

	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	María Eugenia Schmidt Vacaflares	Cosset Estensoro Torricos María Eugenia Schmidt Vacaflares Aldo Cortes Millán	Cosset Estensoro Torricos
Cargo:	JEFE DE LA UNIDAD DE EXTRANJERIA, NATURALIZACION, FILIACION Y PASAPORTES	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACION JEFE DE LA UNIDAD DE EXTRANJERÍA, NATURALIZACIONES, FILIACION Y PASAPORTES ABOGADO	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACIÓN
Firma:			
Fecha:	16/11/2015	23/11/2015	30/11/2015

	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS.....	3
4. DEFINICIONES y Abreviaturas.....	3
5. desarrollo	3
6. REGISTROS	11
7. ANEXOS	11
8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO	11

	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

1. OBJETIVO

Establecer los procesos y procedimientos que forman parte de la Dirección General de Migración para la gestión eficaz y eficiente de los mismos.

2. ALCANCE

Alcanza a todos los procesos y procedimientos de la DIGEMIG.

3. REFERENCIAS

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990.
- Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002.
- Ley N° 370 de Migración de fecha 08/05/2013.
- D.S. N° 1923 de fecha 12/03/14.
- Norma NB ISO 9001: 2008, Sistema de Gestión de la Calidad - numeral 4.2.3.
- Norma NB ISO 9000: 2005, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- Normativa migratoria relacionada.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del presente procedimiento:

- **FORMATO:** Documento empleado para el registro de datos, también denominado como Formulario.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
NOTA 1: Los procedimientos pueden estar documentados o no.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
NOTA 1: Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.
- **PRODUCTO:** Se define como “resultado de un proceso”.
Se entiende por producto la prestación de un servicio, vale decir, un producto es un servicio.
- **DIGEMIG:** Dirección General de Migración
- **NA:** No aplica

5. DESARROLLO

	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

La Dirección General de Migración, tiene por objeto regular el ingreso, tránsito, permanencia y salida de personas en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y establecer espacios institucionales de coordinación que garanticen los derechos de las personas migrantes bolivianas y extranjeras, de conformidad a la Constitución Política del Estado, los Instrumentos Internacionales en materia de Derechos Humanos ratificados por el Estado y normas vigentes, a través de una gestión eficaz, eficiente y transparente.

En ese sentido, el presente Manual, está elaborado en el marco de las Normas Básicas del Sistema de Organización y Administración y la Norma Boliviana referente al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

En la Figura N° 1 Macroproceso, se observa esquemáticamente todos los procesos que forman parte de la Dirección General de Migración.

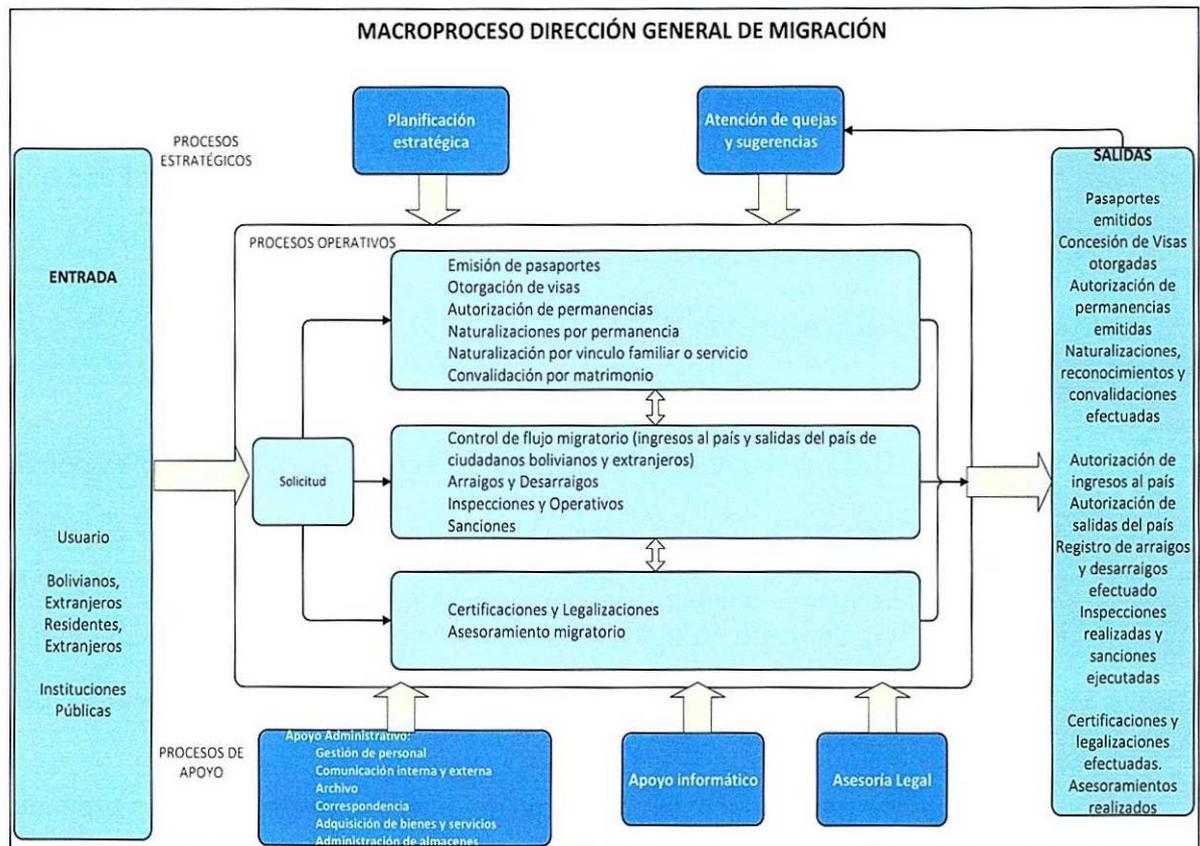


Figura N° 1 Macroproceso

Asimismo, cada proceso está conformado por uno o un grupo de procedimientos necesarios para el logro de objetivos y la obtención de resultados por cada proceso, tal como se observa en el Cuadro N° 1, en el Anexo 2, se adjuntan las fichas de proceso y los procedimientos correspondientes.

	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

Por otra parte, el seguimiento al desempeño de los procesos para determinar si son eficaces y eficientes se realiza a través de la Matriz de seguimiento y control del desempeño de procesos contrastando la misma con la información que se plasma en cada Ficha de Proceso.

Cuadro N°1: Relación de procesos y procedimientos de la Dirección General de Migración

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	DOCUMENTOS
ESTRATÉGICO	Planificación Estratégica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Planificación Estratégica Institucional
	Seguimiento, Medición y Mejora	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Manual de procesos Procedimiento de codificación y estructura de los documentos
	Satisfacción del usuario(a)	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de asesoramiento y orientación migratoria 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de procedimientos de información, asesoramiento y orientación migratoria Procedimiento de satisfacción del usuario.
		<ul style="list-style-type: none"> Atención de quejas, sugerencias y consultas 	
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del usuario(a) 			
CLAVE	Otorgación de visa	<ul style="list-style-type: none"> Por turismo o visita 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de otorgación de visa de ingreso por turismo o visita.
	Registro de invitación a personas extranjeras para la emisión de visa de ingreso por turismo o visita o permanencias transitorias	NA	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de registro de invitación a personas extranjeras para la emisión de visa de ingreso por turismo o visita o permanencias transitorias.
	Autorización para la otorgación de visa consular	<ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de autorización para la otorgación de visa consular
		<ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por trabajo transitorio 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por salud 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por familia 	
<ul style="list-style-type: none"> Múltiple 			
<ul style="list-style-type: none"> Por turismo o visita 			



MANUAL

DIGEMIG/CAL/M/200

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	DOCUMENTOS
		• De estudiante	
		• De estudiante de intercambio con convenio estatal	
		• De estudiante de intercambio con convenio privado	
		• Humanitaria	
	Autorización de permanencia transitoria	• Por objeto determinado por turismo o visita (Hasta 30 días)	Procedimiento de autorización de permanencias transitorias
		• Por objeto determinado por turismo o visita (Hasta 60 días)	
		• Por objeto determinado por estudio (De 60 días)	
		• Por objeto determinado - estudiante de intercambio con convenio estatal (De 180 días)	
		• Por objeto determinado - estudiante de intercambio con convenio privado (De 180 días)	
		• Por objeto determinado por trabajo (Hasta 30 días)	
		• Por objeto determinado por trabajo (Hasta 90 días)	
		• Por objeto determinado por trabajo (Hasta 180 días)	
		• Por objeto determinado por trabajo con convenio estatal (Hasta 180 días)	
		• Por objeto determinado por trabajo con convenio privado (Hasta 180 días)	
• Por salud (De 60 días)			
• Por objeto determinado por familia (Hasta de 60 días)			
• Por objeto determinado por tránsito (Hasta 15 días)			
Autorización de permanencia temporal	• Para estudiantes de 1 año	Procedimiento de autorización de permanencias temporales 1, 2 y 3 años	
	• Para estudiantes de 2 años		
	• Para estudiantes de 3 años		



MANUAL

DIGEMIG/CAL/M/200

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	DOCUMENTOS
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación de 1 año para estudiante 	
		<ul style="list-style-type: none"> Prórroga por 3 años para estudiante 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo de 1 año 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo de 2 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo de 3 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación de 1 año por trabajo 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Estatal de 1 año 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Estatal de 2 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Estatal de 3 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación por 1 año por trabajo con Convenio Estatal 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Privado de 1 año 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Privado de 2 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Privado de 3 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación por 1 año por trabajo con Convenio privado 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo para religiosos católicos y metodistas de 1 año 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo para religiosos católicos y metodistas de 2 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo para religiosos católicos y metodistas de 3 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación por 1 año para religiosos católicos y metodistas 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por salud de 1 año Por salud de 1 año (menores de 18 años) 	
		<ul style="list-style-type: none"> Prórroga por 1 año por salud Prórroga por 1 año por salud (menores de 18 años) 	
		<ul style="list-style-type: none"> Por familia de 1 año Por familia de 1 año (menores de 18 años) 	



MANUAL

DIGEMIG/CAL/M/200

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	DOCUMENTOS
		<ul style="list-style-type: none"> • Por familia de 2 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Por familia de 2 años (Menores de 18 años) 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Por familia de 3 años 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Por familia de 3 años (Menores de 18 años) 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Renovación por 1 año por familia 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Renovación por 1 año por familia (menores de 18 años) 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Humanitaria de 1 año 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Prórroga por 1 año de permanencia humanitaria 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Residencia temporal de 2 años para ciudadanos y ciudadanas argentinas – Acuerdo Bilateral Bolivia Argentina 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Residencia temporal de 2 años para nacionales de los Estados Partes y Asociados del MERCOSUR – Acuerdo sobre residencia para nacionales de los Estados Parte del Mercosur, Bolivia y Chile 	
Autorización de permanencia definitiva		<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia definitiva: por trabajo, por familia u otro motivo diferente. 	Procedimiento de autorización de permanencia definitiva
		<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia definitiva: por trabajo, por familia u otro motivo diferente (menores de 18 años). 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia definitiva para religiosos católicos y metodistas. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Residencia permanente para ciudadanos y ciudadanas argentinas – Acuerdo Bilateral Bolivia Argentina 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Residencia permanente para nacionales de los Estados Partes y Asociados del MERCOSUR – Acuerdo sobre residencia para nacionales de los Estados Parte del Mercosur, 	



MANUAL

DIGEMIG/CAL/M/200

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	DOCUMENTOS
		Bolivia y Chile	
		<ul style="list-style-type: none"> Permanencia indefinida para personas refugiadas Permanencia indefinida para personas refugiadas (Menores de 18 años) 	
	Cesación o cancelación de la permanencia indefinida para personas refugiadas	NA	Procedimiento de cesación o cancelación de la permanencia indefinida para personas refugiadas
	Autorización de traspaso	<ul style="list-style-type: none"> De visa de turismo o visita De permanencias (Transitorias, temporales y definitivas) De permanencia indefinida para personas refugiadas 	Procedimiento de autorización de traspaso de visa de turismo o visita emitida por la DIGEMIG y permanencias
	Disposición adicional a los procedimientos de trámites de permanencias transitorias y temporales	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de condición migratoria 	Disposición adicional a los procedimientos de trámites de permanencias transitorias y temporales – cambio de condición migratoria
	Autorización de salida del país por más tiempo del establecido	NA	Procedimiento para la autorización de salida del país por más del tiempo establecido
	Naturalizaciones	<ul style="list-style-type: none"> Por permanencia de más de 3 años en el país Por tener hijas o hijos bolivianos Por matrimonio con boliviana o boliviano Por servicio militar Convalidación de nacionalidad boliviana por matrimonio 	Procedimiento de Naturalizaciones
	Reconocimiento de nacionalidad boliviana	NA	Procedimiento para el reconocimiento de nacionalidad boliviana
	Cesación de la nacionalidad boliviana por naturalización, por vínculo familiar o servicio militar	NA	Procedimiento de cesación de la nacionalidad boliviana por naturalización, por vínculo familiar o servicio militar
	Emisión de documento de viaje	<ul style="list-style-type: none"> Pasaporte corriente Reposición de pasaporte corriente Libreta de Tripulante terrestre Reposición de libreta de tripulante terrestre Certificado Provisional de Tripulante Terrestre 	Procedimiento emisión de documento de viaje

 DIGEMIG Dirección General de Migración	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	DOCUMENTOS	
		<ul style="list-style-type: none"> Documento de viaje para personas refugiadas o apátridas 		
	Otorgación de permiso de residencia, estudio y trabajo para nacionales fronterizos brasileros – documento especial fronterizo o tarjeta vecinal fronteriza	NA	Procedimiento para la otorgación de permiso de residencia, estudio y trabajo para nacionales fronterizos brasileros – DEF o TVF	
	Otorgación de la Tarjeta de Tránsito Vecinal Fronteriza - "Acuerdo interinstitucional sobre tránsito vecinal fronterizo entre la Dirección General de Migración a través del Ministerio de Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia y la Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior y Transporte de la República Argentina"	NA	Procedimiento para la otorgación de la Tarjeta de Tránsito Vecinal Fronteriza - "Acuerdo interinstitucional sobre tránsito vecinal fronterizo entre la Dirección General de Migración a través del Ministerio de Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia y la Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior y Transporte de la República Argentina"	
	Certificaciones y legalizaciones	NA	Procedimiento para certificaciones y legalizaciones	
	Registro y levantamiento de arraigos	<ul style="list-style-type: none"> Registro de arraigo 	Procedimiento para el registro y levantamiento de arraigos	
		<ul style="list-style-type: none"> Registro de levantamiento de arraigo definitivo 		
		<ul style="list-style-type: none"> Registro de levantamiento de arraigo temporal 		
		<ul style="list-style-type: none"> Caso de homonimia 		Procedimiento para casos de homonimia
		<ul style="list-style-type: none"> Cancelación de arraigo 		Procedimiento para cancelación de arraigo
	Control Migratorio	Servicio de migración en fronteras terrestres	Procedimiento de control migratorio	
		Servicio de migración en fronteras aeroportuarias		
		Prohibición de ingreso		
		Gestión de casos		
		Disposición adicional a los procedimientos de control migratorio – ingreso y salida de personas nacionales y extranjeras al y del territorio boliviano - Puestos Móviles de Control Migratorio		
	Inspecciones y operativos	NA	Procedimiento para inspecciones y operativos	
	Verificación ocular de domicilio	NA	Procedimiento de verificación ocular de domicilio	
	Salida Obligatoria	NA	Procedimiento de salida obligatoria	
< □ ○ > ○	Asesoría Legal	<ul style="list-style-type: none"> Condonación de multas a 	Procedimiento de condonación	

	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	DOCUMENTOS
		personas naturales	de multas para personas naturales
		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas 	Procedimiento de aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas
		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de requisitos supletorios 	Procedimiento de aplicación de requisitos supletorios
		<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de permanencias 	Procedimiento de cancelación de permanencias
	Apoyo Administrativo	Gestión de personal, en el marco del NB SAP	Procedimiento para la gestión de personal
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna y externa • Archivo • Correspondencia En el marco de NB SOA	Procedimiento para organización administrativa
		<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de bienes y servicios • Administración de Almacenes En el marco de NB SABS	Procedimiento para la administración de bienes y servicios
	Apoyo comunicacional	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en ventanilla de información y ventanilla de asesoramiento y orientación migratoria. • Satisfacción del usuario. • Administración de la Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos de información, asesoramiento y orientación migratoria • Procedimiento de satisfacción del usuario. • Procedimiento de administración de la Página web
		Apoyo informático	No aplica

6. REGISTROS

- Matriz de seguimiento y control del desempeño de procesos.

7. ANEXOS

Anexo 1: Formato de la matriz de seguimiento y control del desempeño de procesos.

Anexo 2: Ficha de Procesos y Procedimientos de la DIGEMIG

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

N° Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado
2		Ajustes a procesos y subprocesos. Incorporación de nuevos procesos y subprocesos.

 DIGEMIG Dirección General de Migración	MANUAL	DIGEMIG/CAL/M/200
	MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG	Versión N° 2

ANEXO 2: FICHA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIGEMIG

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

PROCEDIMIENTO CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Aldo Cortes Millán	Silvia Renjel Álvarez	Cosset Estensoro Torricos
Cargo:	PROFESIONAL ABOGADO	ESPECIALISTA JURÍDICO DE LA UNIDAD JURÍDICA	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACIÓN
Firma:			
Fecha:	14/09/2015	21/09/2015	28/09/2015

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

1. OBJETIVO

Establecer el método de codificación y estructuración de los Manuales de Procedimientos y documentos vinculados de todos los trámites migratorios de la Dirección General de Migración (DIGEMIG).

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos emitidos por la DIGEMIG para su registro y control y garantizar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABLES

Director(a) General de Migración:

- Aprueba los documentos (Manuales, Planes, Programas, Procedimientos, Instructivos y otros) del Sistema de Gestión de Calidad.

Jefe(a) de Unidad o Responsable de Área o Departamento:

- Asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informa sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Revisa los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y hace seguimiento al desempeño de los procesos.
- Realiza otras funciones que se especifican en los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

Todo el personal

- Aplicar el presente procedimiento.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Norma NB ISO 9001: 2008, Sistema de Gestión de la Calidad - numeral 4.2.3.
- Norma NB ISO 9000: 2005, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **FORMATO:** Documento empleado para el registro de datos.

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

- **PROCEDIMIENTO:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PRODUCTO:** Se define como “resultado de un proceso”. Se entiende por producto la prestación de un servicio, vale decir, un producto es un servicio.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **DIGEMIG:** Dirección General de Migración
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **NA:** No aplica

6. PROCEDIMIENTO

La elaboración de todo documento debe estar enfocado a facilitar el funcionamiento y la comunicación dentro de la DIGEMIG y áreas involucradas en el SGC, a través del cumplimiento de los siguientes pasos.

6.1 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos del SGC se codifican de acuerdo a la siguiente estructura:

SIGLA de la institución,	Sigla de proceso de la institución	Tipo de Documento	Número Correlativo del proceso	Numero correlativo de Formato que genera el documento
--------------------------	------------------------------------	-------------------	--------------------------------	---

Ejemplo:

DIGEMIG / PAS / PC / 200 - F 01

En el cuadro N° 1, se observa la identificación de procesos de la DIGEMIG y el número correlativo que le corresponde.

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

Cuadro N°1: Procesos de la Dirección General de Migración

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	CÓDIGO	NÚMERO CORRELATIVO	
ESTRATÉGICO	Planificación Estratégica	No aplica	DIR	100-149	
	Seguimiento, Medición y Mejora	No aplica		150-199	
	Satisfacción del usuario(a)	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de asesoramiento y orientación migratoria 	CAL		200
		<ul style="list-style-type: none"> • Atención de quejas, sugerencias y consultas 			201
		<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del usuario(a) 			202
CLAVE	Otorgación de visa	<ul style="list-style-type: none"> • Por turismo o visita 	V-001-TV	220	
	Registro de invitación a personas extranjeras para la emisión de visa de ingreso por turismo o visita o permanencias transitorias	NA	AVC-001-RI	250	
	Autorización para emisión de visa consular	<ul style="list-style-type: none"> • Por objeto determinado por trabajo 	VC-001-ODT	251	
		<ul style="list-style-type: none"> • Por objeto determinado por trabajo transitorio 	VC-002-ODTT	252	
		<ul style="list-style-type: none"> • Por objeto determinado por salud 	VC-003-ODS	253	
		<ul style="list-style-type: none"> • Por objeto determinado por familia 	VC-004-ODF	254	
		<ul style="list-style-type: none"> • Múltiple 	VC-005-M	255	
		<ul style="list-style-type: none"> • Por turismo o visita 	VC-006-TV	256	
		<ul style="list-style-type: none"> • De estudiante 	VC-007-E	257	
		<ul style="list-style-type: none"> • De estudiante de intercambio con convenio estatal 	VC-008-EICCE	258	
		<ul style="list-style-type: none"> • De estudiante de intercambio con convenio privado 	VC-009-EICCP	259	
		<ul style="list-style-type: none"> • Humanitaria 	VC-010-H	260	
	Autorización de permanencia transitoria	<ul style="list-style-type: none"> • Por objeto determinado por turismo o visita (Hasta 30 días) 	PTR-001-TV	300	
<ul style="list-style-type: none"> • Por objeto determinado por turismo o visita (Hasta 60 días) 		PTR-002-TV	301		



PROCEDIMIENTO

DGM/CAL/P/200

CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	CÓDIGO	NÚMERO CORRELATIVO
		• Por objeto determinado por estudio (De 60 días)	PTR-003-E	302
		• Por objeto determinado - estudiante de intercambio con convenio estatal (De 180 días)	PTR-004-EICCE	303
		• Por objeto determinado - estudiante de intercambio con convenio privado (De 180 días)	PTR-005-EICCP	304
		• Por objeto determinado por trabajo (Hasta 30 días)	PTR-006-T	305
		• Por objeto determinado por trabajo (Hasta 90 días)	PTR-007-T	306
		• Por objeto determinado por trabajo (Hasta 180 días)	PTR-008-T	307
		• Por objeto determinado por trabajo con convenio estatal (Hasta 180 días)	PTR-009-TCCE	308
		• Por objeto determinado por trabajo con convenio privado (Hasta 180 días)	PTR-010-TCCP	309
		• Por salud (De 60 días)	PTR-011-S	310
		• Por objeto determinado por familia (Hasta de 60 días)	PTR-011-F	311
	• Por objeto determinado por tránsito (Hasta 15 días)	PTR-012-TR	312	
	Autorización de permanencia temporal	• Para estudiantes de 1 año	PT-001-E	350
		• Para estudiantes de 2 años	PT-002-E	351
		• Para estudiantes de 3 años	PT-003-E	352
		• Renovación de 1 año para estudiante	PT-004-ER	353
		• Prórroga por 3 años para estudiante	PT-005-EP	354
		• Por trabajo de 1 año	PT-006-T	355
		• Por trabajo de 2 años	PT-007-T	356
		• Por trabajo de 3 años	PT-008-T	357
		• Renovación de 1 año por trabajo	PT-009-TR	358
• Por trabajo con Convenio Estatal de 1 año		PT-010-TCCE	359	
• Por trabajo con Convenio	PT-011-	360		



PROCEDIMIENTO

DGM/CAL/P/200

CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	CÓDIGO	NÚMERO CORRELATIVO
		Estatual de 2 años	TCCE	
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Estatal de 3 años 	PT-012-TCCE	361
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación por 1 año por trabajo con Convenio Estatal 	PT-013-TCCER	362
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Privado de 1 año 	PT-014-TCCP	363
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Privado de 2 años 	PT-015-TCCP	364
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo con Convenio Privado de 3 años 	PT-016-TCCP	365
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación por 1 año por trabajo con Convenio privado 	PT-017-TCCPR	366
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo para religiosos católicos y metodistas de 1 año 	PT-018-RCM	367
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo para religiosos católicos y metodistas de 2 años 	PT-019-RCM	368
		<ul style="list-style-type: none"> Por trabajo para religiosos católicos y metodistas de 3 años 	PT-020-RCM	369
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación por 1 año para religiosos católicos y metodistas 	PT-021-RCMR	370
		<ul style="list-style-type: none"> Por salud de 1 año Por salud de 1 año (Menores de 18 años) 	PT-022-S	371
		<ul style="list-style-type: none"> Prórroga por 1 año por salud Prórroga por 1 año por salud (Menores de 18 años) 	PT-023-SP	372
		<ul style="list-style-type: none"> Por familia de 1 año Por familia de 1 año (Menores de 18 años) 	PT-024-F	373
		<ul style="list-style-type: none"> Por familia de 2 años Por familia de 2 año (Menores de 18 años) 	PT-025-F	374
		<ul style="list-style-type: none"> Por familia de 3 años Por familia de 3 año (Menores de 18 años) 	PT-026-F	375
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación por 1 año por familia Renovación por 1 año por familia (menores de 18 años) 	PT-027-FR	376



