

ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS (ACNUR) CONVOCATORIA INTERNA/EXTERNA

Nombre del puesto	Recepcionista	Categoría/Grado	LICA 1
Tipo de Contrato	Acuerdo Local Contrato Individual - UNOPS	Duración del contrato	1 año
Lugar	Oficina de Relaciones Migratorias Internacionales (ORMI), Ciudad de Guatemala	Fecha de publicación	17 junio 2020
Fecha de Inicio	Inmediata	Fecha de cierre	2 de julio 2020

Información general

El estado de Guatemala es signatario de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y de la Declaración de Cartagena sobre los Refugiados de 1984. En 2017, Guatemala participó en la conferencia regional de San Pedro Sula y se comprometió en fortalecer su respuesta frente a las necesidades de protección y soluciones duraderas de personas solicitantes de asilo y refugiadas, a través del Marco Integral Regional para la Protección y Soluciones (MIRPS).

En setiembre de 2019, el Instituto Guatemalteco de Migración (IGM) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) firmaron una Carta de Entendimiento para el fortalecimiento del Instituto Guatemalteco de Migración, la Comisión Nacional para los Refugiados y la Autoridad Migratoria Nacional.

Desde el año 2002, Guatemala ha establecido su propio sistema para recibir y dar trámite a solicitudes del estatuto de refugiado. En 2016, Guatemala aprobó un nuevo Código de Migración, y, en marzo 2019, fue aprobado un nuevo Reglamento para el procesamiento de las solicitudes del estatuto de refugiado. Los datos oficiales, reportados por el estado de Guatemala, muestran que, desde 2002 hasta la fecha, hubo un incremento considerable de solicitudes de asilo. En el año 2018, el gobierno de Guatemala recibió 262 solicitudes del estatuto de refugiado.

La Oficina de Relaciones Migratorias Internacionales (ORMI) DE ACUERDO AL ARTICULO 33 TRANSITORIO DEL REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PROTECCIÓN, DETERMINACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL ESTATUTO DE REFUGIADO EN EL ESTADO DE GUATEMALA, es la unidad del Instituto Guatemalteco de Migración (IGM) encargada de recibir y procesar las solicitudes de asilo, y presentarlas frente a la Comisión Nacional de Refugiados (CONARE), quien hace una recomendación a la Autoridad Migratoria Nacional (ANM), encargada de decidir sobre la determinación de la condición de persona refugiada.

Para hacer frente a un número cada vez más alto de solicitudes, y conforme a las obligaciones internacionales tomadas por Guatemala en el marco del MIRPS, ACNUR, ORMI y CONARE han desarrollado un Plan de fortalecimiento y ampliación de las capacidades de recepción y procesamiento de los casos de

solicitantes de asilo, por medio de procedimientos operativos estándar, mejoras de infraestructura e incremento de su personal.

Responsabilidades

Bajo la supervisión del Coordinador de Área:

1. Registro de correspondencia recibida y enviada de forma física y digital.
2. Atender planta telefónica, recepción y traslado de llamadas a las unidades que corresponda del departamento.
3. Recibir y asistir a los solicitantes de refugio y refugiados y brindar la información que necesiten o dirigirlos a la Unidad que corresponda dentro del departamento.
4. Asegurarse que el área de recepción sea un ambiente acogedor y profesional.
5. Recibir y asistir los visitantes y redirigirlos a las oficinas apropiadas.
6. Recibir, trasladar mensajes y proveer información según corresponda.
7. Identificar, priorizar y referir a los profesionales que correspondan los casos vulnerables.
8. Reportar eventuales incidentes de seguridad en el área de recepción.
9. Mantener un comportamiento adecuado al momento de convencer a los visitantes a aceptar situaciones imprevistas.
10. Brindar apoyo al coordinador de área en la redacción de correspondencia que requiera.
11. Atender requerimientos de información en coordinación con asistente de jefatura.
12. Revisión del correo electrónico de la oficina y brindar respuesta cuando corresponda.
13. Desempeñar otras tareas relacionadas con la función que desempeña.

Controles de Progreso y Monitoreo

- Número de atenciones proporcionadas y registradas.

Educación, Experiencia y Competencias requeridas

- Título de bachiller (Secretaria Bilingüe).
- Mínimo de dos años de experiencia trabajando en atención al público.
- Conocimiento de tratados internacionales en materia de refugiados, del Código de Migración de Guatemala y sus reglamentos.
- Excelentes capacidades de análisis.
- Excelentes capacidades de trabajar con población vulnerable y con personas con necesidades específicas, incluidos las niñas y los niños separados no acompañados, en cuyos casos se debe dar consideración prioritaria al interés superior de la niñez.
- Nivel de conocimiento avanzado del idioma inglés será valorado.
- Excelente manejo de las herramientas básicas de informática (paquete Microsoft Office).
- Excelentes capacidades de redacción en español.
- Excelentes habilidades interpersonales y para trabajar en grupo.
- Sensibilidad multicultural.
- Capacidad de manejar datos sensibles y confidenciales.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Capacidad de archivo de expedientes.
- Mantener un comportamiento respetuoso del Código de Conducta del ACNUR.

Elegibilidad

Candidatos externos deberán estar legalmente presentes en Guatemala al momento de la aplicación, reclutamiento y contratación.

Remuneración

Servicios Generales Nivel 1. Para información de los salarios de Naciones Unidas, otras remuneraciones y beneficios, por favor visite el portal de la Comisión de Servicio Internacional Civil [aquí](#).

Envío de aplicaciones

Si desea ser considerado para esta vacante, por favor envíe su carta de motivación, formulario personal firmado ([descargar](#)) y el formulario suplementario ([descargar](#)), los cuales pueden completarse en español y enviar firmados al correo electrónico **indicando claramente el nombre del puesto, número de posición y su apellido en la línea de Asunto** a: guaguvacancies@unhcr.org previo a la fecha de cierre indicada.

Solo las/los candidatos preseleccionados serán contactados. Los candidatos/as preseleccionados deberán presentarse para una prueba técnica y una entrevista basada en competencias. Aplicaciones fuera de fecha o incompletas no serán consideradas. ACNUR no realiza ningún cobro en ninguna etapa del proceso de reclutamiento (postulación, entrevista, proceso o cualesquiera otros cargos).