para pasar al área de toma de fotografía del pasaporte, aquí se reviso que los usuarios ya contaran con las partidas de nacimiento (para los menores) y identidad (de los mayores) así mismo que ya hayan pasado por el control de huellas. Después de ello se colocó en las filas correspondientes a los usuarios, aquellos que son de la tercera edad (de 60 años en adelante) o si son menores de edad (menores de 18) están ubicados en el área de prioridad y los mayores de 18 hasta 59 años están ubicados en el área normal de trámite de pasaporte.

2.1.5 Asistencia en el ingreso de los usuarios

Los usuarios son recibidos desde las 7:30 am, los cuales son ingresados por un solo portón donde se revisa si la cita tiene la fecha correcta, si estos traen copias de identidad, su identidad y si son tramites para menores de edad que estos traigan estén en acompañados de ambos padres y si uno falta o ambos que el representante traiga consigo la autorización respectiva. También se revisa que solo aquellos que lleguen a tramite ingresen porque no se aceptan acompañantes ya que estos los provocarían aglomeración innecesaria.

3. CAPITULO III

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

3.1.1 Asistencia especial

3.1.1.1 Problema identificado

Dada la situación ocasionada por la pandemia se creó un método tecnológico de asistencia para realizar citas de emergencia de pasaporte, pero, este se restringiría al ciudadano ya que para acceder al mismo se debe documentar tal emergencia ya que si no tiene justificantes por motivos de, (salud, trabajo, estudio o ser residente en otro país) esta solicitud será rechazada. Los usuarios alegan lo siguiente:

- Se están violentando sus derechos
- La plataforma no funciona
- Solo crean obstáculos para las personas
- El Estado quiere matarnos

Además de ello, no se brinda pasaporte de emergencia por vacunación en el extranjero, lo cual provoca enojo e histeria en las personas. Sumado a ello, los menores que nunca han tramitado un pasaporte no pueden acceder al de emergencias. También no se emiten pasaportes de emergencia por boletos de avión comprados ya que para realizar dicha compra se debe ingresar un número de pasaporte, el cual cambia cuando se hace la renovación del mismo, y, el INM no se hace cargo por pérdidas monetarias de ese tipo.

Sin embargo, hay casos especiales que se deberían tomar en cuenta para emitir el pasaporte de emergencia como, las personas que son beneficiarios de becas estudiantiles que abarcan a toda su familia, aquí se presentan problemas porque en ocasiones la embajada estadounidense o mexicana principalmente solicita el pasaporte y cuando el usuario se presenta en el INM este le pide la cita con la embajada lo cual es un problema porque ambas partes colocan al usuario en una situación sin salida. Otra situación que se presenta es cuando usuario que desconocen del uso de aparatos tecnológicos no pueden acceder a la plataforma y en ocasiones estos vienen de lugar alejados a la capital lo cual genera una situación de frustración e impotencia y ya que el personal de emergencia no se encuentra en el INM no hay como solucionar este problema. Además de ello hay ocasiones

donde el usuario ya es consciente de que no puede comprar un ticket de avión sin un pasaporte vigente y cuando este se presenta en el INM este le solicita una fecha de viaje pero el usuario no puede brindársela porque no tiene boleto de avión y se genera conflicto porque en INM alega que, las emergencias se aprueban dos o tres días antes del viaje y el usuario sabe que con tan poco tiempo puede no encontrar boletos de avión pronto.

3.1.1.2 Descripción de propuesta

El INM debe brindar especial atención a este problema ya que si lo aborda recibirá buena crítica de parte del usuario atendido y esto mitigará el descontento con la institución. Para lo cual, en el área de Comunicación e Imagen se encuentran dos oficiales de migración que están capacitados para realizar dicha labor, estos eventualmente colaboran con un grupo menor de ciudadanos que necesitan ayuda con situaciones de emergencia per solo para aquellos casos que aplican. La situación se degenera cuando no son atendidos los problemas ajenos a los motivos que si son válidos para la institución.

Los problemas antes mencionados se pueden solucionar sin hacer modificaciones a las normas establecidas, solo se harían anexos a las mismas donde se especifique que si el usuario muestra pruebas de sus trámites en la embajada aún sin tener una cita estos pueden servirse del pasaporte de emergencia. También que si los padres (puede ser solo uno de ellos) que son residentes en otros países quieren llevarse a sus hijos y esto tiene las aprobaciones correspondientes (por si uno de los padres no viaja) esto podrán adquirir el pasaporte de emergencia, aunque no hayan tramitado uno antes. Además, para aquellos usuarios que no presentan ticket de vuelo porque saben no pueden realizar dicha compra ya que pueden incluso perder su dinero se le otorgue el pasaporte con unos 10 días de anticipación a la cita médica, fecha de ingreso al trabajo o a la institución educativa.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

Tal énfasis en la relación instituto-usuario tendrá un beneficio que repercutirá en buena imagen para el INM lo cual desde junio de 2020 que se comenzó ha trabajar con las citas para pasaporte de emergencia en esta modalidad y con las restricciones mencionadas ha provocado descontento en la población ya que el tramite se ve lento y en ocasiones sin resultados favorables para lo usuarios. Con la implementación de asistencia a un público especial estas críticas disminuirían y la relación instituto-usuario sería más amena.