PROCEDIMIENTO

DGM/CAL/P/200

CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	CÓDIGO	NÚMERO CORRELATIVO	
		<ul style="list-style-type: none"> Humanitaria de 1 año 	PT-028-H	377	
		<ul style="list-style-type: none"> Prórroga por 1 año de permanencia humanitaria 	PT-029-HP	378	
		<ul style="list-style-type: none"> Residencia temporal de 2 años para ciudadanos y ciudadanas argentinas – Acuerdo Bilateral Bolivia Argentina 	RT-030-ABBA	379	
		<ul style="list-style-type: none"> Residencia temporal de 2 años para nacionales de los Estados Partes y Asociados del MERCOSUR – Acuerdo sobre residencia para nacionales de los Estados Parte del Mercosur, Bolivia y Chile 	RT-031-MERCOSUR	380	
	Autorización de permanencia definitiva		<ul style="list-style-type: none"> Permanencia definitiva: por trabajo, por familia u otro motivo diferente Permanencia definitiva: por trabajo, por familia u otro motivo diferente (Menores de 18 años) 	PD-001-TFOM	400
			<ul style="list-style-type: none"> Permanencia definitiva para religiosos católicos y metodistas 	PD-002-RCM	401
			<ul style="list-style-type: none"> Residencia permanente para ciudadanos y ciudadanas argentinas – Acuerdo Bilateral Bolivia Argentina 	RP-003-ABBA	402
			<ul style="list-style-type: none"> Residencia permanente para nacionales de los Estados Partes y Asociados del MERCOSUR – Acuerdo sobre residencia para nacionales de los Estados Parte del Mercosur, Bolivia y Chile 	RP.004-MERCOSUR	403
			<ul style="list-style-type: none"> Permanencia indefinida para personas refugiadas Permanencia indefinida para personas refugiadas (Menores de 18 años). 	PI-005-PR	404
			<ul style="list-style-type: none"> Cesación o cancelación de la permanencia indefinida para personas refugiadas 	PI-006-PRCC	405
			NA		



PROCEDIMIENTO

DGM/CAL/P/200

CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	CÓDIGO	NÚMERO CORRELATIVO
	Autorización de traspaso	• De visa de turismo o visita	TV-001-TV	450
		• De permanencias (Transitorias, temporales y definitivas)	TP-002-P	451
		• De permanencia indefinida para personas refugiadas	TP-003-PIPR	452
	Disposición adicional a los procedimientos de trámites de permanencias transitorias y temporales	NA	DA-001-CCM	460
	Autorización de salida del país por más tiempo del establecido	NA	P-001-ASP	480
	Naturalizaciones	• Por permanencia de más de 3 años en el país	NAT-001-PTA	500
		• Por tener hijas o hijos bolivianos	NAT-002-HBOL	501
		• Por matrimonio con boliviana o boliviano	NAT-003-MBOL	502
		• Por servicio militar	NAT-004-SM	503
		• Convalidación de nacionalidad boliviana por matrimonio	CONV-005-MBOL	504
	Reconocimiento de nacionalidad boliviana	NA	RN-001-BOL	520
	Cesación de la nacionalidad boliviana por naturalización, vínculo familiar o servicio militar	NA	NAT-001-CNBOL	521
	Emisión de documento de viaje	• Pasaporte corriente	DV-001-PC	550
		• Reposición de pasaporte corriente	DV-002-PCREP	551
		• Libreta de Tripulante terrestre	DV-003-LT	552
• Reposición de libreta de tripulante terrestre		DV-004-LTREP	553	
• Certificado Provisional de Tripulante Terrestre		DV-005-CPTT	554	
• Documento de viaje para personas refugiadas o apátridas		DV-006-PRA	555	
Otorgación de permiso de residencia, estudio y trabajo para nacionales fronterizos brasileros – documento especial fronterizo o tarjeta vecinal fronteriza	• Documento especial fronterizo o tarjeta vecinal fronteriza.	TVF-001-BR	600	
	• Reposición del documento especial fronterizo o tarjeta vecinal fronteriza.	TVF-002-BR-RTVF	601	
Otorgación de la Tarjeta de Tránsito Vecinal Fronteriza - "Acuerdo interinstitucional sobre	• Tarjeta de transito vecinal fronteriza.	TVF-003-BOL/ARG	602	



PROCEDIMIENTO

DGM/CAL/P/200

CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	CÓDIGO	NÚMERO CORRELATIVO
	tránsito vecinal fronterizo entre la Dirección General de Migración a través del Ministerio de Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia y la Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior y Transporte de la República Argentina"			
	Certificaciones y legalizaciones	NA	DGM-001-CL	650
	Registro y levantamiento de arraigos	• Registro de arraigo	DGM-001-RA	700
		• Registro de levantamiento de arraigo	DGM-002-RLA	701
		• Registro de levantamiento de arraigo temporal	DGM-003-RLAT	702
		• Caso de homonimia	DGM-004-CH	703
		• Cancelación de arraigo	DGM-005-CA	704
	Control Migratorio	Servicio de migración en fronteras terrestres	CM-001-CFT	750
		Servicio de migración en fronteras aeroportuarias	CM-002-CFA	751
		Prohibición de ingreso	CM-003-PI	752
		Gestión de casos	CM-004-CG	753
		Disposición adicional a los procedimientos de control migratorio – ingreso y salida de personas nacionales y extranjeras al y del territorio boliviano - Puestos Móviles de Control Migratorio	CM-005-DAPM	754
	Inspecciones y operativos	NA	UCMA-001-IO	800
	Verificación ocular de domicilio	NA	UCMA-001-IOD	850
	Salida Obligatoria	NA	UCMA-001-SO	900
APOYO	Asesoría Legal	• Condonación de multas de personas naturales	AL-001-CMPN	950
		• Aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas	AL-002-ASP	951
		• Aplicación de requisitos supletorios	AL-003-RS	952
		• Cancelación de permanencias	AL-004-CP	953
	Apoyo Administrativo	Gestión de personal, en el marco del NB SAP	SAP	1000-1050

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

MACRO PROCESO	PROCESOS	NOMBRE DEL SUB PROCESO	CÓDIGO	NÚMERO CORRELATIVO
		<ul style="list-style-type: none"> Comunicación interna y externa Archivo Correspondencia En el marco de NB SOA	SOA	1051-1100
		<ul style="list-style-type: none"> Adquisición de bienes y servicios Administración de Almacenes En el marco de NB SABS	SABS	1101-1150
		<ul style="list-style-type: none"> Atención en ventanilla de información y ventanilla de asesoramiento y orientación migratoria. 	DIGEMIG - AC-001-AM	1151
	Apoyo comunicacional	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del usuario. 	DIGEMIG-AC-002-SU	1152
		<ul style="list-style-type: none"> Administración de la Página web 	AC-001-AM	1153
	Apoyo informático	NA	AINF	1201

La última casilla de la estructura de codificación, corresponde a la asignación del número correlativo del formato de registro, que permite el registro de datos como evidencia objetiva del desarrollo de las actividades respectivas.

En el Cuadro N°2 se observa los tipos de documentos del SGC y su código.

Cuadro N°2: Tipos de documentos del SGC

Documento	Código
Manual	M
Procedimiento	P
Instructivo	I
Formato	F
Reglamentos	RG

La última casilla de la estructura de codificación, corresponde a la asignación del número correlativo del formato de registro como evidencia objetiva del desarrollo de las actividades respectivas.

6.2 ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS, MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FORMATOS Y OTROS

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

6.2.1 Carátula

Los documentos llevan en la carátula lo siguiente (Ver ejemplo N° 1):

a) Encabezado

SIGLA Y LOGO DE LA INSTITUCIÓN	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO (MANUAL, PROCEDIMIENTO, ETC.) (mayúsculas Arial 11)	CÓDIGO (mayúsculas Arial 8)
	NOMBRE DEL DOCUMENTO (mayúsculas Arial 11)	VERSION (Arial 8)

b) Título

El Título del documento debe ir centrado en Arial, tamaño 26 en negrita.

c) Instancias de elaboración, revisión y aprobación

En la parte inferior de la carátula se registra, en el cuadro correspondiente, el nombre, cargo y firma de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación, y la fecha en la cual se realizaron dichas actividades, para el control de cumplimiento de plazos asignados, el tipo de letra es Arial y el tamaño puede variar según las necesidades, siempre y cuando sea legible.

d) Numeración de página

Finalmente, en la parte inferior izquierda se registra la numeración de página, estableciendo el número de página en relación al número total de páginas.

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

Ejemplo N° 1: Carátula de los documentos

	PROCEDIMIENTO	DGM/SER/P/300	
	CONTROL DE FLUJO MIGRATORIO	Versión N° 1	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE FLUJO MIGRATORIO

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Waldo Bernal Salinas	Waldo Bernal Salinas	Cosset Estenssoro Torricos
Cargo:	DIRECTOR TEC. NAL. DE INSPECTORIA Y ARRAIGOS	DIRECTOR TEC. NAL. DE INSPECTORIA Y ARRAIGOS	DIRECTORA GENERAL DE MIGRAMACIÓN
Firma:			
Fecha:	01/01/2013	06/01/2013	12/01/2013

Página 1 de 16

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

6.2.2 Contenido de los documentos

En la segunda página de los documentos, se incluye el contenido hasta un segundo o tercer nivel de disgregación, según corresponda.

Ejemplo N° 2: Contenido o índice del documento

CONTENIDO	
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
5. RESPONSABLES.....	3
6. PROCEDIMIENTO	4
7. REGISTROS.....	10
8. ANEXOS.....	10
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	10

El contenido de los documentos varía de acuerdo al tipo de documento, tal como se puede ver en los Anexos 1, 2 y 3.

6.2.3 Formato de los documentos

La elaboración de documentos, se realizan de acuerdo a formatos establecidos respecto al tipo de letra, tamaño y márgenes:

- a) **Tamaño y Tipo de Letra:** Todo documento, se debe elaborar con el tipo de letra Arial tamaño 11.
- b) **Títulos y Subtítulos:** Los títulos y subtítulos del texto del documento deben ser elaborados con letra Arial tamaño 11 y negrilla.
- c) **Márgenes:** Los márgenes deben ser: Superior 5 cm; Inferior 2 cm; izquierdo 3,5 cm; derecho 2,5 cm, excepto formatos.
- d) **Presentación:** El texto de los documentos debe presentarse en forma vertical. Solo en el caso de cuadros, gráficos, diagramas y/o esquemas pueden presentarse en forma horizontal de acuerdo a las necesidades.
- e) **Tablas, Gráficos, Esquemas y Otros:** El contenido de las tablas, gráficos, esquemas, etc., deben ser en un tamaño de letra legible, identificado por un título y un número correlativo. En los casos en los que se considere necesarios podrá citarse la fuente de donde se extrajo la información en la parte inferior izquierda de la misma.

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

f) **Anexos:** Los anexos se identifican por el nombre y el número correlativo, tal como se describe en el documento al cual pertenecen.

6.3 ESTRUCTURA DE LOS FORMATOS

En el caso de los Formatos, los mismos tienen el siguiente encabezado:

SIGLA Y LOGO DE LA INSTITUCIÓN	NOMBRE DEL FORMATO DE REGISTRO (NOTIFICACIÓN) (mayúsculas Arial 11)	CÓDIGO (mayúsculas Arial 11)
		VERSION (Arial 11)

Para los formatos que no tienen una confección estandarizada, en caso que no sea posible incorporar el encabezado del formato establecido, se añade en la parte superior o inferior derecha de la hoja del formato el código y la versión.

Cuando sea imposible codificar un formato, se lo identificará solamente con el nombre.

El contenido de los formatos es de libre diseño y responde al objetivo que se pretende lograr para la recopilación de datos.

Ejemplo N° 3: Formato de registro opción 1

	NOTIFICACIÓN	DGM/APE/P/351-F01
		Versión N° 1
<p>Contenido:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
Firma usuario	Firma Servidor Público	

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

Ejemplo N° 3: Formato de registro opción 2

	DGM/APE/P/351-F01 Versión N° 1
NOTIFICACIÓN	
Contenido:	
Firma usuario	Firma Servidor Público

Ejemplo N° 4: Formato de registro opción 3

INSTRUCCIÓN EJECUTIVA	
DIGEMIG/D.G.M.-0XXX/20XX	
A:	(Nombre del destinatario a quien se dirige la instrucción, Lic. XX) (Cargo destinatario)
De:	(Nombre de la MAE) (Cargo de la MAE)
Fecha:	(Lugar, XX de XX de 20XX)
Ref.:	(Motivo que origina la instrucción ejecutiva)
(Contenido)	
(Firma y Sello, de la MAE)	
<small>DGM (Iniciales de la MAE) c.c. Archivo</small>	

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

7. REGISTROS

- NA

8. ANEXOS

Anexo 1: Estructura de los Manuales.

Anexo 2: Estructura de los Procedimientos.

Anexo 3: Estructura de los Instructivos.

Anexo 4: Simbología para la elaboración de diagramas de flujo – Código ANSI

Anexo 5: Ejemplo de diagrama de flujo

Anexo 6: Ejemplo de matriz insumo – proceso - producto

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

N° Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

N° Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado

- En la primera columna, se registra la versión del procedimiento que se ha modificado.
- En la segunda columna, se registra la fecha a partir de la cual el documento entro en vigencia.
- En la tercera columna, se registra el o los cambios efectuados en el procedimiento, de manera general, identificando los numerales a los cuales pertenece el párrafo modificado.

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

ANEXO 3 Estructura De Los Instructivos

1. Objetivo

Establece el propósito del instructivo.

2. Alcance

Establece los límites de aplicabilidad del instructivo.

3. Actividades del Instructivo

Descripción en forma secuencial la actividad que da origen al instructivo, tomando en cuenta quienes participan, qué hacen, cómo lo hacen, cuándo se hace y dónde se hace.

La estructura de este punto es de formato libre, puede ser un diagrama de flujo, un punteo, un dibujo, fotos, planos explicativos, etc.

En el caso de utilizar un diagrama de flujo o matriz insumo producto (Ver Ejemplo 4 y 5, aplicación de diagrama de flujo y matriz - insumo-proceso – producto). Cabe señalar que los diagramas de flujo se deben realizar utilizando el Código ANSI (ver Anexo 3).

4. Registros

Listado de documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

5. Anexos

Información agregada que apoya la comprensión y aplicación del instructivo. Puede incluir diagramas de flujo, tablas, formatos de registro, etc., este acápite es opcional de acuerdo a las características y necesidades del documento.

6. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Se registra(n) la(s) modificación(es) que el documento ha sufrido producto de lo cual se emite una nueva versión del mismo. Sólo se aplica a partir de la primera modificación del instructivo, en el siguiente cuadro:

N° Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado

- En la primera columna, se registra la versión del procedimiento que se ha modificado.
- En la segunda columna, se registra la fecha a partir de la cual el documento entro en vigencia.
- En la tercera columna, se registra el o los cambios efectuados en el procedimiento, de manera general, identificando los numerales a los cuales pertenece el párrafo modificado.

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

ANEXO 1 Estructura de los Manuales

Descripción de los contenidos del manual.

1. OBJETIVO

Descripción de la finalidad de establecer el manual.

2. ALCANCE

Establece los límites de aplicabilidad del manual.

3. REFERENCIAS

Listado de todos los documentos que son indispensables para la comprensión y aplicación del manual.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definición de términos necesarios para aclarar la comprensión de las actividades descritas en el manual, del mismo modo se utilizan las abreviaturas que sean necesarias.

5. DESARROLLO

Descripción y desarrollo del contenido del manual, que puede expresarse de manera escrita o con diagramas de flujo, dependiendo del tipo de manual (Ver Ejemplo 4 para la aplicación de diagrama de flujo, utilizando el Código ANSI, ver Anexo 3).

6. REGISTROS

Listado de documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

7. ANEXOS

Información agregada que apoya la comprensión y aplicación del procedimiento. Puede incluir diagramas de flujo, tablas, formatos de registro, etc., este acápite es opcional de acuerdo a las características y necesidades del procedimiento.

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Se registra(n) la(s) modificación(es) que el documento ha sufrido producto de lo cual se emite una nueva versión del mismo. Sólo se aplica a partir de la primera modificación del procedimiento, en el siguiente cuadro:

N° Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado

- En la primera columna, se registra la versión del procedimiento que se ha modificado.
- En la segunda columna, se registra la fecha a partir de la cual el documento entro en vigencia.
- En la tercera columna, se registra el o los cambios efectuados en el procedimiento, de manera general, identificando los numerales a los cuales pertenece el párrafo modificado.

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

ANEXO 2 Estructura de los Procedimientos

Descripción de los contenidos del procedimiento

1. OBJETIVO

Descripción de la finalidad de establecer el procedimiento.

2. ALCANCE

Establece los límites de aplicabilidad del procedimiento.

3. REFERENCIAS

Listado de todos los documentos que son indispensables para la aplicación del procedimiento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definición de términos necesarios para aclarar la comprensión de las actividades descritas en el procedimiento, del mismo modo se utilizan las abreviaturas que sean necesarias.

5. RESPONSABLES

Identificación de personal que participa a lo largo de las etapas del procedimiento y sus principales responsabilidades cuando se aplica el mismo.

6. PROCEDIMIENTO

Descripción en forma secuencial de las actividades que dan origen al procedimiento, tomando en cuenta quienes participan, qué hacen, cómo lo hacen, cuándo se hace y dónde se hace.

El Procedimiento se puede presentar en forma escrita o matriz insumo-proceso-producto y el diagrama de flujo correspondiente (Ver Ejemplo 4 y 5, aplicación de diagrama de flujo y matriz - insumo-proceso – producto). Cabe señalar que los diagramas de flujo se deben realizar utilizando el Código ANSI (ver Anexo 3).

7. REGISTROS

Listado de documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

8. ANEXOS

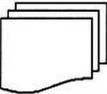
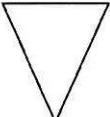
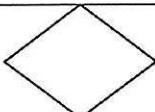
Información agregada que apoya la comprensión y aplicación del procedimiento. Puede incluir diagramas de flujo, tablas, formatos de registro, etc., este acápite es opcional de acuerdo a las características y necesidades del procedimiento

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Se registra(n) la(s) modificación(es) que el documento ha sufrido producto de lo cual se emite una nueva versión del mismo. Sólo se aplica a partir de la primera modificación del procedimiento, en el siguiente cuadro:

	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

**ANEXO 4
SIMBOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO – CODIGO ANSI**

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Inicio / Fin	Representa el inicio o fin del proceso
	Actividad / Operación	Representa la realización de una operación o actividad de un proceso
	Documento	Representa un documento
	Documento con Copias	Representa un documento con copias
	Conector dentro de la Página	Se utiliza para representar la conexión entre símbolos dentro de la misma página
	Conector fuera de la Página	Se utiliza para representar la conexión entre símbolos entre diferentes páginas
	Archivo	Representa el archivo de documentos
	Dirección de la Línea de Flujo	Une los símbolos señalados y la secuencia en que se deben realizar las diferentes actividades
	Alternativa de Decisión	Punto del proceso donde se debe anotar una decisión entre dos o más alternativas
	Cruce o Puente	Se utiliza para la representación de saltos en las direcciones del proceso
	Base de Datos	Se utiliza para la representación de una Base de Datos en un sistema informático
	Medio Magnético	Se utiliza para la representación de medios magnético (cinta, disquete, disco fijo, disco compacto)



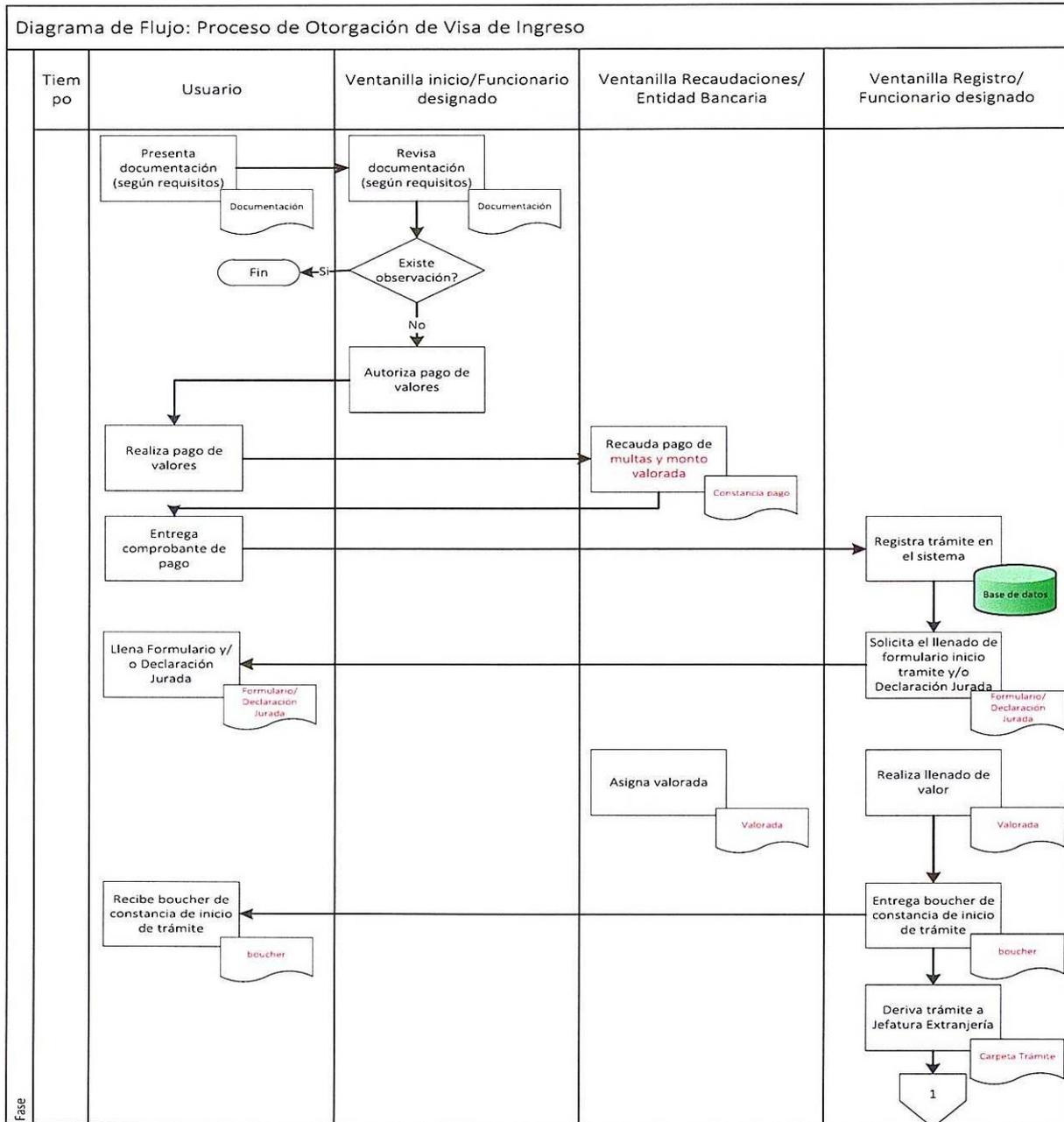
PROCEDIMIENTO

DGM/CAL/P/200

CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

Versión N° 2

**ANEXO 5
Ejemplo Diagrama de Flujo**



	PROCEDIMIENTO	DGM/CAL/P/200
	CODIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	Versión N° 2

ANEXO 6
Ejemplo Matriz Insumo – Proceso - Producto

INSUMO-PROCESO-PRODUCTO				
INSUMO: Solicitud, Especificaciones Técnicas, Certificación POA				
ETAPA	PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLES
1	Recepción de la Solicitud	Solicitud material de servicio y/o	1 hora	Secretaria DGM.
2	Verificación de documentos	File del proceso	1 hora	DA
3	Cotización del pedido	Proformas	2 días	DA
4	Compra o adjudicación del bien y/o servicio	-	1 hora	DA
5	Verificación e ingreso a almacenes	Ingreso a Almacén	4 horas	Encargado Almacenes
6	Elaboración de Acta de Conformidad	Acta de conformidad	4 horas	Unidad solicitante
7	Pago al proveedor	Factura	2 días	DA
Tiempo total: 4 días y 11 horas				
PRODUCTO: Adquisición del bien o servicio.				

ATENCIÓN EN VENTANILLA DE
INFORMACIÓN Y VENTANILLA DE
ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN
MIGRATORIA



FICHA DE PROCESO

ATENCIÓN EN VENTANILLA DE INFORMACIÓN Y VENTANILLA DE
ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN MIGRATORIA

DIGEMIG/AC-001-AM/1151

Versión 2

OBJETIVO DEL PROCESO

- Informar, asesorar y orientar a las personas nacionales y extranjeras en temas migratorios.

Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona Nacional o Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información, asesoramiento u orientación migratoria e interposición de quejas y sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre procedimientos, requisitos, estado del trámite y acciones a seguir, dependiendo el caso, sobre servicios que ofrece la DIGEMIG (página web, línea gratuita y otros), y otros temas relacionados. • Orientar y asesorar sobre las acciones que debe realizar la persona nacional o extranjera, dependiendo el caso, respecto a su situación migratoria, aplicación de requisitos supletorios y temas migratorios en general. • Derivar a la Unidad Policial de control migratorio (UPCOM) cuando se identifique o se presente la duda razonable respecto a la veracidad u originalidad de algún documento, el presunto uso de instrumento falsificado, o la presunta comisión de alguna contravención administrativa o delito de orden penal. • Recibir quejas y sugerencias y derivarlas a la unidad o área correspondiente par la toma de acciones oportunas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona nacional o extranjera informada, asesorada y orientada y/o queja interpuesta y sugerencia atendida • Usuario(a) (Persona Nacional o Extranjera) 	
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del Procedimiento • Tiempo de atención 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.	

FICHA DE PROCESO

ATENCIÓN EN VENTANILLA DE INFORMACIÓN Y VENTANILLA DE
ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN MIGRATORIA

Versión 2

NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADO S	INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. • Ley de Migración N° 370 del 8/05/2013 • Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. • Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990 • Decreto Supremo N° 1923 del 12/03/ 2014 • NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. 	<p>Atención realizada en plazo</p> <p>Usuario(a) satisfecho</p> <p>Cantidad de usuarios(as) atendidos</p>	<p>(Número de personas atendidas en plazo/Número total de de personas atendidas por ventanilla de atención)*100</p> <p>(Número de usuarios(as) satisfechos/ Número total de usuarios(as) que realizaron una consulta</p> <p>(Número de usuarios(as) atendidos/número total de usuarios(as) que solicitan asesoramiento)*100</p>	<p>95 % anual</p> <p>90%</p> <p>95%</p>	<p>Quincenal</p> <p>Bi mensual</p> <p>Bi mensual</p>	<p>Informe</p> <p>Informe</p> <p>Informe</p>	<p>Responsable del departamento de Comunicación</p> <p>Responsable del departamento de Comunicación</p> <p>Responsable del departamento de Comunicación</p>

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FICHA DE PROCESO

SATISFACCION DEL USUARIO



OBJETIVO DEL PROCESO			
Realizar las acciones necesarias para elevar el grado de satisfacción de los usuarios(as) para generar mayor confianza y transparencia.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona nacional extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre la percepción del usuario(a) respecto el servicio que recibe Queja o sugerencia 	<p>Satisfacción del usuario(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir un mecanismo para recopilar la percepción del usuario(a). Aplicar el mecanismo Medir el grado de satisfacción del usuario(a) Analizar los datos Tomar acciones, de acuerdo a los resultados <p>Atención de quejas y/o sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar las quejas y sugerencias Analizar las quejas y sugerencias Dar un tratamiento a las quejas y sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción del usuario(a) Usuario(a) (Persona nacional extranjera)
CONTROLES	EQUIPOS/INFRAESTRUCTURA/RECURSOS		Equipos de computación (software y hardware), Internet, lineatelefónica. Material de escritorio y difusión de información. Recursos humanos y financieros.
	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de fecha 20/07/1990. NB de Sistema de Organización y Administración. Norma ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad", requisitos: 5.2 Enfoque al Cliente, 8.2.1 Satisfacción del Cliente. Procedimiento de información, asesoramiento y orientación migratoria. 		
INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	REGISTRO
NORMATIVA/DOCUMENTOS/FORMATOS RELACIONADOS		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE

FICHA DE PROCESO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Versión 2

Satisfacción del usuario(a)	(Número de usuarios(as) satisfechos/Número total de usuarios(as) encuestados) *100	60%	Trimestral	Informe	Responsable del Departamento de comunicación
Quejas atendidas	(Número de quejas atendidas en plazo/Número de quejas ingresadas) *100	60%	Trimestral	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación

CERTIFICACIONES Y LEGALIZACIONES

FICHA DE PROCESO

CERTIFICACIONES Y LEGALIZACIONES



OBJETIVO DEL PROCESO			
Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar la certificación y/o legalización emitida por la DIGEMIG y Administraciones Departamentales según corresponda. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona Nacional o Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación. • Autorización de inicio de trámite. • Pago del costo del trámite según corresponda. • Autorización de registro del trámite. • Entrega de documento de constancia de registro de trámite. • Asignación de trámite. • Análisis y contrastación de información. • Emisión de Certificación y/o legalización. • Conclusión de trámite. • Entrega de trámite. • Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación y/o legalización emitida • Usuario(a) (Persona Nacional o Extranjera)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos • Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADO S	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. • Código de Procedimiento Penal de fecha 25/03/1999. • Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. • Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. • Ley de Migración N° 370 del 8/05/2013. • Decreto Supremo N° 1923 del 12/03/2014. 		
INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
			REGISTRO
			RESPONSABLE

FICHA DE PROCESO
CERTIFICACIONES Y LEGALIZACIONES



Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de trámites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Tiempo de búsqueda de documentación sin reporte	(Tiempo de búsqueda de documentación física sin reporte/trámite)	Igual o menor a 4 horas	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.

EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE



**FICHA DE PROCESO
EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE**

DIGEMIG/DV-001-550 al DV-006-555.

Versión 2

OBJETIVO DEL PROCESO			
Autorizar la obtención del Pasaporte Corriente, Libreta de Tripulante y Documento de Viaje para personas Refugiadas o Apátridas (denominados en adelante documentos de viaje).			
PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona nacional) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación. • Autorización de registro de trámite. • Pago del costo del trámite, según corresponda. • Entrega de documento de constancia de registro de trámite. • Asignación de número de trámite. • Análisis y contrastación de información • Emisión de documento del documento de viaje. • Conclusión de trámite. • Entrega de trámite. • Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de documento del documento de viaje. • Usuario(a) (Persona Nacional)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos • Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, cámara web para el registro de la imagen facial (no en todos los puestos), scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, autoadhesivos de seguridad. Recursos humanos.
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADO S	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. • Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. • Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. • Ley N° 370 de Migración de fecha 08/05/2013. • Decreto Supremo N° 27150 de fecha 03/09/2003 (ver Anexo 5). • Decreto Supremo N° 28997 de fecha 01/01/2007 (ver Anexo 6). • Decreto Supremo N° 2097 de fecha 27/08/2014 (ver Anexo 7). • Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014. 		

**OTORGACIÓN DE TARJETA DE TRÁNSITO
VECINAL FRONTERIZO, PARA
NACIONALES FRONTERIZOS
BOLIVIANOS - ACUERDO DIGEMIG
BOLIVIA Y DNM ARGENTINA**



**FICHA DE PROCESO
EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE**

DIGEMIG/DV-001-550 al DV-006-555.

Versión 2

INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Naturalización, Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Naturalización, Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Documentos de viaje con fallas de fábrica	(Cantidad de documentos con fallas de fábrica)*100	1% anual	Trimestral	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.

**OTORGACIÓN DE PERMISO DE RESIDENCIA,
ESTUDIO Y TRABAJO PARA NACIONALES
FRONTERIZOS BRASILEROS - DOCUMENTO
ESPECIAL FRONTERIZO O TARJETA VECINAL
FRONTERIZA**

FICHA DE PROCESO
OTORGACION DE PERMISO DE RESIDENCIA, ESTUDIO Y TRABAJO PARA NACIONALES FRONTERIZOS BRASILEROS - DOCUMENTO ESPECIAL FRONTERIZO O TARJETA VECINAL FRONTERIZA

Versión 2



OBJETIVO DEL PROCESO

Autorizar la otorgación del Documento Especial Fronterizo o Tarjeta Vecinal Fronteriza (en adelante denominado DEF) en el marco del Acuerdo entre el Gobierno de la República Federativa del Brasil y el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia para el permiso de residencia, trabajo o estudio a nacionales fronterizos brasileños y bolivianos.

ENTRADAS		PROCESO		SALIDAS		CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación. • Autorización de registro de trámite. • Pago del costo del trámite, según corresponda. • Entrega de documento de constancia de registro de trámite. • Asignación de número de trámite. • Análisis y contrastación de información • Emisión de documento del documento Especial Fronterizo - TVF. • Conclusión de trámite. • Entrega de trámite. • Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de documento del documento Especial Fronterizo - TVF. • Usuario(a) (Persona Extranjera) 				
<p>CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos • Tiempo de procesamiento 		<p>EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS</p>		<p>Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, cámara web para el registro de la imagen facial (no en todos los puestos), scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, autoadhesivos de seguridad. Recursos humanos.</p>			
<p>NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. • Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. • Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. • Ley N° 370 de Migración de fecha 08/05/2013. • Decreto Supremo N° 27150 de fecha 03/09/2003 (ver Anexo 5). • Decreto Supremo N° 28997 de fecha 01/01/2007 (ver Anexo 6). • Decreto Supremo N° 2097 de fecha 27/08/2014 (ver Anexo 7). • Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014. 					

FICHA DE PROCESO

OTORGACION DE PERMISO DE RESIDENCIA, ESTUDIO Y TRABAJO PARA NACIONALES FRONTERIZOS BRASILEROS - DOCUMENTO ESPECIAL FRONTERIZO O TARJETA VECINAL FRONTERIZA

Versión 2



INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de trámites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
TVF con fallas de fábrica	(Cantidad de documentos con fallas de fábrica)*100	1% anual	Trimestral	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.

FICHA DE PROCESO
OTORGACION DE TARJETA DE TRANSITO VECINAL FRONTERIZO, PARA
NACIONALES FRONTERIZOS BOLIVIANOS – ACUERDO DIGEMIG BOLIVIA Y
DNM ARGENTINA

Versión 1



OBJETIVO DEL PROCESO

Autorizar la otorgación de la Tarjeta de Tránsito Vecinal Fronteriza (en adelante denominada TVF bol/arg) en el marco del “Acuerdo interinstitucional sobre tránsito vecinal fronterizo entre la Dirección General de Migración a través del Ministerio de Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia y la Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior y Transporte de la República Argentina” ..

Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación. • Autorización de registro de trámite. • Pago del costo del trámite, según corresponda. • Entrega de documento de constancia de registro de trámite. • Asignación de número de trámite. • Análisis y contrastación de información • Emisión de la Tarjeta Vecinal Fronteriza - TVF. • Conclusión de trámite. • Entrega de trámite. • Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de la Tarjeta Vecinal Fronteriza - TVF. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona Extranjera)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos • Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, cámara web para el registro de la imagen facial (no en todos los puestos), scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, autoadhesivos de seguridad. Recursos humanos.	
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADO S	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. • Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. • Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. • Ley N° 370 de Migración de fecha 08/05/2013. • Decreto Supremo N° 27150 de fecha 03/09/2003 (ver Anexo 5). • Decreto Supremo N° 28997 de fecha 01/01/2007 (ver Anexo 6). • Decreto Supremo N° 2097 de fecha 27/08/2014 (ver Anexo 7). • Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014. 			

FICHA DE PROCESO
OTORGACION DE TARJETA DE TRANSITO VECINAL FRONTERIZO, PARA
NACIONALES FRONTERIZOS BOLIVIANOS – ACUERDO DIGEMIG BOLIVIA Y
DNM ARGENTINA

Versión 1



INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de trámites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
TVF con fallas de fábrica	(Cantidad de documentos con fallas de fábrica)*100	1% anual	Trimestral	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.

OTORGACIÓN DE VISA DE INGRESO
POR TURISMO O VISITA

FICHA DE PROCESO

OTORGACIÓN DE VISA DE INGRESO POR TURISMO O VISITA



OBJETIVO DEL PROCESO

Autorizar la otorgación de visa por turismo o visita en puestos de control Migratorio Fronterizos Terrestres y Aeroportuarios por la Dirección General de Migración - DIGEMIG, de acuerdo a normativa vigente (Parágrafo III, Art. 20. Ley N° 370, artículos 8, 9, 10 y 11 del Decreto Supremo N° 1923).

Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación. Autorización de registro de trámite. Pago del costo del trámite, según corresponda. Entrega de documento de constancia de registro de trámite. Asignación de número de trámite. Análisis y contrastación de información Emisión de documento de autorización o rechazo para la otorgación de la visa. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de autorización o rechazo otorgado (Autoadhesivo adherido al pasaporte). 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, cámara web para el registro de la imagen facial (no en todos los puestos), scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, autoadhesivos de seguridad. Recursos humanos.	
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADO S	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. Ley N° 370 de Migración de fecha 08/05/2013. Decreto Supremo N° 27150 de fecha 03/09/2003 (ver Anexo 5). Decreto Supremo N° 28997 de fecha 01/01/2007 (ver Anexo 6). Decreto Supremo N° 2097 de fecha 27/08/2014 (ver Anexo 7). Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014. 			

FICHA DE PROCESO

OTORGACIÓN DE VISA DE INGRESO POR TURISMO O VISITA



INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de trámites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.

**REGISTRO DE INVITACIÓN A PERSONAS
EXTRANJERAS PARA LA EMISIÓN DE VISA DE
INGRESO POR TURISMO O VISITA O
PERMANENCIAS TRANSITORIAS EMITIDAS EN
PUESTOS DE CONTROL MIGRATORIO
FRONTERIZO TERRESTRES O AEROPORTUARIOS
DE LA DIGEMIG**



REGISTRO DE INVITACION A PERSONAS EXTRANJERAS PARA LA EMISION DE VISA DE INGRESO POR TURISMO O VISITA O PERMANENCIAS TRANSITORIAS EMITIDAS EN PUESTOS DE CONTROL MIGRATORIO FRONTERIZO TERRESTRES O AEROPORTUARIOS DE LA DIGEMIG

DIGEMIG/AVC-001-RI/250

Versión 2

OBJETIVO DEL PROCESO				
Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona boliviana o extranjera que realiza la invitación) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (Carta de invitación con documentación que acredite su domicilio legal en Bolivia) 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de la solicitud de autorización de registro de invitación. Autorización de registro de invitación. Entrega de documento de constancia de registro de trámite. Realización de la inspección ocular del domicilio señalado por el usuario(a). Análisis y contrastación de información. Emisión del documento de autorización o rechazo de registro de invitación. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de autorización o rechazo otorgado. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona boliviana o extranjera que realiza la invitación)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, cámara web para el registro de la imagen facial (no en todos los puestos), scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.	
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADO S	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley N° 370 de Migración de fecha 08/05/2013. Decreto Supremo N° 27150 de fecha 03/09/2003 (ver Anexo 5). Decreto Supremo N° 28997 de fecha 01/01/2007 (ver Anexo 6). Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014. 			

REGISTRO DE INVITACION A PERSONAS EXTRANJERAS PARA LA EMISION DE
VISA DE INGRESO POR TURISMO O VISITA O PERMANENCIAS TRANSITORIAS
EMITIDAS EN PUESTOS DE CONTROL MIGRATORIO FRONTERIZO TERRESTRES O
AEROPORTUARIOS DE LA DIGEMIG



INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.

AUTORIZACIÓN PARA LA
OTORGACIÓN DE VISA CONSULAR

FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION PARA LA OTORGACION DE VISA CONSULAR



OBJETIVO DEL PROCESO			
Autorizar la emisión de la Visa Consular, de acuerdo a normativa vigente (Parágrafo V, Art. 20. Ley N° 370).			
Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación. Autorización de registro de trámite Entrega de documento de constancia de registro de trámite. Asignación de trámite. Análisis y contrastación de información. Emisión de documento de autorización o rechazo para la otorgación de la visa consular. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de autorización o rechazo otorgado. Usuario(a) (Persona Extranjera)
CONTROLES	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS		CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Tiempo de procesamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley N° 370 de Migración de fecha 08/05/2013. Decreto Supremo N° 27150 de fecha 03/09/2003. Decreto Supremo N° 28997 de fecha 01/01/2007. Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014. 		Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.
INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
		REGISTRO	RESPONSABLE

FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION PARA LA OTORGACION DE VISA CONSULAR

Versión 2



Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.

AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIAS
TRANSITORIAS

FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION DE PERMANENCIAS TRANSITORIAS

Versión 2



OBJETIVO DEL PROCESO				
Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación. • Autorización de inicio de trámite • Pago del costo del trámite, según corresponda. • Autorización de registro del trámite • Entrega de documentos de constancia de registro de trámite. • Asignación de número de trámite. • Análisis y contrastación de información • Emisión de autorización de la permanencia transitoria correspondiente. • Conclusión de trámite. • Entrega de trámite. • Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de permanencias emitida. • de transitoria • Usuario(a) (Persona Extranjera) 	
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos • Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.	
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. • Convenio Marco de Cooperación interinstitucional entre la Iglesia Evangélica Metodista en Bolivia y el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia. • Complementación a los Convenios suscritos entre el gobierno de Bolivia y la Iglesia, representados por el Excmo. Señor Ministro de Relaciones Exteriores y el Excmo. Señor Nuncio apostólico de su santidad en Bolivia. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990 • Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. • Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. • Ley de Migración N° 370 del 8 de mayo de 2013. • Decreto Supremo N° 1923 del 12 de marzo de 2014. • NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. 			



FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION DE PERMANENCIAS TRANSITORIAS

DIGEMIG/PTR-001/300 al PTR-012/312

Version 2

<ul style="list-style-type: none"> Instructivo de comunicación de observaciones. 					
INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.

**AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIAS
TEMPORALES DE 1,2 y 3 AÑOS**

FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION DE PERMANENCIAS TEMPORALES DE 1, 2 Y 3 AÑOS

Versión 2



OBJETIVO DEL PROCESO

Autorizar la permanencia temporal de 1, 2 y 3 años por estudio, trabajo, salud y familia en territorio boliviano a personas extranjeras (Art. 30 de la Ley N° 370, Arts. 13 y 14 del Decreto Supremo N° 1923).

Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación. Autorización de inicio de trámite Pago del costo del trámite, según corresponda. Autorización de registro del trámite Entrega de documento de constancia de registro de trámite. Asignación de trámite. Análisis y contrastación de información Emisión de Resolución Administrativa y autorización de la permanencia temporal correspondiente. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Administrativa y Autorización temporal de permanencias emitidas. Usuario(a) (Persona Extranjera) 	
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.	
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Acuerdo sobre Residencias para Nacionales de los Estados Parte del Mercosur, suscrito en fecha 17/12/1994. Acuerdo Migratorio Bilateral Bolivia- Argentina, Suscrito el 16/02/1998. Ley N° 2831 de Internalización del Acuerdo MERCOSUR, suscrita el 03/09/ 2004 Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990 Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley de Migración N° 370 del 8 de mayo de 2013. Decreto Supremo N° 1923 del 12 de marzo de 2014. 			



FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION DE PERMANENCIAS TEMPORALES DE 1, 2 Y 3 AÑOS

Versión 2

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES
 -378 y RT - 030 - ABBA - 379 y
 RT-031 - MERCOSUR - 380

INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Ministerial N° 026/2011 de 17/03/2011. NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. Instructivo de comunicación de observaciones. 				
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de trámites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.

AUTORIZACIÓN DE
PERMANENCIAS DEFINITIVAS



FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION DE PERMANENCIAS DEFINITIVAS

DIGEMIG/PD-001-400 al PI-005-404.

Versión 2

OBJETIVO DEL PROCESO			
Autorizar la permanencia definitiva en territorio boliviano de personas extranjeras (Art. 31 de la Ley N° 370, Art. 15 del Decreto Supremo N° 1923).			
PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación. Autorización de inicio de trámite Pago del costo del trámite, según corresponda. Autorización de registro del trámite Entrega de documento de constancia de registro de trámite. Asignación de trámite. Análisis y contrastación de información Emisión de Resolución Administrativa y autorización de la permanencia definitiva correspondiente. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Administrativa y Autorización de permanencias definitivas emitidas. Usuario(a) (Persona Extranjera)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Acuerdo sobre Residencias para Nacionales de los Estados Parte del Mercosur, suscrito en fecha 17/12/1994. Acuerdo Migratorio Bilateral Bolivia- Argentina, Suscrito el 16/02/1998. Ley N° 2831 de Internalización del Acuerdo MERCOSUR, suscrita el 03/09/ 2004. Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. Ley N° 251 de Protección a personas refugiadas de 20/06/2012. Ley de Migración N° 370 del 8/05/2013. Decreto Supremo N° 1440 del 19/12/2012. 		

FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION DE PERMANENCIAS DEFINITIVAS



<ul style="list-style-type: none"> Decreto Supremo N° 1923 del 12/03/2014. Resolución Ministerial N° 026/2011 de 17/03/2011. NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. Instructivo de comunicación de observaciones. 					
INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.

**CESACIÓN Y/O CANCELACIÓN
DE LA PERMANENCIA INDEFINIDA
PARA PERSONAS REFUGIADAS**

FICHA DE PROCESO

CESACIÓN Y/O CANCELACION DE LA PERMANENCIA INDEFINIDA PARA PERSONAS REFUGIADAS

Versión 2



OBJETIVO DEL PROCESO			
PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> Autorizar la cesación, cancelación o revocatoria de la permanencia indefinida otorgada a personas en condición de refugio, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente procedimiento, como efecto de la cesación, cancelación o revocatoria de la condición de refugio emitida por la Comisión Nacional del Refugiado – CONARE (Artículos 18, 19 y 20 de la Ley N° 251 y artículos 13, 14 y 15 del Decreto Supremo N° 1440). 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (con la Resolución de cesación, cancelación o revocatoria de la condición de refugiado) 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de la Resolución administrativa de cancelación, cesación o revocatoria de la condición de refugio por parte de la CONARE. Registro de la Resolución administrativa de cancelación, cesación o revocatoria de la condición de refugio por parte de la CONARE. Asignación de trámite. Análisis y contrastación de información. Emisión de la Resolución Administrativa de cesación y/o cancelación de la permanencia indefinida. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Administrativa de cesación y/o cancelación de la permanencia indefinida. Usuario(a) o personal de la Comisión Nacional del Refugiado CONARE
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> Documentación según requisitos Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, cámara web para el registro de la imagen facial (no en todos los puestos), scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos.
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990 Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley N° 251 de Protección a personas refugiadas de 20/06/2012. Ley de Migración N° 370 del 8/05/2013. Decreto Supremo N° 1923 del 12/03/2014. Decreto Supremo N° 1440 del 19/12/2012. NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. 		

CESACIÓN Y/O CANCELACION DE LA PERMANENCIA INDEFINIDA PARA PERSONAS REFUGIADAS

Versión 2



INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	90 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	10 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.

**AUTORIZACIÓN DE TRASPASO DE VISA
DE TURISMO O VISITA EMITIDA
POR LA DIGEMIG Y PERMANENCIAS**



FICHA DE PROCESO
AUTORIZACIÓN DE TRASPASO DE VISA O TURISMO O VISITA EMITIDA POR LA
DIGEMIG Y PERMANENCIAS

DIGEMIG/TV-001-TV/TP-002-P/451
 al TP-003-PIPR/452.

Versión 2

OBJETIVO DEL PROCESO			
Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Autorizar el traspaso de visa de turismo o visita emitida por la DIGEMIG y permanencias en territorio Boliviano de personas extranjeras.			
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación. • Autorización de inicio de trámite • Pago del costo del trámite, según corresponda. • Autorización de registro del trámite • Entrega de documento de constancia de registro de trámite. • Asignación de trámite. • Análisis y contrastación de información • Emisión de autorización de traspaso de visa de ingreso por turismo o visita o permanencia correspondiente. • Conclusión de trámite. • Entrega de trámite. • Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de traspaso de visa de ingreso por turismo o visita o permanencias correspondiente emitida • Usuario(a) (Persona Extranjera)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos • Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. • Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. • Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990 • Ley N° 370 Migratoria, de fecha 08/05/2013 • Decreto Supremo N° 1923, de fecha 12/03/2014 que reglamenta la Ley 370. • NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. • Instructivo de comunicación de observaciones. 		



FICHA DE PROCESO
AUTORIZACIÓN DE TRASPASO DE VISA DE TURISMO O VISITA EMITIDA POR LA
DIGEMIG Y PERMANENCIAS

DIGEMIG/TV-001-TV/TP-002-P/451
 al TP-003-PIPR/452.

Versión 2

INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en el departamento de extranjería y naturalizaciones
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en el departamento de extranjería y naturalizaciones
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en el departamento de extranjería y naturalizaciones

**AUTORIZACIÓN DE SALIDA DEL PAÍS
POR MÁS TIEMPO DEL ESTABLECIDO**

FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION DE SALIDA DEL PAIS POR MAS TIEMPO DEL ESTABLECIDO

Versión 2

OBJETIVO DEL PROCESO

Autorizar de salida del territorio nacional por más tiempo del establecido, aplicable a personas extranjeras que lo soliciten de manera expresa y cuya permanencia deberá estar vigente al momento de retornar a Bolivia (Artículo 17 del Decreto Supremo N° 1923).

Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación. Autorización de inicio de trámite Autorización de registro del trámite Entrega de documento de constancia de registro de trámite. Asignación de trámite. Análisis y contrastación de información Emisión de autorización o rechazo de salida del país por más tiempo del establecido. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de autorización o rechazo de salida del país por más tiempo del establecido emitido. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera) 	
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.		
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. Ley de Migración N° 370 del 8/05/2013. Decreto Supremo N° 1923 del 12/03/2014. Instructivo de comunicación de observaciones. 				
INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE

FICHA DE PROCESO

AUTORIZACION DE SALIDA DEL PAIS POR MAS TIEMPO DEL ESTABLECIDO



Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.