3.1.2 Afianzar relaciones

3.1.2.1 Problema identificado

El INM cuenta con el área de extranjería, la cual se encarga de la regulación los foráneos en territorio hondureño, pero, este departamento no cuenta con personal que hable distintos idiomas o, los que más demanda tienen como, el inglés, mandarín, portugués u otros pocos como (alemán, italiano, danés o coreano). Esto presenta descontento en algunos de los usuarios extranjeros o complicaciones para el oficial de migración a la hora de realizar un trámite migratorio. Además de ello dada la situación de pandemia, el INM solicita al usuario no llevar acompañantes porque esto provoca aglomeración innecesaria, pero, para el área de extranjería es complicado cuando el oficial no domina varios idiomas y el usuario debe llevar un acompañante para que sirva como traductor. Es ahí cuando la prohibición de “no acompañantes” se rompe y permite que ocurra acumulación de personas. Además de ellos también en otras áreas del INM se necesitan pasantes y practicante para aprender del trabajo que lleva a cabo la entidad pública como tal, en ocasiones necesitan personas del área de periodismo, leyes, comunicaciones, administración de empresas, mercadotecnia, entre otras. Si bien, a falta de estos hace que ciertos procesos se lleven a cabo con mayor demora, aunque precisos.

3.1.2.2 Descripción de propuesta

El INM no puede contratar más personal ya que dada la situación inclusive hay oficiales que laboran desde casa y realizar contrataciones incurriría en gastos para la institución. Una salida viable y sin costos sería una alianza entre la Universidad Tecnológica Centroamericana y el Instituto Nacional de Migración donde UNITEC preste a los alumnos que estudian los idiomas ofrecidos por la universidad y desarrollen sus conocimientos y capacidades actuando como traductores o interpretes en el departamento de extranjería. Esto funcionaría de tal forma que, cuando el INM requiera de alumnos que hablen los idiomas antes enunciados se contacte con la universidad, que exponga la situación y la cantidad de alumnos que necesita para que luego está presente la oportunidad a la comunidad estudiantil. Aquellos alumnos que salgan elegidos no recibirán compensación monetaria por su labor, a cambio a estos se les otorgaran horas de vinculación que servirán para requisitos de graduación.

Además de ellos se necesitan pasantes y practicantes de las carreras de, Relaciones Internacionales, Periodismo, Derecho, Administración de Empresas, Mercadotecnia, entre otras. Los alumnos de

las mismas pueden proporcionar los conocimientos adquiridos a lo largo de sus estudios y ponerlos en práctica en el INM lo cual agilizaría procesos y brindarían alternativas al instituto.

3.1.2.3 *Impacto de la propuesta*

Crear un vínculo con una institución de educación superior traería consigo buenas relaciones lo cual beneficiaría al INM de modo que, al tener pasante y/o practicantes atendiendo situaciones y brindando sus conocimientos de según su área de estudio incurriría en un aprendizaje mutuo para ambas partes y no tendría costos.

4. CAPÍTULO IV

4.1 CONCLUSIONES

- El aprendizaje obtenido durante el periodo de práctica profesional fue bastante para complementar los conocimientos adquiridos a lo largo de los cuatro años de la carrera de Relaciones Internacionales, esto también tendría consigo enseñanza de habilidades blandas y duras dentro del ámbito laboral.
- Las actividades asignadas por el área de Comunicación e Imagen se llevaron a cabo en su totalidad según lo solicitado, las principales actividades desempeñadas fueron, atención al cliente y creación de citas de emergencia.
- Se propuso al INM la implementación de “Asistencia especial” para un porcentaje mínimo de usuarios que requieren de citas de emergencia y una “Alianza UNITEC-INM” en la cual la universidad proveerá alumnos con habilidades y conocimientos suficientes para desarrollar pasantías y prácticas profesionales en las áreas que el instituto necesite más.

4.2 RECOMENDACIONES

4.2.1 Recomendaciones para el Instituto Nacional de Migración

Se sugiere al INM que de atención a las propuestas de mejora que se han mencionado para el mejor desempeño del mismo, asimismo brindar una mejor asistencia al usuario cuando este tenga inconvenientes al realizar gestiones migratorias.