ADQUISICIÓN DE LA NACIONALIDAD
BOLIVIANA POR NATURALIZACIÓN



FICHA DE PROCESO

ADQUISICION DE LA NACIONALIDAD BOLIVIANA POR NATURALIZACION

Versión 2

L. G. MIGR/A1-0017-000 de N.º 1-004/503 y CONF-005-MBOL/504

OBJETIVO DEL PROCESO			
<p>Otorgar la nacionalidad boliviana por naturalización en territorio boliviano a personas extranjeras, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> Naturalización por permanencia. Naturalización por vínculo familiar o servicios. Naturalización para personas en condición de refugio. Convalidación de la nacionalidad boliviana por matrimonio. 			
Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación. Autorización de inicio de trámite Pago del costo del trámite, según corresponda. Autorización de registro del trámite Entrega de documento de constancia de registro de trámite. Asignación de trámite. Análisis y contrastación de información. Emisión de la resolución administrativa y para el caso de naturalización por permanencia copia de la Resolución Suprema y autorización de trámite de obtención de nacionalidad boliviana por naturalización, según corresponda. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución administrativa y para el caso de naturalización por permanencia copia de la Resolución Suprema y autorización de trámite de obtención de nacionalidad boliviana por naturalización, según corresponda. Usuario(a) (Persona Extranjera)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	<p>Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora.</p> <p>Material de escritorio, papel de seguridad.</p> <p>Recursos humanos y financieros.</p>
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADO	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990. 		

FICHA DE PROCESO

ADQUISICION DE LA NACIONALIDAD BOLIVIANA POR NATURALIZACION

Versión 2



S	INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
		<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 251 de Protección a personas refugiadas de 20/06/2012. • Ley de Migración N° 370 del 8/05/2013. • Decreto Supremo N° 1440, de 19/12/2012. • Decreto Supremo N° 1923 del 12/03/ 2014. • NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. • Instructivo de comunicación de observaciones. 				
	Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
	Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
	Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.

RECONOCIMIENTO DE LA
NACIONALIDAD BOLIVIANA

FICHA DE PROCESO

RECONOCIMIENTO DE LA NACIONALIDAD BOLIVIANA

Versión 2

OBJETIVO DEL PROCESO			
Autorizar el reconocimiento de la nacionalidad boliviana (Numeral 10, parágrafo II del artículo 7 de la Ley N° 370).			
PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> Usuario(a) (Persona Extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación. Autorización de inicio de trámite. Pago del costo del trámite. Autorización de registro del trámite. Entrega de documento de constancia de registro de trámite. Asignación de trámite. Análisis y contrastación de información. Resolución Administrativa de Reconocimiento de la nacionalidad boliviana. Conclusión de trámite. Entrega de trámite. Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Administrativa de Reconocimiento de la nacionalidad boliviana. Usuario(a) (Persona Extranjera)
CONTROLES	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.	
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. Acuerdo entre el Gobierno de la República Federativa del Brasil y el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia para el permiso de residencia, trabajo o estudio a nacionales fronterizos brasileños y bolivianos de 08/07/2004. Ley N° 3016 de Internalización del Acuerdo, suscrito el 12/04/2005. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990 Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. Ley de Migración N° 370 del 8/05/2013. Decreto Supremo N° 1923 del 12/03/2014. NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. 		

FICHA DE PROCESO

RECONOCIMIENTO DE LA NACIONALIDAD BOLIVIANA

Versión 2

INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICION	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	90 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	10 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.

CESACIÓN DE LA NACIONALIDAD
BOLIVIANA POR NATURALIZACIÓN
POR VÍNCULO FAMILIAR O
SERVICIO MILITAR

CESACIÓN DE LA NACIONALIDAD BOLIVIANA POR NATURALIZACIÓN POR VÍNCULO FAMILIAR O SERVICIO MILITAR

Versión 2

INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	90 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Naturalización, Filiación y Pasaportes.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	10 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad de Extranjería, Filiación y Pasaportes.

REGISTRO Y LEVANTAMIENTO
DE ARRAIGO

FICHA DE PROCESO

REGISTRO Y LEVANTAMIENTO DE ARRAIGO

Versión 2



OBJETIVO DEL PROCESO

Autorizar el registro o levantamiento de arraigos temporales o definitivos, ordenados por autoridad judicial como reacción a un delito; o la cancelación de arraigos que se generaron por obligaciones de naturaleza patrimonial y los emitidos por autoridades que a la fecha no cuentan con dicha competencia.

Proveedor	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona Nacional o extranjera) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud (con documentación adjunta según requisitos exigidos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación. • Autorización de inicio de trámite • Pago del costo del trámite, según corresponda. • Autorización de registro del trámite • Entrega de documento de constancia de registro de trámite. • Asignación de trámite. • Análisis y contrastación de información • Emisión de formulario de notificación. • Conclusión de trámite. • Entrega de trámite. • Archivo de Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de notificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario(a) (Persona Nacional o extranjera)
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos • Tiempo de procesamiento 	EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS	Estaciones de trabajo compuestas por: Equipos de computación (software y hardware), Módulo informático SIGET, lector biométrico de huellas, cámara web para el registro de la imagen facial, scanner de documentos, impresora. Material de escritorio, papel de seguridad. Recursos humanos y financieros.	
NORMATIVA/ DOCUMENTOS/ FORMATOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009. • Acuerdo sobre Residencias para Nacionales de los Estados Parte del Mercosur, suscrito en fecha 17/12/1994. • Acuerdo Migratorio Bilateral Bolivia- Argentina, Suscrito el 16/02/1998. • Ley N° 2831 de Internalización del Acuerdo MERCOSUR, suscrita el 03/09/ 2004 • Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990 • Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999. • Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002. • Ley de Migración N° 370 del 8 de mayo de 2013. • Decreto Supremo N° 1923 del 12 de marzo de 2014. • Resolución Ministerial N° 026/2011 de 17/03/2011. 			

FICHA DE PROCESO

REGISTRO Y LEVANTAMIENTO DE ARRAIGO

Versión 2



<ul style="list-style-type: none"> • NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7. • Instructivo de comunicación de observaciones. 					
INDICADOR	FORMULA INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICION	REGISTRO	RESPONSABLE
Trámites realizados en plazo	(Número de trámites entregados en plazo/Número total de trámites ingresados)*100	95 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad Jurídica.
Trámites observados	(Número de trámites observados/Número total de tramites ingresados)*100	5 % anual	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad Jurídica.
Tiempo efectivo de realización del trámite	(Tiempo real de procesamiento del trámite /Tiempo de procesamiento del trámite según la norma)*100	Menor o igual a 100%	Quincenal	Informe	Responsable del Departamento de Comunicación en coordinación con la Unidad Jurídica.

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	<p align="center">DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS</p>	<p align="center">DIGEMIG-006-LC-705</p>
	<p align="center">APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL</p>	<p align="center">Versión N° 1</p>

APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Maria Eugenia Schmidt Vacaflares	Cosset Estenssoro Torricos María Eugenia Schmidt Vacaflares Aldo Cortes Millan	Cosset Estenssoro Torricos
Cargo:	JEFE DE LA UNIDAD DE EXTRANJERIA, NATURALIZACION, FILIACION Y PASAPORTES	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACION JEFE DE LA UNIDAD DE EXTRANJERÍA, NATURALIZACIONES, FILIACION Y PASAPORTES ABOGADO	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACIÓN
Firma:			
Fecha:	14/09/2015	21/09/2015	28/09/2015

	DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS	DIGEMIG/DA-002- LC/461
	APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL	Versión N° 1

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
2.1. De las solicitudes	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Del procesamiento.	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Opciones de cambio de condición migratoria.....	¡Error! Marcador no definido.
3. REFERENCIAS	3
4. DEFINICIONES	3
5. RESPONSABLES	3
6. REGISTROS	7
7. CONTROL DE CAMBIOS	9

	DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS	DIGEMIG/DA-002- LC/461
	APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL	Versión N° 1

1. OBJETIVO

Establecer los tipos de registros del módulo de listas de control y su aplicabilidad cuando los servidores públicos de la DIGEMIG las consulten en el procesamiento de un trámite de extranjería u otro proceso, en el marco de lo previsto en el artículo 1 y numeral 2, parágrafo II del artículo 7 de la Ley N° 370 de Migración.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los trámites de extranjería y otros procesos; y deberá ser utilizado a nivel nacional por las y los servidores públicos de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, en oficinas regionales, (puestos de control migratorios fronterizos terrestres y aeroportuarios y puestos de control intermedios) Administraciones Departamentales y Oficina Central de la Dirección General de Migración.

3. REFERENCIAS

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009.
- Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990.
- Ley de Migración N°370, de 08/05/2013.
- Decreto Supremo N° 29894 de 07/02/2009.
- Decreto Supremo N° 1923, de 12/03/2014.
- Resolución Administrativa N° 017/2014 de 04/04/2014 – Reglamento de acceso a información de datos de la DIGEMIG.

4. DEFINICIONES

Para efectos del presente procedimiento:

- **Listas de Control:** son registros en la base de datos única migratoria de personas, en los que figuran datos de la persona nacional o extranjera que permiten tomar una decisión respecto a la autorización de ingreso, permanencia o salida de territorio boliviano.

5. RESPONSABLES

Jefe(a) de Extranjería, Naturalizaciones, Filiación y Pasaportes

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición adicional, a nivel nacional.

	DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS	DIGEMIG/DA-002- LC/461
	APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL	Versión N° 1

- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por las y los responsables de las administraciones departamentales y la o el responsable de extranjería y naturalizaciones de la oficina central, a nivel nacional de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, a través de justificaciones fundamentadas, para la aplicación de las listas de control.

Jefe(a) de Control Migratorio y Arraigos

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición adicional, a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por las y los responsables de las administraciones departamentales y la o el responsable de control migratorio de la oficina central, de acuerdo a sus funciones y responsabilidades a nivel nacional, a través de justificaciones fundamentadas, para la aplicación de listas de control.

Jefe(a) de Unidad Jurídica

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición adicional, a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por las y los responsables de las administraciones departamentales y la o el asesor(a) jurídico(a) de la oficina central, de acuerdo a sus funciones y responsabilidades a nivel nacional, a través de justificaciones fundamentadas, para la aplicación de listas de control.

Responsable de Extranjería y Naturalizaciones

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición adicional, a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por las y los responsables de extranjería de las Administraciones Departamentales de Migración, a través de justificaciones fundamentadas, para la aplicación de listas de control.
- Supervisar la adecuada aplicación de la presente disposición por parte de los operadores de ventanilla de inicio y registro de trámite.

Responsable de Control migratorio

	DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS	DIGEMIG/DA-002- LC/461
	APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL	Versión N° 1

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición adicional, a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por las y los encargados de control migratorio y arraigos de las Administraciones Departamentales de Migración, a través de justificaciones fundamentadas, para la aplicación de listas de control.
- Supervisar la adecuada aplicación de la presente disposición por parte de los operadores de control migratorio (inspectoras/inspectores).

Asesor(a) Jurídico(a)

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición adicional, a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por las y los técnicos jurídicos de la oficina central y de las Administraciones Departamentales de Migración, a través de justificaciones fundamentadas, para la aplicación de listas de control.

Responsable de Registro y Sistemas

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición adicional, a nivel nacional.
- Supervisar y actualizar permanentemente el módulo de las listas de control, garantizar su funcionamiento y acceso desde cualquier punto de control migratorio fronterizo terrestre, aeroportuario, puesto de control intermedio, administraciones departamentales y oficina central de la Dirección General de Migración.

Operador(a) de Registro y sistemas

Es responsable de:

- Cumplir correctamente la presente disposición adicional, a nivel nacional.
- Actualizar permanentemente el módulo de las listas de control y garantizar su funcionamiento y acceso desde cualquier punto de control migratorio fronterizo terrestre, aeroportuario, puesto de control intermedio, administraciones departamentales y oficina central de la Dirección General de Migración.

Operador(a) de Extranjería

	DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS	DIGEMIG/DA-002-LC/461
	APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL	Versión N° 1

Es responsable de:

- Cumplir correctamente la presente disposición adicional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por los operadores de ventanilla de inicio y registro de trámite.

Operador(a) de Control migratorio (inspector/inspectora)

Es responsable de:

- Cumplir correctamente la presente disposición adicional.

Operadores jurídicos

Es responsable de:

- Cumplir correctamente la presente disposición adicional.

Responsable de la Administración Departamental

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición, de acuerdo al área de su jurisdicción, según corresponda.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por la o el encargado de extranjería, control migratorio y operador jurídico a nivel departamental, a través de justificaciones fundamentadas, para la aplicación de las listas de control.

Encargado(a) de Extranjería (En Administraciones Departamentales)

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente la presente disposición, de acuerdo al área de su jurisdicción, según corresponda.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por la o el operador de extranjería, a nivel departamental, a través de justificaciones fundamentadas, para la aplicación de las listas de control

Operador(a) de ventanilla de inicio y operador(a) de ventanilla de registro de trámite

Es responsable de:

	DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS	DIGEMIG/DA-002- LC/461
	APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL	Versión N° 1

- Cumplir correctamente la presente disposición de acuerdo al alcance del presente procedimiento.

Todo el personal:

El personal de la DIGEMIG, involucrado en la aplicación de las listas de control, es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. GENERALIDADES

La DIGEMIG cuenta con un módulo informático de consultas integrado al Sistema de Gestión de Trámites y otros (SIGET) y factible de integrar a otros sistemas de la DIGEMIG, mediante el cual, la o el servidor público de la Dirección General de Migración en el marco de sus funciones y responsabilidades, tiene acceso a las listas de control, que alertan para la toma de decisiones respecto al ingreso, tránsito, permanencia y salida de personas extranjeras y nacionales.

6.2. REGLAMENTO DE ACCESO A INFORMACION DE DATOS DE LA DIGEMIG.

Las y los servidores públicos de la DIGEMIG que tienen acceso al módulo de listas de control, deben dar cumplimiento a lo previsto en el Reglamento de acceso a la información de datos de la DIGEMIG, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 017/2014, con el fin de garantizar que el acceso y publicidad de la información de la DIGEMIG, no vulnere el derecho a la intimidad y privacidad de las personas, así como la confidencialidad de los datos registrados.

6.3. CONTENIDO DE LISTAS DE CONTROL

El módulo de listas de control contiene los siguientes tipos de registro:

- Historial de movimiento migratorio de entradas y salidas a territorio boliviano.
- Historial de condiciones migratorias en territorio boliviano.
- Autorizaciones de salida de personas extranjeras por más tiempo del establecido en la normativa vigente.
- Registro de autorización de la DIGEMIG para emisión de visas consulares para personas del grupo III de países.
- Registro de emisión de visas consulares emitidas en Representaciones Consulares de Bolivia en el exterior.
- Registro de Salvoconductos emitidos en Representaciones Consulares de Bolivia en el exterior.

	DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS	DIGEMIG/DA-002- LC/461
	APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL	Versión N° 1

- Registro de personas extranjeras naturalizadas en Bolivia.
- Historial de emisión de Pasaportes nacionales de personas bolivianas.
- Registro de personas nacionales o extranjeras con arraigo.
- Registro de personas bolivianas o extranjeras con levantamiento de arraigo temporal o definitivo.
- Registro de personas en condición de refugiadas en Bolivia.
- Registro de personas extranjeras que fueron sujetas a salida obligatoria temporal o definitiva.
- Registro de invitaciones a personas extranjeras para la emisión de visa de ingreso por turismo o visita.
- Listas de personas sujetas a congelación de activos, prohibiciones de viaje y embargo de armas emitidas por el Comité del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas.
- Otros datos autorizados por la DIGEMIG.

6.4. **APLICACIÓN DE LAS LISTAS DE CONTROL**

Las y los servidores públicos de la DIGEMIG, tanto en el ingreso, tránsito, permanencia y salida de personas extranjeras y nacionales, deberán aplicar el módulo de listas de control, el cual les permitirá tener acceso a información para autorizar o prohibir el ingreso de las personas a territorio boliviano, autorizar o prohibir la salida de las personas de territorio boliviano, conceder, anular, cancelar permanencias transitorias, temporales y definitivas, otorgar, reconocer, rechazar, cesar y anular la nacionalidad boliviana, aplicar sanciones administrativas migratorias a personas naturales y jurídicas, regularizar a personas extranjeras, condonar multas, iniciar procesos judiciales según corresponda y otras acciones en el marco de la normativa vigente.

En todos los procesos de la DIGEMIG se encuentra establecido el momento en el que el servidor público correspondiente debe hacer uso del módulo de listas de control.

Para el caso de personas refugiadas que deseen adquirir la nacionalidad boliviana por naturalización, si revisado el módulo de listas de control se evidencia una alerta de captura o búsqueda internacional por causales distintas a las que motivaron la otorgación del refugio previstas en el artículo 15 de la Ley N° 251 de Protección a personas refugiadas, no se dará prosecución al trámite.

7. **REGISTROS**

- Registro en sistema.

	DISPOSICION ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES DE EXTRANJERIA Y OTROS PROCESOS	DIGEMIG/DA-002- LC/461
	APLICACIÓN DE LISTAS DE CONTROL	Versión N° 1

8. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO
1		

ATENCIÓN EN VENTANILLA DE
INFORMACIÓN Y VENTANILLA DE
ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN
MIGRATORIA

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151
	DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA	Versión N° 2

ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Natalia A. Gil Ostria	Cosset Estenssoro Torricos María Eugenia Schmidt Vacaflares Aldo Cortes Millán	Cosset Estenssoro Torricos
Cargo:	ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACION JEFE DE LA UNIDAD DE EXTRANJERÍA, NATURALIZACIONES, FILIACION Y PASAPORTES ABOGADO	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACIÓN
Firma:			
Fecha:	16/11/2015	23/11/2015	30/11/2015

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA	Versión N° 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	3
5. RESPONSABLES	4
6. PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN LAS VENTANILLAS DE INFORMACION, ASESORAMIENTO U ORIENTACION MIGRATORIA.....	5
7. ANEXOS	7
8. CONTROL DE CAMBIOS	7

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA	Versión N° 2

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para informar, asesorar y orientar a las personas nacionales y extranjeras en temas migratorios.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a las solicitudes de personas nacionales y extranjeras que acudan a la Oficina Central, Administraciones Departamentales y Oficinas Regionales de la Dirección General de Migración, que requieran información, asesoramiento y orientación migratoria, de acuerdo al siguiente alcance:

- Informar sobre procedimientos, requisitos, estado del trámite y acciones a seguir, dependiendo el caso, sobre servicios que ofrece la DIGEMIG (página web, línea gratuita y otros), y otros temas relacionados.
- Orientar y asesorar sobre las acciones que debe realizar la persona nacional o extranjera, dependiendo el caso, respecto a su situación migratoria, aplicación de requisitos supletorios y temas migratorios en general.
- Derivar a la Unidad Policial de Control Migratorio (UPCOM) cuando se identifique o se presente la duda razonable respecto a la veracidad u originalidad de algún documento, el presunto uso de instrumento falsificado, o la presunta comisión de alguna contravención administrativa o delito de orden penal.
- Recibir quejas y sugerencias.

3. REFERENCIAS

1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009.
2. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002.
3. Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999.
4. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de fecha 20/07/1990.
5. Ley de Migración N° 370 de fecha 8/05/2013.
6. Decreto Supremo N° 27113 del 23 de julio de 2003.
7. Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014.
8. Resolución Ministerial N° 287/2015 de 11/09/2015.
9. NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7.

10. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del presente procedimiento:

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA	Versión N° 2

- **Asesorar:** Es recomendar los pasos a seguir respecto a la consulta realizada por la persona nacional o extranjera en temas migratorios, con el fin de dar solución a la problemática planteada.
- **Informar:** Poner en conocimiento de una persona nacional o extranjera respecto a procedimientos, requisitos, estado del trámite y acciones a seguir, dependiendo el caso, sobre servicios que ofrece la DIGEMIG (página web, línea gratuita y otros), y otros temas relacionados.
- **Listas de Control:** Registros en bases de datos en los que figuran como alerta:
 - a. Impedimentos de viaje: personas con arraigos, menores con impedimentos de viaje, personas buscadas por INTERPOL.
 - b. Documentos de viaje (Pasaportes) robados, extraviados, anulados o adulterados.
 - c. Condición migratoria de personas extranjeras y nacionales.
 - d. Otros registros
- **Orientar:** Dirigir o encaminar a una persona sobre temas migratorios.
- **Ticket:** Boleta otorgada a la persona nacional o extranjera, para que sea atendida en una ventanilla determinada y realizar el trámite respectivo.
- **Trámite:** Es la gestión o diligenciamiento que realiza una persona nacional o extranjera, según corresponda en las Oficinas de la Dirección General de Migración, Administraciones Departamentales u Oficinas Regionales para la realización de un trámite migratorio.
- **Usuario(a):** Persona nacional o extranjera que requiere información, asesoramiento u orientación migratoria.
- **DIGEMIG:** Dirección General de Migración.
- **FELCC:** Fuerza especial de lucha contra el crimen.
- **FELCN:** Fuerza especial de lucha contra el narcotráfico.
- **INSO:** Instituto de salud ocupacional.
- **INTERPOL:** Policía Internacional.
- **SEGIP:** Servicio General de Identificación Personal.
- **SERECI:** Servicio de Registro Cívico.
- **UPCOM:** Unidad Policial de Control Migratorio.

11. RESPONSABLES

Encargado(a) del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas

Es responsable de:

- Controlar y supervisar el correcto cumplimiento del presente procedimiento a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados a nivel de las ventanillas de información y asesoramiento u orientación migratoria.
- Gestionar las quejas o sugerencias para la mejora de los servicios de la DIGEMIG.
- Gestionar las denuncias realizadas por los usuarios.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA	Versión N° 2

- Realizar controles de calidad periódicos a las ventanillas de información y asesoramiento u orientación migratoria.
- Realizar procesos de medición de satisfacción de los usuarios(as) sobre la atención de de las ventanillas de información y asesoramiento u orientación migratoria.

Operador(a) de la ventanilla de información

Es responsable de:

- Cumplir correctamente el presente procedimiento.
- Informar al usuario(a) sobre procedimientos, requisitos, estado del trámite y acciones a seguir, dependiendo el caso, sobre servicios que ofrece la DIGEMIG (página web, línea gratuita y otros), y otros temas relacionados.
- Recibir quejas y sugerencias del usuario(a).

Operador(a) de la ventanilla de asesoramiento u orientación migratoria

Es responsable de:

- Cumplir correctamente el presente procedimiento.
- Orientar y asesorar al usuario(a) sobre las acciones que debe realizar la persona nacional o extranjera, dependiendo el caso, respecto a su situación migratoria, aplicación de requisitos supletorios y temas migratorios en general.
- Derivar a la Unidad Policial de Control Migratorio (UPCOM) cuando se identifique o se presente la duda razonable respecto a la veracidad u originalidad de algún documento, el presunto uso de instrumento falsificado, o la presunta comisión de alguna contravención administrativa o delito de orden penal.
- Coordinar con las áreas o Unidades de la DIGEMIG para dar una respuesta acertada y oportuna al usuario(a) respecto a su requerimiento.

Todo el Personal

Es responsable de:

- El personal de la DIGEMIG, involucrado en el presente procedimiento es responsable de cumplir lo establecido en el mismo.

6. PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN LAS VENTANILLAS DE INFORMACION, ASESORAMIENTO U ORIENTACION MIGRATORIA

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA	Versión N° 2

En el Anexo 1, se adjunta el Diagrama de Flujo respectivo.

PROCESO: INFORMACION, ASESORAMIENTO U ORIENTACION MIGRATORIA				
Insumo: Solicitud de información, asesoramiento u orientación migratoria				
ETA PA	PROCEDIMIENTO (TAREAS)	INSTRUMENTO/ REGISTRO	PLAZO	RESPONSABLE
1	Se apersona a ventanilla de información solicitando información, orientación o asesoramiento. Pasa a la etapa 2.	NA	NA	Usuario(a)
1 a	Realiza el inicio o registro de un trámite migratorio.	Documentación según requisitos. Módulo informático SIGET	NA	Usuario (a)
1 a 1	Deriva al usuario(a) a ventanilla de asesoramiento u orientación migratoria, ante la existencia de observación respecto a la documentación presentada según requisitos, presentación de requisitos supletorios o cuando el usuario(a) se encuentre registrado(a) en las listas de control. Pasa a la etapa 3.	Documentación según requisitos. Módulo informático SIGET	Hasta 1 minuto	Encargado(a) de ventanilla de inicio o registro de trámite
2	Informa al usuario(a) sobre procedimientos, requisitos, estado del trámite y acciones a seguir, dependiendo el caso, sobre servicios que ofrece la DIGEMIG (página web, línea gratuita y otros), y otros temas relacionados. Fin del proceso de información.	NA	Hasta 5 minutos	Encargado(a) Ventanilla de información
2 a	En caso de quejas y/o sugerencias del usuario(a), las recibe en el formulario correspondiente y las deriva al Departamento de Comunicación.	Formulario de Quejas y/o de Sugerencias	Hasta 1 minuto por sistema Hasta 4 horas físicame nte	Encargado(a) Ventanilla de información
2 a 1	Sistematiza la información, coordina con las unidades o áreas correspondientes para la toma de acciones correctivas y oportunas.	Quejas Sugerencias	NA	La o el responsable del Departamento de Comunicación
2b	Si el usuario(a) no está satisfecho con la información otorgada, la o lo deriva a ventanilla de asesoramiento y orientación migratoria.	Módulo informático SIGET	NA	Encargado(a) de Ventanilla de Información
3	Registra al usuario(a) y procede a orientar o asesorar sobre las acciones que debe realizar, dependiendo el caso, respecto a su situación migratoria, aplicación de requisitos supletorios o temas migratorios en general.	Solicitud del usuario(a) y presentación de documentos según corresponda.	Hasta 10 minutos.	Encargado(a) de ventanilla de asesoramiento u orientación migratoria
3a	En caso de requerirlo, deriva al	Solicitud del usuario(a) y	Hasta 5	Encargado(a) de

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA	Versión N° 2

	usuario(a) a la o el responsable del área o unidad de la DIGEMIG correspondiente o a la Dirección General, para dar una respuesta acertada y oportuna respecto a su requerimiento.	presentación de documentos según corresponda. Módulo informático SIGET	minutos.	ventanilla de asesoramiento u orientación migratoria
3a 1	Orienta y asesora al usuario(a) sobre las acciones que debe realizar, dependiendo el caso, respecto a su situación migratoria, aplicación de requisitos supletorios o temas específicos inherentes al área o la unidad correspondiente.	Solicitud del usuario(a) y presentación de documentos según corresponda.	Hasta 10 minutos.	Encargado (a) o responsable del área o unidad correspondiente o Director(a) General
3b	En caso de requerirlo, deriva al usuario(a) a UPCOM, cuando se identifique o se presente la duda razonable respecto a la veracidad u originalidad de algún documento, el presunto uso de instrumento falsificado, o la presunta comisión de alguna contravención administrativa o delito de orden penal.	Documentación según corresponda. Módulo informático SIGET	Hasta 1 minuto por sistema Hasta 5 minutos físicamente	Encargado(a) de ventanilla de asesoramiento u orientación migratoria
3b1	Analiza la documentación respectiva según el caso y toma acciones correspondientes: Acción policial directa o en su defecto informa al usuario (a) las acciones a seguir.	Documentación según corresponda.	NA	Personal de UPCOM
TIEMPO DE EMISION: Hasta la atención al usuario(a): Hasta 15 minutos.				
PRODUCTO: Usuario(a) informado, asesorado y orientado				

7. ANEXOS

- Anexo 1: Diagrama de Flujo del Proceso de atención en las ventanillas de información, asesoramiento u orientación migratoria.
- Anexo 2: Formulario de quejas y/o sugerencias.

8. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO
2		<ul style="list-style-type: none"> - AJUSTES DE FORMA AL ALCANCE - INCORPORACIÓN DE NORMATIVA EN REFERENCIAS - INCORPORACIÓN DE DEFINICIONES

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA	Versión N° 2

		<ul style="list-style-type: none"> - AJUSTES EN RESPONSABILIDADES - AJUSTES EN PROCEDIMIENTOS
--	--	---



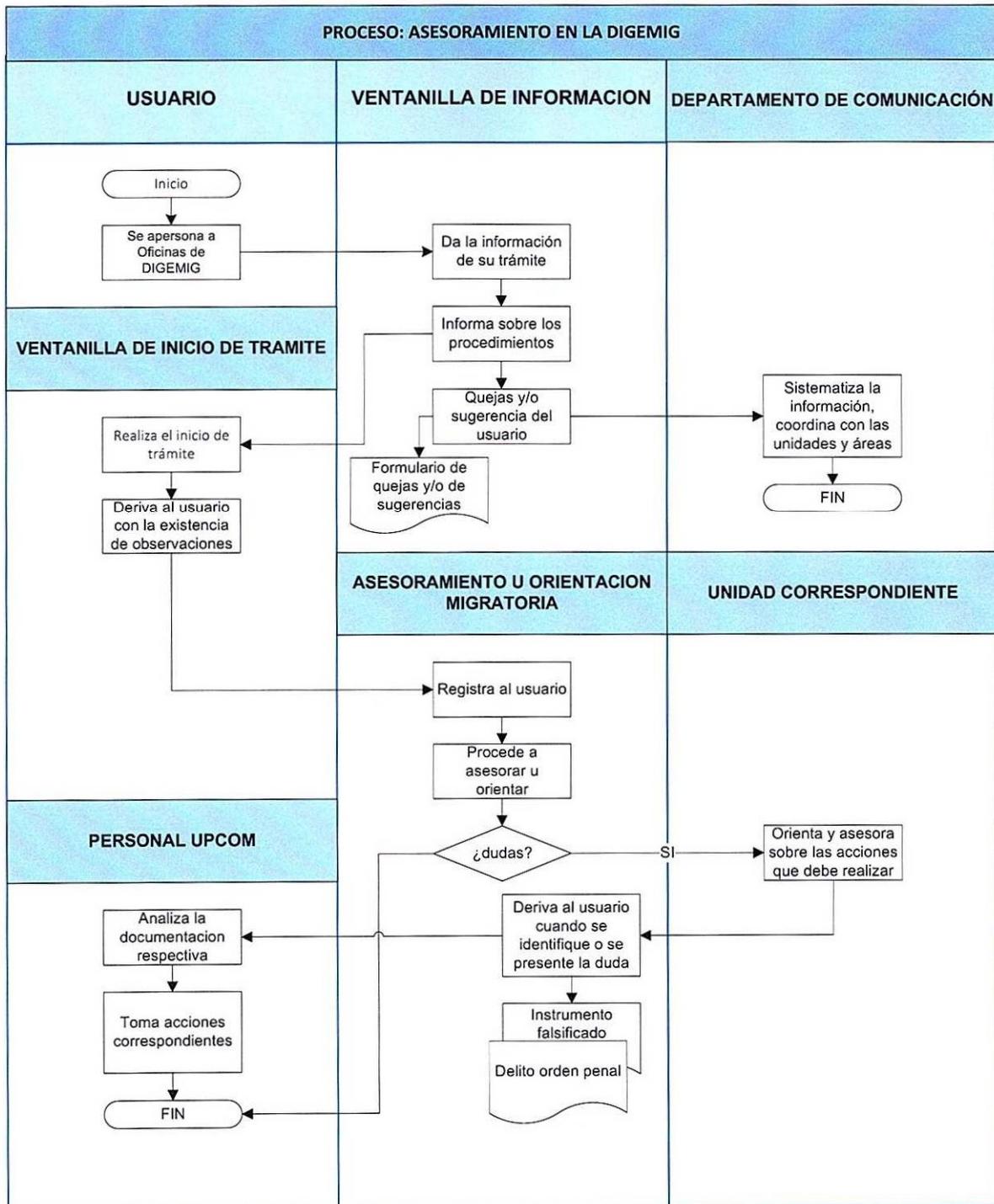
PROCEDIMIENTO

DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200

DE ATENCION EN VENTANILLA DE INFORMACION Y VENTANILLA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION MIGRATORIA

Versión N° 2

ANEXO 2: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE LA VENTANILLA DE ASESORAMIENTO MIGRATORIO



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN
DEL USUARIO



	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/CAL/P/250
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión N° 2

PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Natalia A. Gil Ostria	Cosset Estenssoro Torricos María Eugenia Schmidt Vacaflares Aldo Cortes Millán	Cosset Estenssoro Torricos
Cargo:	ENCARGADA DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN	DEL DE	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACION JEFE DE LA UNIDAD DE EXTRANJERÍA, NATURALIZACIONES, FILIACION Y PASAPORTES ABOGADO
Firma:			
Fecha:	16/11/2015	23/11/2015	30/11/2015

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/CAL/P/250
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión N° 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
5. RESPONSABLES	3
6. PROCEDIMIENTO	4
7. REGISTRO	5
8. ANEXOS	5
9. CONTROL DE CAMBIOS	5

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/CAL/P/250
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión N° 2

1. OBJETIVO

Establecer los instrumentos y metodología para medir los niveles de satisfacción del usuario(a) que realiza algún trámite migratorio ante la DIGEMIG.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable para la medición del nivel de satisfacción del usuario(a) (externo) a nivel nacional.

3. REFERENCIAS

- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de fecha 20/07/1990.
- NB de Sistema de Organización y Administración.
- Norma ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad", requisitos: 5.2 Enfoque al Cliente, 8.2.1 Satisfacción del Cliente.
- Procedimiento de información, asesoramiento y orientación migratoria.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del presente procedimiento:

- **Usuario(a):** Persona natural o jurídica que recibe un servicio migratorio de la DIGEMIG.
- **Satisfacción del usuario(a):** Percepción del usuario(a) sobre el grado de cumplimiento de sus requerimientos (requisitos o necesidades y expectativas).
Nota 1: Las quejas de los usuarios(as) son un indicador habitual de una baja satisfacción del usuario(a), pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del mismo.
Nota 2: Incluso cuando los requisitos del usuario(a) se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del mismo.
- **Sugerencia:** Petición, insinuación o propósito de una idea.

5. RESPONSABLES

Director(a) General de Migración

Es responsable de:

- Designar a los responsables de la medición de la satisfacción de los usuarios(as) de todas las dependencias de la DIGEMIG (Administraciones Departamentales y Oficinas Regionales).

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/CAL/P/250
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión N° 2

- Aprobar los formularios de encuestas e instruir la socialización de resultados (interna y externamente a la DIGEMIG) y toma de acciones para la mejora de la satisfacción de los usuarios(as).

Responsable del Departamento de Comunicación

Es responsable de:

- Estructurar el formato de encuesta que se aplicará para medir la satisfacción del usuario(a), en coordinación con los responsables del departamento o área correspondiente de la DIGEMIG.
- Elaborar un plan de acción a nivel nacional para realizar la medición del grado de satisfacción del usuario, por lo menos dos (2) veces al año.
- Realizar la medición del grado de satisfacción del usuario(a) en coordinación con los responsables del departamento o área de la DIGEMIG.
- Realizar el seguimiento y análisis de los resultados de la medición de Satisfacción del usuario(a).
- Elaborar Informes trimestrales y remitirlos a la Dirección General de Migración para la toma de acciones.

Personal designado

Es responsable de:

- Aplicar las encuestas de Servicio y remitirlas al Responsable del Departamento de Comunicación para el procesamiento y análisis correspondiente.

6. PROCEDIMIENTO

El Director(a) General de Migración designa a las personas responsables de realizar la medición de la satisfacción de los usuarios(as) en las Administraciones Departamentales y Oficinas Regionales.

La o el responsable del Departamento de Comunicación, elabora y revisa al menos dos veces al año el **Formato de Encuesta de medición de la satisfacción del usuario(a)** y lo actualiza si considera necesario. Asimismo, anualmente planifica la realización de la medición de la satisfacción del usuario(a), estableciendo una metodología de aplicación del formulario de encuesta, definiendo el tamaño de la muestra, los plazos de aplicación, los responsables de realizar la medición, los lugares donde se aplicarán, los plazos para la entrega de encuestas aplicadas y otros aspectos necesarios para la medición de la satisfacción de los usuarios(as), como la disponibilidad de recursos.

La o el responsable del Departamento de Comunicación, coordina la aplicación de las encuestas con las o los responsables del área o departamento correspondiente y con el personal designado para realizar la medición, una vez aprobado el **Formato de Encuesta de medición de la satisfacción del usuario(a)**, se inicia la aplicación del mismo trimestralmente, de acuerdo a la planificación definida.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/CAL/P/250
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión N° 2

El personal designado aplica las encuestas en los plazos establecidos en la metodología y posteriormente las remite a la o el Responsable del Departamento de Comunicación para la correspondiente tabulación y análisis de resultados.

La o el responsable del Departamento de Comunicación, tabula y analiza los resultados de las encuestas aplicadas, elabora un informe de resultados, conclusiones y recomendaciones y remite el mismo al Director(a) General de Migración.

El Director(a) General de Migración, revisa el informe proporcionado y en coordinación con los responsables del área o Departamento correspondiente y el Responsable del Departamento de Comunicación, decide la toma de acciones correspondientes para la mejora del grado de satisfacción del usuario(a).

Asimismo, instruye al Responsable del Departamento de Comunicación la difusión de los resultados a todo el personal de la DIGEMIG y mediante la página web a los usuarios(as), a fin de generar una retroalimentación y transparencia.

La o el responsable del Departamento de comunicación, realiza el seguimiento para que se ejecuten las acciones definidas por el Director(a) General de Migración para la mejora del grado de satisfacción del usuario(a).

7. REGISTRO

- Encuesta de medición de la satisfacción del usuario(a)
- Informes
- Página web de la DIGEMIG.

8. ANEXOS

- Anexo 1: Formato de Encuesta de medición de la satisfacción del usuario(a).

9. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO
2		- INCORPORACIÓN DE RESPONSABILIDADES

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/CAL/P/250
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión N° 2

	ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO(A)	DIGEMIG/CAL/P/250-F01
		Versión N° 2

Señor usuario(a), su opinión es importante para la mejora continua de nuestros servicios, por ello agradecemos pueda marcar con una X en la casilla que responde al nivel de satisfacción de los aspectos definidos en el cuadro adjunto según el tipo de trámite.

Documento de viaje	Visa de ingreso por turismo o visita
Permanencia	Naturalización:
Ingreso a Bolivia:	Salida de Bolivia:
Registro de arraigo	Registro de levantamiento de arraigo
Certificaciones	Legalizaciones
Otro (especifique)	

Por favor, escriba el tipo de trámite sobre el cual emite su opinión respecto a su nivel de satisfacción.

Oficina Central, Administración Departamental /Oficina Regional/Aeropuerto:.....

Fecha:...../...../.....

Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a:	Insatisfecho (I)	Regular (R)	Satisfecho (S)
Cumplimiento de los plazos establecidos para el trámite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buen trato de las o los servidores públicos en la atención que brindan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reducción del tiempo de duración del trámite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad (clara, correcta, completa y oportuna) de información recibida para el buen curso del trámite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alternativas de solución a sus problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención de las quejas y reclamos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidad técnica de las y los servidores públicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horarios de Atención al Público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambientes e Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*I: Insatisfecho; R: Regular; S: Satisfecho

Queja o Sugerencia:

¡Gracias!

ADMINISTRACIÓN DE LA
PÁGINA WEB

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151
	ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Versión N° 1

ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Natalia A. Gil Ostria	Aldo Cortés Millán	Cosset Estenssoro Torricos
Cargo:	ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN	ABOGADO	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACIÓN
Firma:			
Fecha:	16/11/2015	16/11/2015	

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Versión N° 1

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS.....	4
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
5. RESPONSABLES.....	5
6. PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN LAS VENTANILLAS DE INFORMACION, ASESORAMIENTO U ORIENTACION MIGRATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	7

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Versión N° 1

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para administrar la página de manera adecuada; manteniendo la información actualizada y los servicios web en funcionamiento óptimo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es para su aplicabilidad para las unidades, departamentos y servidores públicos que, según el presente procedimiento involucre la realización de actividades referentes al desarrollo de la actualización de la página web.

La Página de la Dirección General de Migración, será de utilidad para las personas nacionales y extranjeras que requieran algún servicio, que se pueda realizar de manera virtual, alguna información, escribir a través del Buzón de sugerencias o quejas, entre otros, de acuerdo al siguiente alcance:

- a. **Sobre la Institución:** En esta sección el usuario podrá tener acceso a información general sobre la institución, autoridades, organigramas y quienes somos.
- b. **Marco Legal:** En esta sección el usuario podrá tener acceso a la Constitución política del Estado referente a migración, leyes, decretos supremos y resoluciones.
- c. **Prensa:** En esta sección el usuario podrá tener acceso a publicaciones de noticias referentes a la migración, campañas y publicaciones de la institución.
- d. **Gestión:** En esta sección el usuario podrá tener acceso a información estadística respecto a trámites y flujos migratorios actualizados y la Rendición de cuentas.
- e. **Transparencia:** En esta sección el usuario podrá tener acceso a la escala salarial, personal y el POA anual.
- f. **Contacto:** En esta sección el usuario podrá obtener información respecto a las direcciones de la oficina central, administraciones departamentales, puestos de control fronterizos e intermedios; teléfonos, mails e información general.
- g. **Servicios vía web:** En esta sección el usuario encontrará una serie de servicios que podrá realizar de manera virtual; reserva de turno vía web, inicio de trámite, obtener su número de pasaporte, verificación de arraigo, inicio para el Plan de Regularización Migratoria, seguimiento de trámite, entre otros.
- h. **Trámites:** En esta sección el usuario podrá encontrar información detallada de los trámites que puede realizar en la Dirección General de Migración, como los procedimientos, requisitos, precios y otra información relacionada.
- i. **Registro de Listas para Operadores de Servicio:** En esta sección las empresas que trabajan en los servicios de transporte de pasajeros, agencias de viaje y

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Versión N° 1

turismo, centros de hospedaje e instituciones de educación superior de formación profesional podrán realizar el registro de sus listas para que la Dirección General de Migración realice los controles necesarios.

- j. **Enlaces de Interés:** En esta sección el usuario encontrará links directos a instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionadas a las funciones de la Dirección General de Migración.
- k. **Buzón de Sugerencias:** En esta sección el usuario podrá dejar su sugerencia, queja o consulta que servirá a la Dirección General de Migración para mejorar sus servicios.

3. REFERENCIAS

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009.
- Ley de Migración N° 370 del 8/05/2013
- Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990
- Decreto Supremo N° 1923 del 12/03/ 2014
- NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del presente procedimiento:

- **Web:** Red Informática empleada a nivel mundial para generar intercambio entre las publicaciones de información y servicio.
- **Buzón de Sugerencias:** Mecanismo utilizado por la Dirección General de Migración para retroalimentarse de la opinión de los usuarios respecto a los servicios que brinda.
- **Asesorar:** Es recomendar los pasos a seguir respecto a la consulta realizada por la persona nacional o extranjera en temas migratorios, con el fin de dar solución a la problemática planteada.
- **Informar:** Poner en conocimiento de una persona nacional o extranjera respecto a procedimientos, requisitos, estado del trámite y acciones a seguir, dependiendo el caso, sobre servicios que ofrece la DIGEMIG (página web, línea gratuita y otros), y otros temas relacionados.
- **Ticket:** Boleta otorgada a la persona nacional o extranjera, para que sea atendida en una ventanilla determinada y realizar el trámite respectivo.
- **Trámite:** Es la gestión o diligenciamiento que realiza una persona nacional o extranjera, según corresponda en las Oficinas de la Dirección General de

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Versión N° 1

Migración, Administraciones Departamentales u Oficinas Regionales para la realización de un trámite migratorio.

- **Usuario(a):** Persona nacional o extranjera que requiere información, asesoramiento u orientación migratoria.
- **DIGEMIG:** Dirección General de Migración.
- **FELCC:** Fuerza especial de lucha contra el crimen.
- **FELCN:** Fuerza especial de lucha contra el narcotráfico.
- **INSO:** Instituto de salud ocupacional.
- **INTERPOL:** Policía Internacional.
- **SEGIP:** Servicio General de Identificación Personal.
- **SERECI:** Servicio de Registro Cívico.
- **UPCOM:** Unidad Policial de Control Migratorio.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable del Departamento de Computo y Sistemas

Es responsable de:

- Controlar y supervisar el correcto cumplimiento del presente procedimiento a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados a nivel técnico por parte de los técnicos del Departamento de Computo y Sistemas.
- Gestionar la información que provenga de las diferentes unidades y departamentos de la Dirección General de Migración para que sean subidas a la página web de manera adecuada.
- Conformar un equipo técnico que se determine que dentro de sus funciones también se encuentre la administración de la página web.
- Realizar reuniones trimestrales para revisar los contenidos de la página web y mantenerlos actualizados.

Operador(a) técnico del Departamento de Computo y Sistemas

Es responsable de:

- Cumplir correctamente el presente procedimiento.
- Administrar la página web de la DIGEMIG.
- Subir a la página web la información remitida por su responsable o por el Departamento de Comunicación al área de la página que corresponda, para así mantener actualizados los contenidos.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Versión N° 1

Encargado(a) del Departamento de Comunicación y R.R.P.P.

Es responsable de:

- Controlar y supervisar el correcto cumplimiento del presente procedimiento a nivel nacional.
- Solicitar la revisión de contenidos a las diferentes unidades y departamentos de la Dirección General de Migración y remisión de información que se considere necesaria.
- Gestionar la información que provenga de las diferentes unidades y departamentos de la Dirección General de Migración para que sean subidas a la página web de manera adecuada.
- Conformar un equipo técnico que se determine que dentro de sus funciones también se encuentre la administración de la página web, diagramación y diseño de contenidos que se considere pertinente para subir a la página web mediante el Departamento de Sistemas y Computo.
- Realizar reuniones trimestrales para revisar los contenidos de la página web y mantenerlos actualizados.

Operador(a) técnico del Departamento de Comunicación y R.R.P.P.

Es responsable de:

- Cumplir correctamente el presente procedimiento.
- Administrar la página web de la DIGEMIG.
- Diseñar y diagramar los contenidos que se consideren pertinentes para subir a la página web.
- Realizar monitoreos de prensa y solicitar al Departamento de Computo y Sistemas subir los contenidos relacionados con la institución y la migración.
- Participar de las reuniones trimestrales para la revisión de contenidos y actualizaciones de la página web.

Jefes de las unidades de Extranjería, Naturalizaciones, Filiación y Pasaporte; Jurídica; Control Migratorio e Inspectoría; Administrativa

Es responsable de:

- Remitir información de su unidad que complemente los contenidos que se encuentran en la página web de la Institución, con la responsabilidad de mantener actualizado los contenidos referente al área de su competencia.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AC-001-AM/1151-1200
	ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB	Versión N° 1

- Revisar la página de manera semanal para verificar que todos los contenidos se plazmen de manera adecuada, y si se requiere remitir la información pertinente para subir a la página.
- Participar de las reuniones trimestrales para la revisión de contenidos y actualizaciones de la página web.

Todo el Personal

Es responsable de:

- El personal de la DIGEMIG, involucrado en el presente procedimiento es responsable de cumplir lo establecido en el mismo.

6. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE CONDONACIÓN
DE MULTAS PARA PERSONAS
NATURALES

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

PROCEDIMIENTO DE CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Aldo Wilson Cortés Millán	Silvia Paola Renjel Álvarez	Cosset Estenssoro Torricos
Cargo:	PROFESIONAL ABOGADO TÉCNICO JURÍDICO	ESPECIALISTA JURÍDICO	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACIÓN
Firma:			
Fecha:	10/11/2015	11/11/2015	12/11/2015

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	3
5. RESPONSABLES	4
6. PROCEDIMIENTO.....	6
6.1 GENERALIDADES	6
6.2. PROCEDIMIENTO.....	8
6.3. ORDEN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA CARPETA DE TRÁMITE.....	11
7. REGISTROS.....	12
8. ANEXOS	12
9. CONTROL DE CAMBIOS	12
Solicitud de condonación de multas.....	13

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para condonar las multas a personas naturales, de acuerdo a lo establecido en el numeral 8 del Parágrafo II del Artículo 7 de Ley N° 370 de Migración y las causales señaladas en el artículo 41 del Decreto Supremo N° 1923.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todas las solicitudes de condonación de multas a personas naturales que se encuentren en las causales establecidas en el artículo 41 del Decreto Supremo N° 1923, mismas que son atendidas en la Dirección General de Migración de la siguiente manera:

- Oficina Central de la Dirección General de Migración: Procesa, condona y/o rechaza las solicitudes de condonación de multas de personas naturales.
- Administración Departamental de Migración: recibe las solicitudes de condonación de multas de personas naturales y las deriva a la Oficina Central Dirección General de Migración para su procesamiento.

3. REFERENCIAS

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002.
- Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de fecha 20/07/1990.
- Ley de Migración N° 370 de fecha 8/05/2013.
- Decreto Supremo N° 27113 del 23 de julio de 2003.
- Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014.
- Resolución Ministerial N° 287/2015 de 11/09/2015.
- NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7.
- Instructivo de comunicación de observaciones (Ver anexo 5).

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del presente procedimiento:

- **Condonación de multas:** Facultad que tiene la Dirección General de Migración para eximir y perdonar las multas a personas naturales que se encuentren en las causales establecidas en el artículo 41 del Decreto Supremo N° 1923.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

- **Caso fortuito:** Hechos o sucesos de la naturaleza (Ej.: terremoto, tsunami, etc.) que no han sido previstos e impiden el cumplimiento de una obligación por parte del usuario(a) o de la DIGEMIG.
- **Fuerza mayor:** Suceso que no pudo ser previsto ni evitado por el usuario(a) y/o la Dirección General de Migración, que impide el cumplimiento de una obligación por cualquiera de las partes.
- **Infracción administrativa:** Incumplimiento a las obligaciones previstas en materia migratoria de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente; se clasifican en leves, graves y gravísimas.
- **Migrante irregular:** Persona migrante extranjera que incumple las normas de admisión o permanencia del Estado Plurinacional de Bolivia.
- **Permanencia irregular:** Es irregular la permanencia en el territorio nacional, en los siguientes casos:
 - a) Cuando la persona migrante extranjera, habiendo ingresado legalmente al territorio nacional, permanece en el mismo una vez vencido el término de estadía concedido.
 - b) Cuando la persona extranjera habiendo ingresado legalmente a territorio nacional no cuenta con la autorización requerida para realizar la actividad que se encuentra desarrollando.
 - c) Cuando el ingreso al país de la persona extranjera, es por lugar no habilitado.
 - d) Cuando el ingreso al país, es por lugar habilitado evadiendo u omitiendo el control migratorio.
 - e) Cuando el ingreso al país es sin la correspondiente documentación o con documentación falsa.
- **Usuario(a):** Para fines del presente procedimiento, se define como tal, a toda persona extranjera que solicita la condonación de multas.
- **DIGEMIG:** Dirección General de Migración
- **UJ:** Unidad Jurídica.
- **RACM:** Resolución Administrativa de Condonación de Multas.