4.2.2 Recomendaciones para UNITEC

Se le sugiere a la Universidad Tecnológica Centroamericana crear un vinculo con el Instituto Nacional de Migración ya que este puede prestar sus áreas de trabajo para ayudar a afianzar no solo conocimiento sino también habilidades blandas y duras a los alumnos que realicen sus pasantías o prácticas profesionales en él.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

Se recomienda a los estudiantes que lleven a cabo su práctica profesional en el INM ya que este provee no solo conocimiento sino también habilidades blandas y duras que les ayudaran al desempeño laboral y social. El desarrollo de las actividades asignadas debe llevarse a cabo de forma responsable y con dedicación para no solo finiquitar un trabajo asignado sino para aprender del mismo.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Gallardo Córdova, Katherina Edith, Arcelia Ramos Monobe, Dulce Camacho Gutiérrez, María Eugenia Gil Rendón, Katherina Edith Gallardo Córdova, Arcelia Ramos Monobe, Dulce Camacho Gutiérrez, and María Eugenia Gil Rendón. 2015. “Evaluación de los estudiantes: las prácticas institucionales y docentes vistas desde el marco de estándares internacionales.” *Apertura (Guadalajara, Jal.)* 7 (2): 73–85.
- INM. 2020. “Instituto Nacional de Migración.” Instituto Nacional de Migración. 2020. <http://inm.gob.hn/>.
- Linares González, Carolina. 2014. “Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público.” Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20DAIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf?sequence=1>.

6. ANEXOS

Figure 2 Monitoreo de noticias

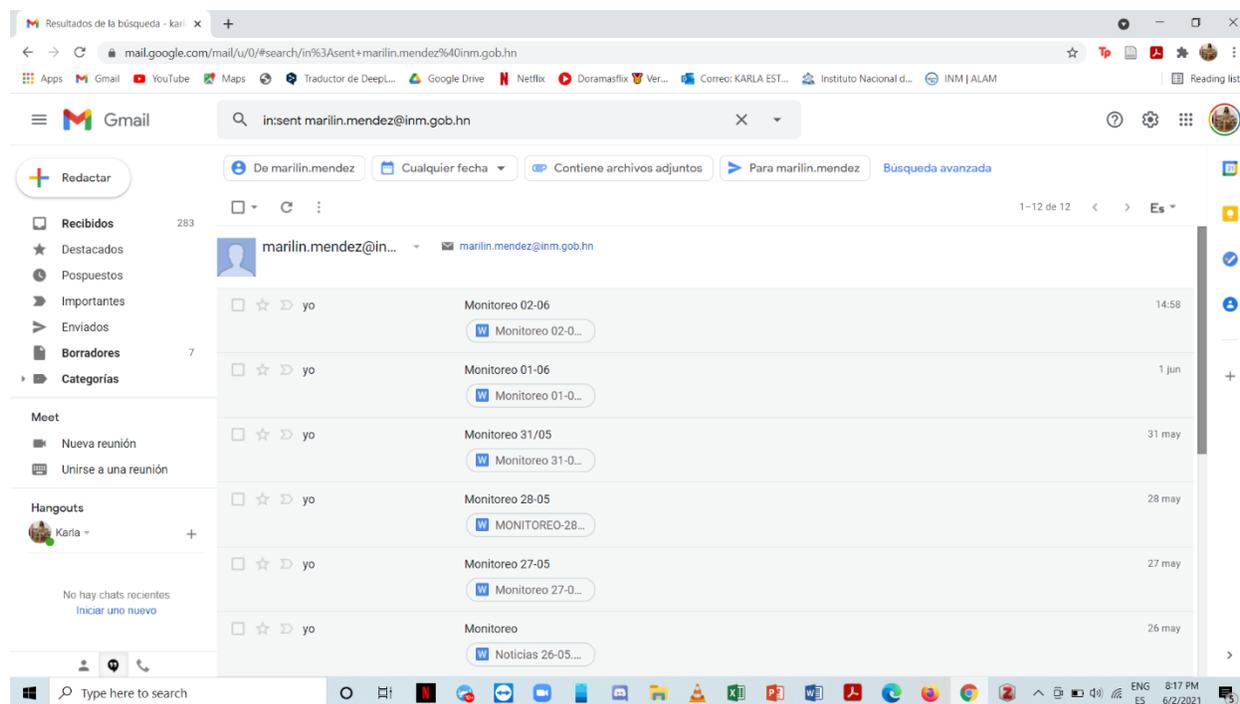


Figure 3 Solicitud de emergencia