5. RESPONSABLES

Director(a) General de Migración

Es responsable de:

- Aprobar o rechazar las resoluciones administrativas de condonación de multas (Ver anexo 2).

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

Jefe(a) de la Unidad Jurídica

Es responsable de:

- Controlar y supervisar el correcto cumplimiento del presente procedimiento desde su inicio hasta su conclusión, a nivel nacional.
- Aprobar o rechazar los informes técnico legal y el proyecto de Resolución Administrativa que autorice la condonación de multas o la notificación de rechazo de la solicitud a personas naturales (Ver anexo 3), conforme a las causales establecidas en el artículo 41 del Decreto Supremo N° 1923.

Responsable de Análisis Jurídico

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente el presente procedimiento.
- Emitir su conformidad a las justificaciones técnicos legales emitidas por las o los analistas jurídicos para autorizar o rechazar las solicitudes de condonación de multas.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por las o los Analistas Jurídicos, a través de justificaciones técnico - legales fundamentadas.

Analista Jurídico(a) (Oficina Central)

Es responsable de:

- Cumplir correctamente el presente procedimiento.
- Elaborar el informe técnico legal que justifique la condonación o no de multas a personas naturales, de acuerdo al alcance establecido en el Decreto Supremo N° 1923.
- Proyectar la resolución administrativa de condonación de multas o la notificación de rechazo de condonación de multas.
- Comunicar al usuario(a) las observaciones identificadas y llevar un registro de las comunicaciones realizadas de acuerdo a lo establecido en el Instructivo de Comunicación de Observaciones.

Responsable de Administración Departamental

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente el presente procedimiento en el área de su jurisdicción (Administración Departamental y Oficinas Regionales según corresponda).

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

- Remitir las solicitudes de condonación de multas a personas naturales, a la Oficina Central de la DIGEMIG para su respectivo procesamiento.

Encargado (a) de Ventanilla de Registro de Trámites

Es responsable de:

- Cumplir correctamente el presente procedimiento.
- Registrar la solicitud de condonación de multas.
- Derivar la solicitud de condonación de multas a la Unidad Jurídica para su respectivo procesamiento.

Encargado(a) de ventanilla de entrega de trámites

Es responsable de:

- Cumplir correctamente el presente procedimiento.
- Entregar al usuario(a) la resolución administrativa de condonación de multas o la notificación de rechazo de acuerdo al presente procedimiento.

Responsable de archivo

Es responsable de:

- Archivar la carpeta de trámite.

Todo el Personal

Es responsable de:

- El personal de la DIGEMIG, involucrado en la realización del proceso de condonación de multas, es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 GENERALIDADES

El numeral 8 del párrafo II del Artículo 7 de la Ley N° 370 faculta a la DIGEMIG a condonar el pago de multas provenientes de sanciones de acuerdo a las causales establecidas en el Artículo 41 del D.S. N° 1923, que son las siguientes:

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

- a. Por enfermedad y/o discapacidad física o mental comprobada que imposibilite el cumplimiento de las obligaciones, certificada por la institución que corresponda en Bolivia o documentación legalizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, cuando corresponda.
- b. Insolvencia económica que imposibilite la regularización migratoria de niños, niñas y adolescentes, de los padres, tutores, parientes con vínculo consanguíneo o de afinidad o de los que dependen económicamente.
- c. Salida obligatoria temporal o definitiva.
- d. Privación de libertad de personas extranjeras, durante el tiempo de su detención.
- e. Cuando la persona incurra en infracción por causas de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados.

La Dirección General de Migración previa presentación de la documentación requerida, condonará las multas mediante Resolución Administrativa (Ver anexo 2) de personas naturales que así lo soliciten y se encuentren dentro de las causales establecidas en el párrafo anterior. De lo contrario, emitirá notificación de rechazo de condonación de multas (Ver anexo 3), previa emisión de informe técnico – legal que justifique el mismo.

6.1.1. Cálculo de multas en caso de rechazo de condonación de multas o aceptación de la condonación de multas en forma parcial.

Tomando en cuenta las causales de condonación de multas señaladas en el punto anterior, se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones para el cálculo de multas:

DETERMINACION DE LA DIGEMIG	CONSIDERACIONES PARA EL CALCULO DE MULTAS
RECHAZO DE CONDONACION DE MULTAS	<p>Desde el día siguiente al vencimiento de la visa o permanencia regular hasta la fecha de presentación de solicitud de condonación de multas o solicitud expresa de regularizar su condición migratoria, acto administrativo que demuestra la voluntad de la persona extranjera para cumplir la Ley.</p> <p>Una vez que la DIGEMIG emita la respuesta de rechazo de condonación de multas (Ver anexo 3), se otorgará un plazo máximo de veinte (20) días hábiles para la efectivización del pago; de no hacerlo, el cómputo de multas será reactivado.</p>
	<p>Desde que la persona natural no se encuentre impedida para regularizar su condición migratoria y así lo acredite documentalmente, hasta la fecha de presentación de solicitud de condonación de multas o solicitud expresa de regularizar su condición migratoria, como acto administrativo</p>

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

ACEPTACION DE CONDONACION DE MULTAS EN FORMA PARCIAL	que demuestra la voluntad de la persona extranjera para cumplir la Ley. Una vez que la DIGEMIG emita la respuesta de rechazo parcial de condonación de multas, se otorgará un plazo máximo de veinte (20) días hábiles para la efectivización del pago; de no hacerlo, el cómputo de multas será reactivado.
---	---

En el Anexo 1, se adjuntan los requisitos que debe cumplir el usuario(a) para la solicitud de condonación de multas.

Con esas consideraciones, a continuación se describe el procedimiento correspondiente.

6.2. PROCEDIMIENTO

En el Anexo 6, se adjunta el Diagrama de Flujo respectivo.

PROCESO: CONDONACIÓN DE MULTAS				
INSUMO: Solicitud de condonación de multas a personas naturales.				
ETA PA	PROCEDIMIENTO (TAREAS)	INSTRUMENTO/ REGISTRO	PLAZO	RESPONSABLE
1	Presenta solicitud de condonación de multas en ventanilla de registro de trámite.	Nota de solicitud Documentación según requisitos.	NA	Usuario(a)
2	Registra la solicitud y deriva al Analista Jurídico para su procesamiento.	Módulo informático SIGET Nota de solicitud Documentación según requisitos.	Hasta 5 minutos por sistema Hasta 4 Hrs físicamente	Encargado(a) de Ventanilla de registro de trámite
2a	En caso de que la solicitud haya sido registrada en una Administración Departamental, remite a la o el analista jurídico para su procesamiento.	Nota de solicitud Documentación según requisitos Módulo informático SIGET	Hasta 5 minutos por sistema Hasta 48 Hrs. físicamente	Responsable de Administración Departamental
3	Elabora informe técnico legal que apruebe o rechace la solicitud de condonación de multas; y proyecta la resolución administrativa (4 ejemplares originales) o la notificación de rechazo. Pasa a la etapa 4.	Módulo informático SIGET Informe técnico legal Proyecto de resolución	Hasta 24 Hrs.	Analista Jurídico(a)
3 a	En caso de existir observaciones comunica al usuario(a) de acuerdo a lo	Módulo informático SIGET	NA	Analista Jurídico(a)

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

	establecido en el instructivo de comunicación de observaciones, para que subsane la o las mismas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Si subsana la observación en el tiempo establecido. Vuelve a la etapa 3.	Documentación según requisitos Comunicación de observaciones		
4	En caso de que la o el analista jurídico no pueda resolver la solicitud de condonación de multas remite la solicitud a la o el responsable de análisis jurídico o a la unidad o área correspondiente para emisión del sustento técnico.	Módulo informático SIGET Documentación según requisitos	NA	Analista Jurídico(a)
4 a	Emite el sustento técnico solicitado y lo remite al Analista Jurídico. Vuelve a la etapa 3.	Informe técnico	NA	Responsable de la unidad o área técnica
5	Resuelve el caso a través de una justificación técnico legal fundamentada y proyecta la resolución administrativa (4 ejemplares originales) o la notificación de rechazo. Pasa a la etapa 6.	Módulo informático SIGET Informe técnico legal Proyecto de resolución	NA	Responsable jurídico
5a	En caso de existir observaciones comunica al usuario(a) de acuerdo a lo establecido en el instructivo de comunicación de observaciones, para que subsane la o las mismas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Si subsana la observación en el tiempo establecido. Vuelve a la etapa 5.	Comunicación de observación Módulo informático SIGET	NA	Responsable jurídico
5 a 1	Si el usuario(a) no subsana la observación, se rechaza la solicitud. Vuelve a la etapa 5.	Comunicación de observación Módulo informático SIGET	NA	Responsable jurídico
6	Aprueba o rechaza el informe técnico legal y el Proyecto de Resolución Administrativa de condonación de multas o la notificación de rechazo. Si aprueba el informe pasa a la etapa 7.	Módulo informático SIGET Informe técnico legal Proyecto de resolución administrativa de condonación de multas Proyecto de notificación de rechazo	Hasta 4 Hrs.	Jefe(a) de Unidad Jurídica
6 a	Si rechaza el informe vuelve a la etapa 3.	Módulo informático SIGET Informe técnico legal Proyecto de resolución administrativa de condonación de multas Proyecto de notificación de rechazo	NA	Jefe(a) de Unidad Jurídica
7	Aprueba o rechaza la resolución de condonación de multas por estadía	Módulo informático SIGET	Hasta 4 Hrs.	Director(a) General de Migración

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001-CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

	irregular o la notificación de rechazo. Si aprueba, pasa a la etapa 8.	Resolución administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo		
7 a	Si rechaza la Resolución administrativa de condonación de multas o la notificación de rechazo, vuelve a la etapa 3.	Módulo informático SIGET Informe técnico legal Proyecto de resolución	NA	Director(a) General de Migración
8	Concluye el trámite y lo deriva por sistema y físicamente a ventanilla de entrega de trámites.	Módulo informático SIGET Resolución Administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo	Hasta 5 minutos por sistema Hasta 4 Horas físicamente	Director(a) General de Migración
9	Entrega al usuario(a) dos (2) Resoluciones Administrativas de condonación de multas (RACM) o notificación de rechazo y procede a la suscripción del acta de entrega (anexo 4).	Resolución Administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo Acta de entrega Módulo informático SIGET Carpeta de trámite	Hasta 5 minutos	Encargado(a) de Ventanilla de Entrega de Trámite
10	Deriva y entrega una (1) copia de la RACM o notificación de rechazo al Departamento de Archivo y otra a la Unidad Jurídica para su archivo correspondiente. Pasa a la etapa 11.	Resolución Administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo Acta de entrega Módulo informático SIGET Carpeta de trámite	Hasta 5 minutos por sistema Hasta 4 Horas físicamente	Encargado(a) de Ventanilla de Entrega de Trámite
10 a	Si el recojo de la resolución administrativa fuera realizado por apoderado(a) o mandante sin representación, la o el Encargado(a) de Ventanilla de Entrega de Trámite procederá al registro de datos correspondiente y a la suscripción del acta de entrega de la resolución administrativa o la notificación de rechazo. Pasa a la etapa 11.	Poder Notariado Resolución Administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo Acta de entrega Módulo informático SIGET	Hasta 5 minutos	Encargado(a) de Ventanilla de Entrega de Trámite
10 b	Si la solicitud fue realizada en una Administración Departamental u Oficina Regional, deriva las Resoluciones Administrativas o la notificación de rechazo al Departamento de Servicios Generales para su correspondiente remisión y entrega al usuario(a). Vuelve a la etapa 10.	Resolución Administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo Acta de entrega Módulo informático SIGET Carpeta de trámite	Hasta 48 Hrs.	Encargado(a) de Ventanilla de Entrega de Trámite

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

10c	Si el usuario(a) no recogió el trámite en los plazos establecidos en el talón de control o en el transcurso de los cinco (5) días hábiles posteriores, emite la notificación correspondiente y la pone en conocimiento del usuario(a) en plataforma y a través de la página web de la DIGEMIG.	Módulo informático SIGET Carpeta de trámite	NA	Encargado(a) de Ventanilla de Entrega de Trámite
10c 1	Deriva el trámite por Sistema y físicamente al departamento o área de archivo para su custodia y archivo temporal. Pasa a la etapa 11a.	Módulo informático SIGET Carpeta de trámite	NA	Encargado(a) de Ventanilla de Entrega de Trámite
10c 2	Solicita el desarchivo del trámite.	Carpeta de trámite	NA	Usuario(a)
10c 3	Solicita al departamento de archivo la remisión de la carpeta del trámite. Pasa a la etapa 11a1.	Módulo informático SIGET Carpeta de trámite	NA	Encargado(a) de Ventanilla de Entrega de Trámite
11	Recibe y registra el trámite en el sistema para el archivo correspondiente.	Módulo informático SIGET Resolución Administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo Carpeta de trámite	Hasta 4 Hrs.	Encargado(a) del Departamento de Archivo.
11 a	Recibe y registra el trámite en el sistema para la custodia y archivo temporal correspondiente.	Módulo informático SIGET Carpeta de trámite	NA	Encargado(a) del Departamento de Archivo.
11a 1	Remite la carpeta de trámite a ventanilla de entrega de trámites para su entrega, a solicitud del usuario(a), vuelve a la etapa 10.	Módulo informático SIGET Carpeta de trámite	NA	Encargado(a) del Departamento de Archivo.
12	Archiva la Resolución de Condonación de Multas o la notificación de rechazo (Fin del trámite).	Resolución Administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo	Hasta 4 Hrs.	Encargado(a) del Departamento de Archivo
TIEMPO DE EMISIÓN: Hasta la entrega al usuario(a): Hasta 3 días (en oficinas de la DIGEMIG). Hasta la entrega al usuario(a): Hasta 7 días (en Administraciones Departamentales). Hasta la entrega al usuario(a): Hasta 9 días (en Oficina Regional). Hasta el archivo del trámite: Hasta 4 días (en oficinas de la DIGEMIG).				
PRODUCTO: Resolución administrativa de condonación de multas o notificación de rechazo.				

6.3. ORDEN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA CARPETA DE TRÁMITE

Las y los servidores públicos que intervienen en el proceso, tienen la obligación de verificar que la documentación que presenta el usuario(a), se encuentre dentro de la carpeta de trámite en el mismo orden en el que se describen los requisitos.

Para asegurar que la documentación se conserve intacta y en el orden establecido, la misma debe ser engrapada o asegurada con un fastener.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001- CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 2

7. REGISTROS

- Carpeta de trámite.
- Registro en sistemas.

8. ANEXOS

- Anexo 1: Requisitos.
- Anexo 2: Formato de Resolución Administrativa de condonación de multas.
- Anexo 3: Formato de notificación de rechazo de condonación de multas.
- Anexo 4: Acta de entrega de documentos.
- Anexo 5: Instructivo de comunicación de observaciones.
- Anexo 6: Diagrama de Flujo del Procedimiento de condonación de multas a personas naturales en la DIGEMIG.

9. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO
2		<ul style="list-style-type: none"> - INCORPORACION DE NORMATIVA EN REFERENCIAS. - PRECISIONES EN RESPONSABILIDADES. - AJUSTES EN GENERALIDADES: CÁLCULO DE MULTAS. - PRECISIONES E INCORPORACIONES DE ETAPAS EN EL PROCEDIMIENTO. - PRECISIONES EN REQUISITOS.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

ANEXO 1: REQUISITOS

Solicitud de condonación de multas. CODIGO: DIGEMIG/AL-001-CMPN/950.		
Condonar las Multas a personas extranjeras que se encuentren en las causales establecidas en el parágrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 1923.		
REQUISITOS	TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE (DÍAS HÁBILES)	MONTO DEL COSTO DEL TRÁMITE (BS)
<p>1. Nota dirigida a la Dirección General de Migración, solicitando la condonación de multas, estableciendo el motivo de la solicitud.</p> <p>2. Fotocopia del Pasaporte, Cédula de Identidad o Documento Nacional de Identidad y presentación del documento original para su contrastación, el cual será devuelto inmediatamente al usuario(a).</p> <p>3. Fotocopia de la constancia del último ingreso y/o permanencia en territorio boliviano y presentación de la constancia original para su contrastación, la cual será devuelta inmediatamente al usuario(a).</p> <p>En caso de que el trámite sea iniciado por un apoderado(a), presentar Testimonio Poder y fotocopia de la Cédula de Identidad del apoderado(a).</p> <p>En caso de que el trámite sea iniciado por un mandante sin representación, acreditar documentalmente el parentesco con el usuario(a) y fotocopia del Pasaporte o Cédula de Identidad del mandante sin representación.</p> <p>4. Documentación que acredite la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la solicitud de condonación de multas, es presentada por enfermedad y/o discapacidad física o mental comprobada, presentar: <ul style="list-style-type: none"> a. Certificado médico original acreditado por el Colegio Médico de Bolivia en caso de que éste sea emitido en territorio boliviano. b. Certificado médico original debidamente legalizado, en caso de que éste sea emitido en el exterior, si el documento no se encuentra en idioma español, presentar la respectiva traducción debidamente legalizada. - Si la solicitud de condonación de multas, es presentada por insolvencia económica de los padres que imposibilite la regularización migratoria de niños, niñas y adolescentes, dependientes económicamente, podrán presentar: <ul style="list-style-type: none"> a. Certificación o documento emitido por institución pública de trabajo social u otra legalmente establecida, o cualquier otro documento, mediante los cuales se evidencie la insolvencia económica de padres, tutores, parientes con vínculo consanguíneo o de afinidad o de los que dependan económicamente los niños, niñas o adolescentes, según el caso. 	<p>Hasta la entrega al usuario(a): Hasta 3 días (en oficinas de la DIGEMIG).</p> <p>Hasta la entrega al usuario(a): Hasta 7 días (en Administraciones Departamentales).</p> <p>Hasta la entrega al usuario(a): Hasta 9 días (en Oficina Regional).</p> <p>Hasta el archivo del trámite: Hasta 4 días (en oficinas de la DIGEMIG).</p>	Sin costo

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

<ul style="list-style-type: none"> - Si la solicitud de condonación de multas, es presentada por casos de privación de libertad de personas extranjeras durante el tiempo de su detención, presentar: <ul style="list-style-type: none"> a. Resolución o Sentencia Judicial, copia legalizada o certificación emitida por la autoridad jurisdiccional que establezca la detención preventiva y el tiempo de condena del usuario(a). - Si la solicitud de condonación de multas, es presentada por incurrir en infracción por causas de caso fortuito o fuerza mayor: <ul style="list-style-type: none"> a. presentar documentación que acredite tales situaciones y si corresponde, ésta deberá ser debidamente legalizada. 		
---	--	--

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-001-CMPN/950
	CONDONACIÓN DE MULTAS PARA PERSONAS NATURALES	Versión N° 1

ANEXO N° 2

(FORMATO)

RESOLUCION ADMINISTRATIVA No. 02/16 CONDONACION DE MULTAS

VISTOS:

Que los Parágrafos V y VI del Artículo 14 de la Constitución Política del Estado, determinan que las leyes bolivianas se aplican a todas las personas, naturales o jurídicas, bolivianas o extranjeras en el territorio boliviano y que las extranjeras y los extranjeros en el territorio boliviano tienen los derechos y deben cumplir los deberes establecidos en la Constitución, salvo las restricciones que ésta contenga.

Que el Artículo 1 de la Ley No. 370 de Migración establece que la misma tiene por objeto regular el ingreso, tránsito, permanencia y salida de personas en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, y establecer espacios institucionales de coordinación que garanticen los derechos de las personas migrantes bolivianas y extranjeras, de conformidad a la Constitución Política del Estado, los Instrumentos Internacionales en materia de Derechos Humanos ratificados por el Estado y normas vigentes.

Que el numeral 8 del párrafo II del Artículo 7 de la Ley N° 370 de Migración establece que la Dirección General de Migración tiene entre sus facultades y responsabilidades, la de condonar el pago de multas proveniente de sanciones, de acuerdo a las causales establecidas en la Reglamentación de la mencionada Ley.

Que el párrafo I del Artículo 41 del Decreto Supremo N° 1923 establece las causales de condonación de multas a personas naturales, a saber: a) Por enfermedad y/o discapacidad física o mental comprobada que imposibilite el cumplimiento de las obligaciones, certificada por la institución que corresponda en Bolivia o documentación legalizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, cuando corresponda; b) Insolvencia económica que imposibilite la regularización migratoria de niños, niñas y adolescentes, de los padres, tutores, parientes con vínculo consanguíneo o de afinidad o de los que dependen económicamente; c) Salida obligatoria temporal o definitiva; d) Privación de libertad de personas extranjeras, durante el tiempo de su detención; e) Cuando la persona incurra en infracción por causas de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados.

Que el párrafo II del Artículo 41, del mencionado Decreto Supremo, señala que la condonación de multas será resuelta y establecida mediante Resolución Administrativa emitida por la Autoridad Migratoria.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

Que la Disposición Final Única del mismo Decreto Supremo, establece que para todo aquello no previsto expresamente en el mismo, se aplicarán las disposiciones de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y su Decreto Supremo Reglamentario.

CONSIDERANDO:

Que el señor JUAN PEREZ PEREZ, de nacionalidad BRASILEIRA, con Pasaporte No. 12345, presentó la documentación de respaldo suficiente para dar curso a su solicitud de condonación de multas, enmarcándose en la causal a), del Parágrafo I del Artículo 41 del Decreto Supremo N° 1923, de acuerdo a lo establecido en el informe técnico legal N°

POR TANTO:

La Dirección General de Migración, en ejercicio de sus facultades y responsabilidades conferidas por Ley:

RESUELVE:

PRIMERO. Condonar las multas al señor JUAN PEREZ PEREZ, de nacionalidad BRASILEIRA, con Pasaporte No. 12345, por el periodo comprendido desde el día 01 de abril de 2013 hasta la fecha de inicio de su regularización o hasta su salida del territorio boliviano.

SEGUNDO. Conminar al señor JUAN PEREZ PEREZ, de nacionalidad BRASILEIRA, con Pasaporte No. 12345, a regularizar su situación migratoria a través del inicio de trámite de permanencia según corresponda o salir del territorio nacional, en un plazo máximo de 15 días hábiles computables a partir de su legal notificación con la presente Resolución Administrativa de condonación de multas; caso contrario se encontrará nuevamente en situación migratoria irregular sujeto a sanciones administrativas migratorias establecidas por Ley.

TERCERO. Comunicar al interesado que la DIGEMIG al haberle condonado las multas en el marco de la norma vigente, autoriza su salida de territorio boliviano por cualquier puesto de control migratorio fronterizo terrestre o aeroportuario legalmente establecido, en caso de que así lo desee, sin ser pasible a sanciones administrativas migratorias, dentro del plazo de los 15 días otorgados en la parte resolutive segunda de la presente Resolución Administrativa; y, si desea reingresar nuevamente a territorio boliviano, debe hacerlo con una nueva condición migratoria, dependiendo de la actividad que vaya a desempeñar.

Es dada en la ciudad de La Paz, a los xxx días del mes de xxx del año xxx.

Regístrese, comuníquese y archívese.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

ANEXO N° 3

(FORMATO)

NOTIFICACION DE RECHAZO DE CONDONACION DE MULTAS

CODIGO

DIRIGIDA A: Señor JUAN PEREZ PEREZ, de nacionalidad BRASILEIRA, con Pasaporte No. 12345.

CONSIDERACIONES LEGALES

Que los Parágrafos V y VI del Artículo 14 de la Constitución Política del Estado, determinan que las leyes bolivianas se aplican a todas las personas, naturales o jurídicas, bolivianas o extranjeras en el territorio boliviano y que las extranjeras y los extranjeros en el territorio boliviano tienen los derechos y deben cumplir los deberes establecidos en la Constitución, salvo las restricciones que ésta contenga.

Que el Artículo 1 de la Ley No. 370 de Migración establece que la misma tiene por objeto regular el ingreso, tránsito, permanencia y salida de personas en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, y establecer espacios institucionales de coordinación que garanticen los derechos de las personas migrantes bolivianas y extranjeras, de conformidad a la Constitución Política del Estado, los Instrumentos Internacionales en materia de Derechos Humanos ratificados por el Estado y normas vigentes.

Que el numeral 8 del párrafo II del Artículo 7 de la Ley N° 370 de Migración establece que la Dirección General de Migración tiene entre sus facultades y responsabilidades, la de condonar el pago de multas proveniente de sanciones, de acuerdo a las causales establecidas en la Reglamentación de la mencionada Ley.

Que el párrafo I del Artículo 41 del Decreto Supremo N° 1923 establece las causales de condonación de multas a personas naturales, a saber: a) Por enfermedad y/o discapacidad física o mental comprobada que imposibilite el cumplimiento de las obligaciones, certificada por la institución que corresponda en Bolivia o documentación legalizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, cuando corresponda; b) Insolvencia económica que imposibilite la regularización migratoria de niños, niñas y adolescentes, de los padres, tutores, parientes con vínculo consanguíneo o de afinidad o de los que dependen económicamente; c) Salida obligatoria temporal o definitiva; d) Privación de libertad de personas extranjeras, durante el tiempo de su detención; e) Cuando la persona incurra en infracción por causas de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados.

Que la Disposición Final Única del mismo Decreto Supremo, establece que para todo aquello no previsto expresamente en el mismo, se aplicarán las disposiciones de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y su Decreto Supremo Reglamentario.

CONSIDERACIONES TECNICAS

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

Que el señor JUAN PEREZ PEREZ, de nacionalidad BRASILEIRA, con Pasaporte No. 12345, NO cumplió con los requisitos y formalidades exigidos por Ley para la condonación de multas de acuerdo a lo establecido en el informe técnico legal N° 01/2014.

CONCLUSIONES

La Dirección General de Migración, en ejercicio de sus facultades y responsabilidades conferidas por Ley, rechaza la solicitud de condonación de multas del señor JUAN PEREZ PEREZ, de nacionalidad BRASILEIRA, con Pasaporte No. 12345, al no enmarcarse en lo establecido en el Artículo 41 del D.S. N° 1923.

La Dirección General de Migración, lo conmina a realizar el pago de multas por infracción cometida, establecida en el numeral 1) del párrafo I Art. 37 del D.S. N° 1923, en la Cuenta Fiscal Recaudadora del Ministerio de Gobierno N°1-3696024, en cualquier sucursal del Banco Unión, computables desde el 01 de febrero de 2014 hasta la presentación de su solicitud de condonación de multas, de acuerdo al formulario de cálculo de multas adjunto, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles computables desde su legal notificación con la presente; o en su defecto, realizar la presentación de los descargos respectivos. De no cumplir con el pago de multas o la presentación de descargos, la DIGEMIG aplicara las sanciones migratorias establecidas en normativa vigente.

Una vez realizado el pago de multas respectivo y presentada la constancia de dicho pago ante la DIGEMIG, se autoriza al señor JUAN PEREZ PEREZ, de nacionalidad BRASILEIRA, con Pasaporte No. 12345, que en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir del pago efectivo de la multa, regularizar su situación migratoria a través del inicio de trámite de permanencia según corresponda, previa presentación de requisitos de acuerdo a norma vigente; o, en su defecto la salida de territorio boliviano por cualquier puesto de control migratorio fronterizo terrestre o aeroportuario legalmente establecido.

En caso de salir del territorio boliviano, si desea reingresar nuevamente, deberá hacerlo con una nueva condición migratoria, dependiendo de la actividad que vaya a desempeñar.

Es cuanto se tiene a bien notificar, para fines consiguientes, en la ciudad de La Paz, a los xxx días del mes de xxx del año xxx.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

ANEXO 4

ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

EN LA CIUDAD DE DEL DÍA XX DEL MES XXXXX DEL AÑO XXXX A HORAS XXXXXX, LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN/ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DE, HACE ENTREGA AL SR(A).....DE NACIONALIDAD:..... CON PASAPORTE/DNI CÉDULA DE IDENTIDAD/ CARNET N° XXXXXX, LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:..... Y LA DEVOLUCIÓN DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:....., PARA FINES QUE EN DERECHO LE CORRESPONDA.

Firma Interesado

Firma del Servidor Público

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

Anexo N° 5

INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Corina Baptista Arreaza	María Eugenia Schmidt Vacaflares	Cosset Estenssoro Torricos
Cargo:	JEFE DE EXTRANJERÍA	DIRECTORA TÉCNICA NACIONAL DE EXTRANJERÍA Y PASAPORTE	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACIÓN
Firma:			
Fecha:	01/07/2014	18/07/2014	

	INSTRUCTIVO	Código
	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	Versión N° 1

CONTENIDO

1. OBJETIVO	22
2. ALCANCE.....	22
3. REFERENCIAS	22
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	22
5. RESPONSABLES	22
6. PROCEDIMIENTO	23
6.1 GENERALIDADES	23
5.1.1. GESTIÓN DE OBSERVACIONES.....	23
a. Identificación de observación(es).	23
b. Registro de comunicación de observación(es).	23
c. Notificación con observaciones	24
d. Cancelación del trámite migratorio	24
5.1.2. PROCEDIMIENTO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN, ADMINISTRACIONES DEPARTAMENTALES Y OFICINAS REGIONALES.	24
7. REGISTROS	26
8. ANEXOS	26
1. CONTROL DE CAMBIOS	27

	INSTRUCTIVO	Código
	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	Versión N° 1

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para que la o el servidor público de la DIGEMIG comunique al usuario(a) la o las observaciones a su trámite migratorio.

2. ALCANCE

Es aplicable a los trámites migratorios que fueron iniciados y registrados satisfactoriamente en la oficina central, Oficinas Regionales y Administraciones Departamentales de la DIGEMIG, que se encuentren en calidad de observados en la realización del análisis técnico y/o legal en el área correspondiente, según los requisitos de cada tipo de trámite.

3. REFERENCIAS

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20/07/1990
- Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002.
- Ley de Migración N° 370 del 8 de mayo de 2013.
- Decreto Supremo N° 1923 del 12 de marzo de 2014.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del cumplimiento del presente instructivo:

- Testigo de actuación: Persona que da fe de la notificación practicada al usuario(a) por el servidor(a) público(a) de la DIGEMIG.
- Trámite migratorio: Todos los servicios a los cuales puede acceder el usuario(a) en la Dirección General de Migración.
- Usuario(a): Destinatario(a) de la comunicación de observación de un trámite migratorio.
- DIGEMIG: Dirección General de Migración.

5. RESPONSABLES

Todo el Personal

- El personal de la DIGEMIG, involucrado en el procesamiento de trámites migratorios que haya identificado una o más observaciones, es responsable de cumplir lo establecido en el presente instructivo, de acuerdo a lo previsto en el punto referido al alcance.

	INSTRUCTIVO	Código
	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	Versión N° 1

6. PROCEDIMIENTO

6.1 GENERALIDADES

6.1.1. GESTIÓN DE OBSERVACIONES

a. Identificación de observación(es).

La o el servidor público que identificó la observación en el trámite migratorio, debe utilizar el formato Identificación de Observaciones (Anexo N° 1) para registrar la observación en el que se consignan los siguientes datos: lugar de identificación de la observación, área o departamento, datos generales de la o el servidor público, tipo y N° de trámite, nombre del usuario(a), nacionalidad, N° de documento de identidad, documentos adjuntos, observación realizada, justificación técnica, acciones a tomar y la conformidad del inmediato superior, según corresponda.

b. Registro de comunicación de observación(es).

La o las observaciones de los trámites migratorios identificadas por Servidor(a) Público(a) que identificó la observación, deberán ser comunicadas al usuario(a) de la siguiente manera:

COMUNICACION	TIPO DE COMUNICACION	INSTRUMENTO O REGISTRO	PLAZO PARA REALIZAR LA COMUNICACION	PLAZO PARA SUBSANAR LA OBSERVACION
1º Comunicación de observación(es)	Correo electrónico institucional a través del sistema SIGET	Correo electrónico enviado y registro de comunicación	Inmediatamente después de que el inmediato superior emitió su conformidad a la observación identificada	5 días hábiles computables a partir de la notificación de la observación
2º Comunicación de observación(es)	Telefonía fija o celular	Registro de comunicación	Inmediatamente después de identificada la observación, en caso de que el usuario(a) no haya registrado ningún correo electrónico o no haya subsanado la o las observaciones en el plazo establecido en la 1º comunicación de observaciones	5 días hábiles computables a partir de la notificación de la observación
3º Comunicación de observación(es)	Página web de la DIGEMIG.	Publicación del estado de trámite como observado con el fin de que el	Inmediatamente después de identificada la observación, en caso de que el usuario(a) no haya registrado ningún	5 días hábiles computables a partir de la notificación de la observación

	INSTRUCTIVO	Código
	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	Versión N° 1

		usuario(a) se apersona a oficinas de la DIGEMIG para subsanar la observación	correo electrónico, ni teléfono fijo ni celular electrónico o no haya subsanado la o las observaciones en el plazo establecido en la 2° comunicación de observaciones	
4° Comunicación de observación(es)	Notificación (ver anexo N° 3) en Domicilio señalado en el formulario de declaración jurada de inicio y/o registro de trámite	Reporte de operador(a) de la Unidad de Control Migratorio y Arraigos y/o UPCOM	En caso de que el usuario(a) no responda a la 1°, 2° y/o 3° comunicación hasta después de cinco (5) días hábiles una vez realizadas las mismas	5 días hábiles computables a partir de la notificación de la observación

c. Notificación con observaciones

En caso de que el usuario(a) no responda a la 1°, 2° y/o 3° comunicación hasta después de cinco (5) días hábiles, el servidor(a) público(a), realizará la notificación en el domicilio señalado por el usuario(a) en el formulario de declaración jurada de inicio y/o registro de trámite. Una vez que el servidor(a) público(a) se encuentre en el domicilio señalado y el usuario(a) no se encuentre en el mismo o no quiera recibir la notificación, el servidor(a) público(a) dejará la notificación pegada en la puerta del domicilio señalado con la firma de un testigo de actuación.

d. Cancelación del trámite migratorio

El trámite migratorio será cancelado de acuerdo a lo previsto en el numeral 3 del párrafo I del Art. 35 de la Ley N° 370 de Migración, en los casos en que el usuario(a) haya hecho caso omiso o incumplido las conminatorias de regularización de su situación migratoria hasta la 4° comunicación realizada.

6.1.2. PROCEDIMIENTO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN, ADMINISTRACIONES DEPARTAMENTALES Y OFICINAS REGIONALES.

PROCESO: COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES				
Insumo: IDENTIFICACION DE OBSERVACION(ES) EN TRAMITES MIGRATORIOS				
ETA PA	PROCEDIMIENTO (TAREAS)	INSTRUMENTO/ REGISTRO	PLAZO	RESPONSABLE
1	Identifica la observación en el trámite migratorio.	Documentación según requisitos	NA	Servidor(a) Público(a) de la DIGEMIG

	INSTRUCTIVO	Código
	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	Versión N° 1

		Contrastación de documentos con fuentes de verificación disponibles Reporte de inspección Ocular y otros relacionados		
2	Llena el formulario de identificación de observaciones, lo anexa a la carpeta de trámite migratorio y remite al Jefe(a) inmediato superior para la emisión de su conformidad	Documentación según requisitos Contrastación de documentos con fuentes de verificación disponibles Reporte de inspección Ocular y otros relacionados Formulario de identificación de observaciones	Hasta 15 minutos computables a partir de la identificación de la observación al trámite migratorio	Servidor(a) Público(a) de la DIGEMIG
3	Emite su conformidad o rechaza la o las observaciones consignadas en el formulario de comunicación de observaciones. Si emite su conformidad lo deriva al servidor(a) público(a) que identificó la observación. Si rechaza la o las observaciones consignadas en el formulario de comunicación de observaciones, vuelve a la etapa 2.	Formulario de comunicación de observaciones	Hasta 5 minutos por sistema y hasta 4 Hrs. físicamente	Jefe(a) inmediato superior de la DIGEMIG
4	Realiza la 1° comunicación al correo electrónico del usuario(a) y la registra en el formulario de registro de comunicación y lo anexa a la carpeta del trámite migratorio, si el usuario(a) subsana la observación en el plazo establecido, concluye el procedimiento; si no subsana la observación en el plazo de 5 días hábiles computables a partir de su notificación, pasa a la etapa 4 a.	Formulario de registro de comunicación Correo electrónico institucional a través del sistema SIGET	Hasta 5 minutos	Servidor(a) Público(a) de la DIGEMIG
4a	Realiza la 2° comunicación al teléfono fijo o celular del usuario(a) y la registra en el formulario de registro de comunicación y lo anexa a la carpeta del trámite migratorio; si el usuario(a) subsana la observación concluye el procedimiento; si no subsana la observación en el plazo de 5 días hábiles computables a partir de su notificación, pasa a la etapa 4 b.	Formulario de registro de comunicación	Hasta 5 minutos	Servidor(a) Público(a) de la DIGEMIG
4 b	Realiza la 3° comunicación a través de la página web de la DIGEMIG (publicando el nombre del usuario(a) para que se apersona a la oficina correspondiente a subsanar la observación) y la registra en el formulario de registro de comunicación y lo anexa a la carpeta del trámite	Formulario de registro de comunicación Página web de la DIGEMIG	Hasta 5 minutos	Servidor(a) Público(a) de la DIGEMIG

	INSTRUCTIVO	Código
	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	Versión N° 1

	migratorio, si el usuario(a) subsana la observación concluye el procedimiento; si no subsana la observación en el plazo de 5 días hábiles computables a partir de su notificación, pasa a la etapa 4 c.			
4c	Realiza la 4º comunicación en el domicilio señalado por el usuario(a) en el formulario de declaración jurada de inicio y/o registro de trámite y la registra en el formulario de registro de comunicación y lo anexa a la carpeta del trámite migratorio; si el usuario(a) subsana la observación concluye el procedimiento; si no subsana la observación en el plazo de 5 días hábiles computables a partir de su notificación, el servidor(a) publico(a) aplicará el procedimiento de cancelación de permanencia (Aplicable a permanencias transitorias, temporales o definitivas) o procedimiento administrativo para otros trámites migratorios.	Notificación en Domicilio señalado en el formulario de declaración jurada de inicio y/o registro de trámite	Hasta 24 Hrs.	Servidor(a) Publico(a) de la DIGEMIG
TIEMPO DE EMISION: Hasta la comunicación (vía correo electrónico, teléfono o página web) al usuario(a) con la observación: Hasta 5 horas. Hasta la notificación al usuario(a) en su domicilio: Hasta 24 Hrs.				
PRODUCTO: Observación de trámite migratorio comunicada.				

7. REGISTROS

- Formulario de identificación de observaciones
- Formulario de registro de comunicación.
- Formato de notificación.
- Carpeta de trámite
- Registro en sistema

8. ANEXOS

- Anexo 1: Formato del formulario Identificación de observaciones.
- Anexo 2: Formato de formulario de registro de comunicación de observaciones.
- Anexo 3: Formato de Notificación de observaciones.

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	INSTRUCTIVO	Código
	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	Versión N° 1

9. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

 DIGEMIG Dirección General de Migración	INSTRUCTIVO	Código
	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	Versión N° 1

ANEXO 6

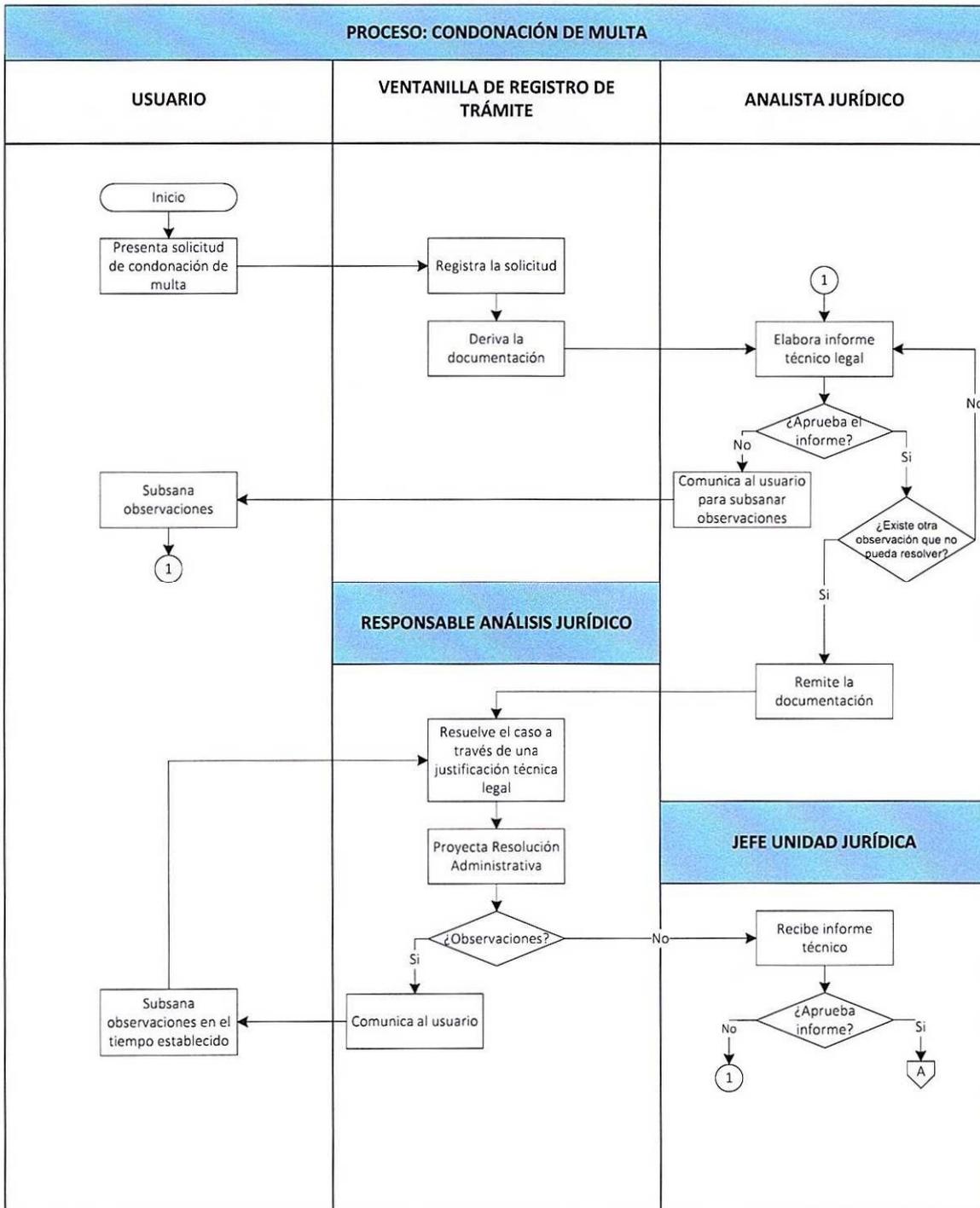


INSTRUCTIVO

Código

COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES

Versión N° 1



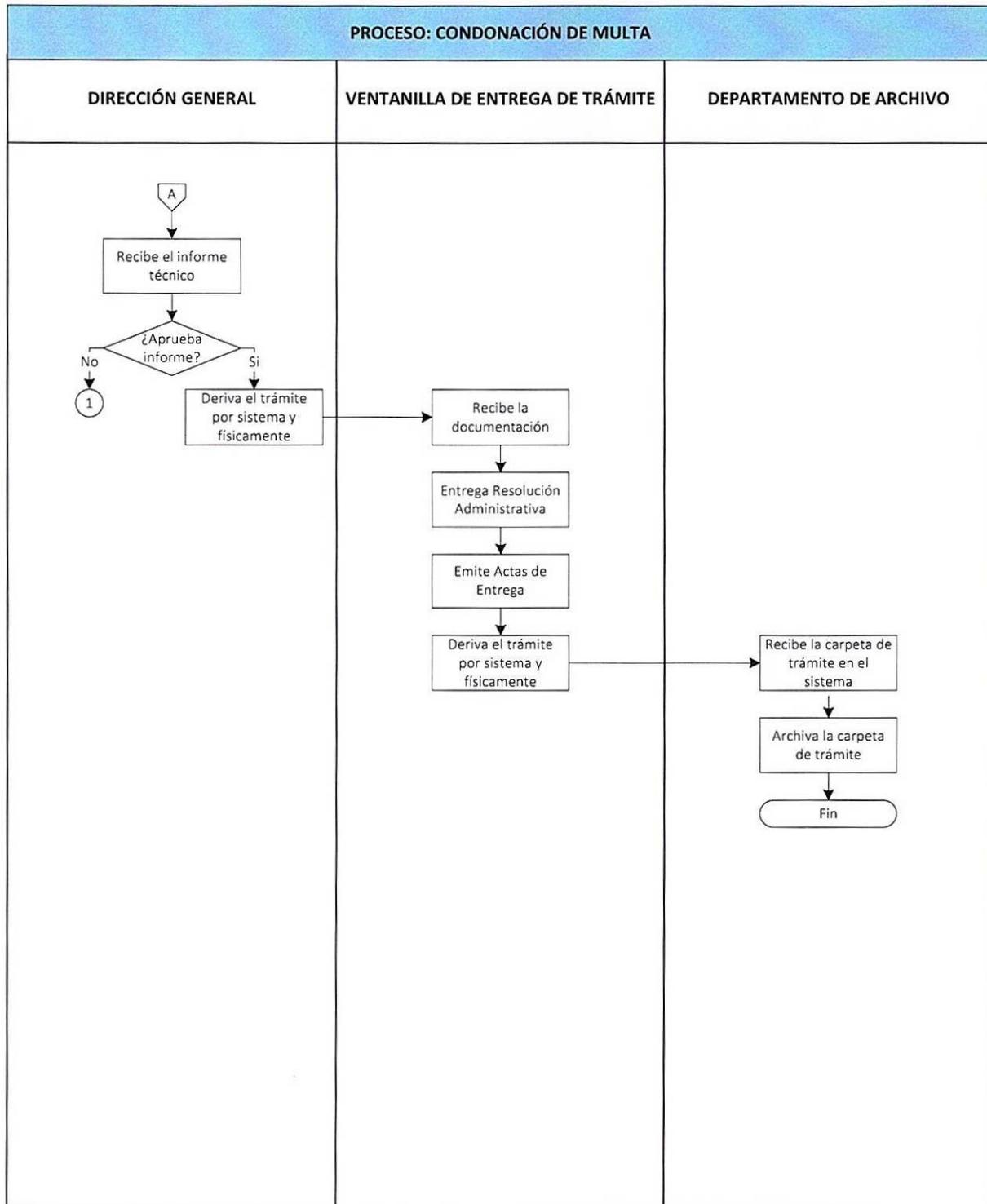


INSTRUCTIVO

Código

COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES

Versión N° 1



APLICACIÓN DE SANCIONES PECUNIARIAS
A PERSONAS NATURALES Y
JURIDICAS

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-002-ASP/951
	APLICACIÓN DE SANCIONES PECUNIARIAS A PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS	Versión N° 2

APLICACIÓN DE SANCIONES PECUNIARIAS A PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Aldo Cortés Millán	Silvia Renjel Alvarez.	Cosset Estensoro Torricos
Cargo:	Abogado	Jefe de Unidad Jurídica	Directora General de Migración
Firma:			
Fecha:	10/11/2015	11/11/2015	12/11/2015

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-002-ASP/951
	APLICACIÓN DE SANCIONES PECUNIARIAS A PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS	Versión N° 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	4
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
5. RESPONSABLES	6
Director (a) General de Migración.....	6
Jefe(a) de la Unidad de Control Migratorio y Arraigos.....	7
Responsable de Control Migratorio	7
Responsable de la Administración Departamental.....	7
Encargado(a) de Oficina Regional (Puestos de Control Migratorio Fronterizos terrestres y aeroportuarios).....	8
Operador(a) de Control Migratorio (a nivel nacional).....	8
Todo el Personal.....	9
6. PROCEDIMIENTO	9
6.1 GENERALIDADES	9
6.1.1. Control migratorio en zona fronteriza	9
6.1.2. Infracciones y sanciones a personas naturales	9
6.1.3. Infracciones y sanciones a personas jurídicas	10
c. Pago de multas en cuotas	13
6.2. PROCEDIMIENTO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y ADMINISTRACIONES DEPARTAMENTALES DE MIGRACION	18
7. REGISTROS	24
8. ANEXOS	24
9. CONTROL DE CAMBIOS	85

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras como producto de infracciones administrativas en materia migratoria.

2. ALCANCE

La Dirección General de Migración ejercerá la potestad sancionatoria por la comisión de las infracciones administrativas en materia migratoria, sujetándose a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Las infracciones serán sancionadas con salida obligatoria o multas.

El presente procedimiento regulará la aplicación de sanciones pecuniarias (multas) a personas naturales y personas jurídicas a nivel nacional, mismas que se detallan a continuación:

TIPO DE PERSONA SUJETA A SANCIÓN	REGULACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES
PERSONA NATURAL	Persona extranjera en condición migratoria irregular, de acuerdo a lo establecido en el Art. 32 de la Ley N° 370 de Migración.
	Persona extranjera que no informa a la autoridad competente el cambio de domicilio u otra información relevante, al momento de la renovación u obtención de documentos migratorios, de acuerdo al inciso a), parágrafo I del Art.37 del D.S. 1923.
	Persona extranjera que no presente los documentos de identidad y/o de viaje cuando la autoridad migratoria lo requiera en inspecciones de control en territorio boliviano, de acuerdo al inciso b), parágrafo I del Art.37 del D.S. 1923.
PERSONA JURIDICA	Persona nacional o extranjera que contrata de manera temporal o permanente los servicios de personas extranjeras que no cuentan con la autorización correspondiente, de acuerdo a norma vigente de acuerdo a lo establecido en el Inciso d) del parágrafo II del Art.37 del D.S. 1923.
	Operadores de servicios de transporte internacional y nacional, aéreo, terrestre y fluvial.
	Agencias de Viaje y Turismo.
	Hoteles, Hostales, Residenciales, Alojamientos y otros establecimientos de hospedaje.
PERSONA JURIDICA	Instituciones de educación superior de formación profesional: universidades públicas y privadas, escuelas superiores de formación, institutos técnicos, tecnológicos y artísticos.
	Persona jurídica nacional o extranjera que contrata de manera temporal o permanente los servicios de personas extranjeras que no cuentan con la autorización migratoria de trabajo correspondiente de acuerdo a norma vigente.

La aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales se realizará a través de Operadores de Inicio de Trámites en plataformas de atención migratoria, Inspectores(as) u

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

Operadores(as) de Control Migratorio en Puestos Fronterizos de Control Migratorio Terrestres y Aeroportuarios fijos y móviles, a través de operadores(as) de control migratorio Inspectores(as) en operativos planificados y programados a nivel nacional.

La aplicación de sanciones pecuniarias a personas jurídicas se realizará a través de inspecciones realizadas por Inspectores(as) u Operadores(as) de Control Migratorio. La efectivización de sanciones pecuniarias a personas jurídicas se realizará a través de la Unidad Jurídica de la DIGEMIG de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

La aplicación de las sanciones pecuniarias son producto de la identificación de personas nacionales o extranjeras irregulares ya sea en plataformas de atención migratoria o en inspecciones y operativos a nivel nacional.

3. REFERENCIAS

1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de fecha 07/02/2009.
2. Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de fecha 23/04/2002.
3. Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de fecha 29/10/1999.
4. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de fecha 20/07/1990.
5. Ley de Migración N° 370 de fecha 8/05/2013.
6. Decreto Supremo N° 27113 del 23 de julio de 2003.
7. Decreto Supremo N° 1923 de fecha 12/03/2014.
8. Resolución Ministerial N° 287/2015 de 11/09/2015.
9. NB ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad, requisito numeral 4.1 y 7.
10. Instructivo de comunicación de observaciones (Ver Anexo 1).

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del presente procedimiento:

- **AUTO INICIAL DE SANCIONES:** Resolución Administrativa emitida por la DIGEMIG en la que se establece la presunta comisión de una infracción administrativa, la cuantía de la sanción y los plazos para el descargo o prueba correspondiente.
- **AUTO CONCLUSIVO DE SANCIONES:** Resolución Administrativa mediante la cual se da por concluido el auto inicial de sanciones.
- **AUTORIDAD JERARQUICA:** Para efectos del Recurso Jerárquico, se entiende como autoridad jerárquica a la máxima autoridad ejecutiva – MAE –, que resolverá el recurso jerárquico; para efectos del presente procedimiento la Ministra o Ministro de Gobierno.
- **CASO FORTUITO:** Hechos o sucesos de la naturaleza (Ej.: terremoto, tsunami, etc.) que no han sido previstos e impiden el cumplimiento de una obligación por parte del usuario(a) o de la DIGEMIG.
- **FUERZA MAYOR:** Suceso que no pudo ser previsto ni evitado por el usuario(a) y/o la Dirección General de Migración, que impide el cumplimiento de una obligación por cualquiera de las partes.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

- **INFRACCION ADMINISTRATIVA:** Incumplimiento a las obligaciones previstas en materia migratoria de acuerdo a ordenamiento jurídico vigente; se clasifican en leves, graves y gravísimas.
- **INGRESO IRREGULAR:** Es irregular el ingreso al territorio nacional en los siguientes casos:
 - a. Ingreso al país por lugar no habilitado.
 - b. Ingreso al país por lugar habilitado evadiendo u omitiendo el control migratorio.
 - c. Ingreso al país sin la correspondiente documentación o con documentación falsa.
- **INSTITUCION EDUCATIVA DE FORMACION SUPERIOR:** Se entiende como Institución Educativa de Formación Superior a las universidades públicas y privadas, escuelas superiores de formación, institutos técnicos, tecnológicos y artísticos.
- **INSPECCIÓN:** Es el control migratorio o fiscalización realizado a proveedores de servicio de transporte de pasajeros nacionales e internacionales, agencias de viaje y operadores de turismo, hoteles, hostales, residenciales, alojamientos y otros establecimientos de hospedaje, lugares de trabajo e instituciones de educación superior de formación profesional, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa migratoria.
- **MIGRANTE IRREGULAR:** Persona migrante extranjera que incumple las normas de admisión o permanencia del Estado Plurinacional de Bolivia.
- **NOTIFICACION:** Poner en conocimiento de la persona natural o jurídica sujeta a sanción, del acto administrativo sancionatorio como consecuencia de una infracción administrativa.
- **OPERATIVO:** Es el control migratorio realizado a personas individuales en zonas urbanas o rurales (avenidas, calles, plazas, trancas, otros) y aquellas que se encuentren en lugares de trabajo o centros proveedores de servicios (públicos o privados), con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa migratoria.
- **RECURSO JERARQUICO:** Es la facultad que tiene la persona jurídica o natural (que se sienta afectada) de recurrir contra la resolución que resolvió el recurso de revocatoria.
- **RECURSO DE REVOCATORIA:** Es la facultad que tiene la persona jurídica o natural (que se sienta afectada) de recurrir ante la autoridad administrativa que emitió la Resolución sancionatoria, con el fin de que ésta la deje sin efecto total o parcialmente.
- **RESOLUCION SANCIONATORIA:** Determinación que establece las sanciones migratorias pecuniarias a aplicarse por la comisión de infracciones administrativas.
- **SANCION ADMINISTRATIVA:** Penalidad interpuesta por la DIGEMIG a consecuencia de la comisión de una infracción administrativa migratoria con multa.
- **USUARIO(A):** Persona nacional o extranjera que cometió una infracción administrativa migratoria.
- **DIGEMIG:** Dirección General de Migración.
- **UCMA:** Unidad de Control Migratorio y Arraigos.
- **UJ:** Unidad Jurídica
- **UPCOM:** Unidad Policial de Control Migratorio.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

5. RESPONSABLES

Director (a) General de Migración

Es responsable de:

- Aprobar o rechazar autos iniciales de sanciones, autos conclusivos, resoluciones sancionatorias, resoluciones de recursos de revocatoria y notificaciones.
- Remitir al Ministerio de Gobierno los recursos jerárquicos que cuentan con la conformidad del Jefe (a) de la Unidad Jurídica.

Jefe(a) de la Unidad Jurídica

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente el presente procedimiento a nivel nacional, en el área de su competencia.
- Emitir su conformidad o rechazar la emisión de autos iniciales de sanciones, autos conclusivos, resoluciones sancionatorias y notificaciones.
- Emitir su conformidad a las Resoluciones Administrativas que resuelvan los recursos de revocatoria.
- Solucionar los casos que no puedan ser procesados por el o la responsable de gestión jurídica, a nivel nacional, a través de justificaciones legales fundamentadas, para aplicar el procedimiento administrativo para el cobro de multas.
- Supervisar la realización de los controles de calidad periódicos a la aplicación del procedimiento administrativo para el cobro de multas.

Responsable de gestión jurídica

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente el presente procedimiento a nivel nacional.
- Solucionar los casos que no puedan ser procesados por las o los Operadores Jurídicos en la DIGEMIG y las o los operadores jurídicos en las Administraciones Departamentales que cuenten con estos, a través de justificaciones legales fundamentadas, para aplicar el procedimiento administrativo para el cobro de multas.
- Proyectar las resoluciones administrativas sancionatorias (Ver Anexo 5) por la comisión de infracciones administrativas a personas jurídicas y naturales según corresponda.
- Proyectar las resoluciones administrativas que resuelvan los recursos de revocatoria (Ver Anexo 7).
- Supervisar la correcta emisión de autos iniciales de sanciones, autos conclusivos y resoluciones sancionatorias.
- Realizar los controles de calidad periódicos a la aplicación del procedimiento administrativo para el cobro de multas.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

Operador(a) Jurídico(a)

Es responsable de:

- Cumplir correctamente el presente procedimiento a nivel nacional.
- Elaborar los autos iniciales de sanciones (Ver Anexo 3) y autos conclusivos (Ver Anexo 4).
- Proyectar las resoluciones administrativas sancionatorias (Ver Anexo 5) por la comisión de infracciones administrativas a personas jurídicas y naturales según corresponda.
- Realizar las conminatorias del pago de multas (Ver Anexo 6) una vez emitidos los autos sancionatorios.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los autos sancionatorios, recursos de revocatoria y recursos jerárquicos.

Jefe(a) de la Unidad de Control Migratorio y Arraigos

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente el presente procedimiento a nivel nacional.
- Supervisar el correcto cumplimiento del presente procedimiento a nivel nacional, en el área de su competencia.
- Garantizar la ejecución de los planes de inspecciones y operativos para la identificación de infracciones administrativas migratorias a nivel nacional.
- Garantizar el uso del sistema de inspecciones y sanciones a nivel nacional para la aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas.

Responsable de Control Migratorio

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente el presente procedimiento a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por las o los responsables de las Administraciones Departamentales u Operadores(as) de Control Migratorio a nivel nacional, a través de justificaciones técnicas fundamentadas para la consiguiente aplicación de sanciones pecuniarias.
- Ejecutar los planes de inspecciones y operativos para la identificación de infracciones administrativas migratorias a nivel nacional.
- Garantizar el uso del sistema de inspecciones y sanciones a nivel nacional para la aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas.

Responsable de la Administración Departamental

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente el presente procedimiento a nivel nacional.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por los Operadores(as) de Control Migratorio en el área de su jurisdicción, a través de justificaciones técnicas fundamentadas para la consiguiente aplicación de sanciones pecuniarias.
- Emitir Autos Iniciales de Sanciones (Anexo 3), en las Administraciones Departamentales de Migración que cuenten con operadores jurídicos.
- Ejecutar los planes de inspecciones y operativos para la identificación de infracciones administrativas migratorias en el área de su jurisdicción.
- Garantizar el uso del sistema de inspecciones y sanciones en el área de su jurisdicción, para la aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas.

Encargado(a) de Oficina Regional (Puestos de Control Migratorio Fronterizos terrestres y aeroportuarios)

Es responsable de:

- Cumplir y hacer cumplir correctamente el presente procedimiento a nivel nacional.
- Resolver los casos que no puedan ser solucionados por los Operadores(as) de Control Migratorio en el área de su jurisdicción, a través de justificaciones técnicas fundamentadas para la consiguiente aplicación de sanciones pecuniarias.
- Ejecutar los planes y programas de inspecciones y operativos para la identificación de infracciones administrativas migratorias en el área de su jurisdicción.
- Garantizar el uso del sistema de inspecciones y sanciones en el área de su jurisdicción, para la aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas.
- Emitir notificaciones a la persona a través del formulario de cálculo de multas (Ver anexo 2) y con el Acta de Inspecciones (Ver Anexo 2-1) en caso de personas jurídicas, en la que se establece la o las causales de infracción otorgándole un plazo de 24 horas para la presentación del pago o de los descargos correspondientes.

Operador(a) de Control Migratorio (a nivel nacional)

Es responsable de:

- Realizar las inspecciones y operativos en el marco de los planes y programas de inspección y operativos aprobados.
- Usar el sistema de inspecciones y sanciones para la aplicación de sanciones pecuniarias a personas naturales y jurídicas.
- Emitir reportes de inspecciones inmediatamente de haberlos realizado en el área de su jurisdicción, para la consiguiente aplicación de sanciones pecuniarias.
- Emitir notificaciones a la persona a través del formulario de cálculo de multas (Ver anexo 2) y con el Acta de Inspecciones (Ver Anexo 2 – 1) en caso de personas jurídicas, en la que se establece la o las causales de la infracción otorgándole un plazo de 24 horas para la presentación del pago o de los descargos correspondientes.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

Operador(a) de Inicio de trámite en la Oficina central y Administraciones Departamentales de la DIGEMIG.

Es responsable de:

- Identificar la infracción administrativa sujeta al cobro de multas.
- Emitir notificaciones a la persona extranjera a través del formulario de cálculo de multas (Ver anexo 1), en la que se establece la o las causales de la infracción otorgándole un plazo de 24 horas para la presentación del pago o de los descargos correspondientes.

Responsable de archivo

Es responsable de:

- Archivar la carpeta de trámite.

Todo el Personal

Es responsable de:

- El personal de la DIGEMIG, involucrado en la realización del proceso de inspecciones y operativos, es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

6. PROCEDIMIENTO

a. GENERALIDADES

6.1.1. Control migratorio en zona fronteriza

De acuerdo a lo previsto en el Art. 31 del Decreto Supremo N° 1923, las personas extranjeras que hayan ingresado a territorio boliviano, por lugar no habilitado, evadiendo u omitiendo el control migratorio o sin la correspondiente documentación y que sean detectados en zona fronteriza, deberán abandonar el territorio boliviano de forma inmediata, con opción a ingresar de forma regular. Es decir que en estos casos no aplica la sanción de salida obligatoria o multa.

Lo establecido en el párrafo anterior no es aplicable a personas que tengan constituidos sus domicilios legales en zonas fronterizas y que cuenten con documentación que acredite dicho extremo y a personas refugiadas o solicitantes de tal condición.

6.1.2. Infracciones y sanciones a personas naturales

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

TIPO DE INFRACCION	DESCRIPCION DE LA INFRACCION	SANCION PECUNIARIA EN UFVs
Leve	Si la persona extranjera no informa a la autoridad migratoria el cambio de domicilio u otra información relevante, en el momento de la renovación u obtención de documentos migratorios.	25
	Si la persona extranjera no presenta los documentos de identidad y/o de viaje cuando la autoridad migratoria lo requiera en inspecciones de control en territorio boliviano	30
Grave	Si la persona extranjera no se presenta ante la autoridad migratoria, a solicitud escrita y en el plazo fijado por ésta.	60
	Si la persona extranjera ingresa a territorio boliviano por lugar no habilitado de control migratorio.	100
	Si la persona extranjera permanece en territorio boliviano de manera irregular	12 (por día de permanencia irregular)
	Si la persona nacional o extranjera contrata de manera temporal o permanente los servicios de personas extranjeras que no cuenten con la autorización de trabajo correspondiente.	100 (por cada persona extranjera contratada irregularmente)

La DIGEMIG aplicará las sanciones establecidas, sin perjuicio de efectuar las acciones legales que correspondan, en este caso procesos coactivos fiscales.

6.1.3. Infracciones y sanciones a personas jurídicas

a. Cuantías por tipo de infracción

El párrafo I, artículo 39 del Decreto Supremo N° 1923, establece que las sanciones y las infracciones administrativas migratorias aplicables a personas jurídicas, son multas pecuniarias de acuerdo a la siguiente escala: a) Infracción administrativa leve: Desde UFV200.- (Doscientas 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda) a UFV2000.- (Dos mil 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda); b) Infracción administrativa grave: Desde UFV400.- (Cuatrocientas 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda) a UFV4000.- (Cuatro mil 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda); y c) Infracción administrativa gravísimas: Desde UFV600.- (Seiscientas 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda) a UFV6000.- (Seis mil 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda).

La Dirección General de Migración en coordinación con la Dirección General de Recaudaciones determinaron la creación de nuevas tasas y aranceles migratorios y cuantías por tipos de infracción a través de informes técnicos y legales correspondientes, en conformidad a lo establecido en el párrafo II, artículo 39 del Decreto Supremo N° 1923; producto de aquello, el 11 de septiembre de 2015 el Ministro de Gobierno emite la Resolución Ministerial N° 287/2015, que aprueba la creación de tasas y aranceles por servicios migratorios y cuantías por tipos de infracción en Unidades de Fomento a la Vivienda – UFVs, las cuales

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

se encuentran detalladas en la citada Resolución y estas últimas transcritas en el presente procedimiento.

A continuación se detallan las cuantías por tipos de infracción:

Para el caso de operadores(as) de servicio de transporte de pasajeros: T: Terrestre/ A: Aéreo/ F: Fluvial

Para el caso de Hoteles, Hostales, Residenciales, Alojamientos y otros establecimientos de hospedaje:

5*: Cinco estrellas/4*: Cuatro estrellas/ 3*: Tres estrellas/ 2*: Dos estrellas/ 1*: Una estrella/ 0*: Sin estrellas.

TIPO DE INFRACTOR	DESCRIPCION DE LA INFRACCION	TIPO DE INFRACCION Y SANCION EN UFV's								
		LEVE (Cometida por 1° vez)			GRAVE (Cometida por 2° vez)			GRAVISIMA (Cometida por 3° o más veces)		
Toda persona jurídica	Si la persona jurídica contrata de manera temporal o permanente los servicios de personas extranjeras que no cuenten con la autorización de trabajo correspondiente.	2000 (por persona extranjera)			4000 (por persona extranjera)			6000 (por persona extranjera)		
Operadores(as) de servicio de transporte de pasajeros	Prestar servicios a personas extranjeras que no tengan su documento de identificación, o documento de viaje y visa o permanencia, según corresponda, válidos y vigentes.	T	A	F	T	A	F	T	A	F
		300	1000	300	500	3000	500	700	5000	700
	No transportar con cargo a su cuenta a las personas migrantes extranjeras inadmitidas por las causales establecidas en los numerales 1 y 2 del párrafo II del Art. 26 de la Ley N° 370 de Migración o sujetas a salida obligatoria, al país de su última procedencia, al de origen, o a un tercer país que lo acoga, previa coordinación con la DIGEMIG, en caso contemplados en los numerales 3 y 6 del párrafo I del Art. 38 de la Ley N° 370.	500	2000	500	1000	4000	1000	1500	6000	1500
	No priorizar las plazas en el transporte de familiares, cuando uno de los miembros haya sido pasible a una salida obligatoria o inadmisión	200	2000	200	400	4000	400	600	6000	600
	Incumplir la obligación de remitir información y listas de registro de personas extranjeras a la DIGEMIG.	1500			3000			4500		
	No poner a disposición de la autoridad migratoria a los connacionales deportados o inadmitidos que arriben a territorio boliviano.	200			400			600		
Agencias de viaje y turismo	Prestar servicios a personas extranjeras que no tengan su documento de identificación, o documento de viaje y visa o permanencia, según corresponda, válidos y vigentes.	1500 (por persona extranjera)			3000 (por persona extranjera)			4500 (por persona extranjera)		
	Incumplir la obligación de remitir información y listas de registro de personas extranjeras a la DIGEMIG.	700			1400			2100		



PROCEDIMIENTO

DIGEMIG/AL-003-RS/952

APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS

Versión N° 1

<p>Hoteles, Hostales, Residenciales, Alojamientos y otros establecimientos de hospedaje</p>	<p>Prestar servicios a personas extranjeras que no tengan su documento de identificación, o documento de viaje y visa o permanencia, según corresponda, válidos y vigentes.</p>	5*	2000	5*	3000	5*	3500	
		4*	1600	4*	2400	4*	2800	
		3*	1200	3*	1800	3*	2100	
		2*	800	2*	1200	2*	1400	
		1*	400	1*	600	1*	700	
		0*	400	0*	600	0*	700	
		<p>Incumplir la obligación de remitir información y listas de registro de personas extranjeras a la DIGEMIG, de acuerdo a lo establecido en los Arts. 33,34, 35 y 36 del D.S. N° 1923</p>	5*	1500	5*	3500	5*	5500
			4*	1200	4*	2800	4*	4400
			3*	900	3*	2100	3*	3300
	2*		600	2*	1400	2*	2200	
	1*		300	1*	700	1*	1100	
	0*		300	0*	700	0*	1100	
	<p>Incumplir con la obligación de proporcionar hospedaje con cargo a su cuenta (por persona extranjera), a personas extranjeras sujetas a salida obligatoria a solicitud de la DIGEMIG y previa coordinación, por un plazo máximo de 24 Hrs, en las siguientes situaciones excepcionales:</p> <p>a. Si la persona extranjera como resultado de la salida obligatoria debe abandonar el territorio boliviano y los puestos migratorios fronterizos a terrestres y aeroportuarios no están disponibles para el tránsito.</p> <p>b. Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito la autoridad migratoria no puede hacer efectiva la salida obligatoria de territorio boliviano.</p>	5*	750	5*	1750	5*	2750	
		4*	600	4*	1400	4*	2200	
		3*	450	3*	1050	3*	1650	
2*		300	2*	700	2*	1100		
1*		150	1*	350	1*	550		
0*		150	0*	350	0*	550		
<p>Instituciones de educación superior de formación profesional</p>		<p>Prestar servicios a personas extranjeras que no tengan su documento de identificación, o documento de viaje y visa o permanencia, según corresponda, válidos y vigentes.</p> <p>Incumplir la obligación de remitir información y listas de registro de personas extranjeras a la DIGEMIG.</p> <p>Registrar o permitir la continuidad de estudios a estudiantes extranjeros(as) sin la documentación requerida, una vez vencido el plazo para su regularización migratoria; este plazo es de un tiempo máximo de 6 meses computables a partir de su inscripción provisional de acuerdo a lo establecido en el parágrafo II del Art. 36 del D.S. N° 1923.</p>	2000 (por persona extranjera)		4000 (por persona extranjera)		6000 (por persona extranjera)	
	700		1400		2100			
	2000 (por persona extranjera)		4000 (por persona extranjera)		6000 (por persona extranjera)			

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

IMPORTANTE:

Para que una infracción se constituya como tal, la o el operador de control migratorio o el personal designado para realizar acciones de control migratorio, deberá percatarse que al menos exista uno de los elementos constitutivos de la infracción:

TIPO DE INFRACTOR	DESCRIPCION DE LA INFRACCION	ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DE LA INFRACCIÓN	CRITERIO PARA APLICAR LA SANCIÓN
Toda persona jurídica	Si la persona jurídica contrata de manera temporal o permanente los servicios de personas extranjeras que no cuenten con la autorización de trabajo correspondiente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de visa emitida por cualquier Consulado de Bolivia en el Exterior o permanencia emitida por la DIGEMIG, donde se constate la autorización de trabajo a la persona extranjera en territorio boliviano (Autoadhesivo o sello adherido al pasaporte o soporte físico con el autoadhesivo adherido en él). 	Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.
Operadores(as) de servicio de transporte de pasajeros	Prestar servicios a personas extranjeras que no tengan su documento de identificación, o documento de viaje y visa o permanencia, según corresponda, válidos y vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de pasaporte o documento de Identidad, este último en caso de ciudadanos del MERCOSUR. 2. Documentos no válidos, cuando los datos personales, la fotografía y la persona que lo porta no guardan relación entre sí. 3. Documento sin vigencia, cuando el pasaporte o documento de identidad se encuentra vencido. 4. Visa o permanencia, cuando el operador de servicio de transporte de pasajeros ha sido conminado por la DIGEMIG más de dos veces en un año, a cumplir su obligación de exigir la visa o permanencia correspondiente (Parágrafo I, artículo 44 de la Ley No. 370 de Migración). 	Ante la evidencia de al menos uno de los elementos constitutivos de la infracción, se aplica la sanción.

 <p>DIGEMIG Dirección General de Migración</p>	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

	<p>No transportar con cargo a su cuenta a las personas migrantes extranjeras inadmitidas por las causales establecidas en los numerales 1 y 2 del párrafo II del Art. 26 de la Ley N° 370 de Migración o sujetas a salida obligatoria, al país de su última procedencia, al de origen, o a un tercer país que lo acoga, previa coordinación con la DIGEMIG, en casos contemplados en los numerales 3 y 6 del párrafo I del Art. 38 de la Ley N° 370.</p>	<p>1. Después de haber coordinado con la DIGEMIG y teniendo el respaldo documental de la aceptación de tal situación, no cumple con el traslado de las personas extranjeras descritas en el detalle de la infracción.</p>	<p>Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.</p>
	<p>No priorizar las plazas en el transporte de familiares, cuando uno de los miembros haya sido pasible a una salida obligatoria o inadmisión.</p>	<p>1. Después de haber coordinado con la DIGEMIG y teniendo el respaldo documental de la aceptación de tal situación, no cumple con la priorización de plazas en el transporte de familiares, de acuerdo al detalle de la infracción.</p>	<p>Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.</p>
	<p>Incumplir la obligación de remitir información y listas de registro de personas extranjeras a la DIGEMIG.</p>	<p>1. No remitir a la Administración Departamental o la oficina central de la DIGEMIG, la información y listas de registros de personas extranjeras, en el plazo y forma establecidos por la DIGEMIG.</p>	<p>Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.</p>
	<p>No poner a disposición de la autoridad migratoria a los connacionales deportados o inadmitidos que arriben a territorio boliviano.</p>	<p>1. No poner a disposición de la autoridad migratoria a la persona o personas nacionales inadmitidas o deportadas, inmediatamente después de haber arribado a territorio boliviano, por vía terrestre o aérea; y que personal de migración haya constatado tal situación posterior al arribo.</p>	<p>Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.</p>
Agencias de viaje y turismo	<p>Prestar servicios a personas extranjeras que no tengan su documento de identificación, o documento de viaje y visa o permanencia, según</p>	<p>1. Ausencia de pasaporte o documento de Identidad, este último en caso de ciudadanos del MERCOSUR.</p>	<p>Ante la evidencia de al menos uno de los elementos constitutivos de la infracción, se aplica la sanción</p>

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

	<p>corresponda, válidos y vigentes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Documentos no válidos, cuando los datos personales, la fotografía y la persona que lo porta no guardan relación entre sí. 3. Documento sin vigencia, cuando el pasaporte o documento de identidad se encuentra vencido. 4. Visa o permanencia, cuando el operador de servicio de transporte de pasajeros ha sido conminado por la DIGEMIG más de dos veces en el año, cumplir su obligación de exigir la visa o permanencia correspondiente. 	
	<p>Incumplir la obligación de remitir información y listas de registro de personas extranjeras a la DIGEMIG.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No remitir a la Administración Departamental o la oficina central de la DIGEMIG, la información y listas de registros de personas extranjeras, en el plazo y forma establecidos por la DIGEMIG. 	<p>Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.</p>
<p>Hoteles, Hostales, Residenciales, Alojamientos y otros establecimientos de hospedaje</p>	<p>Prestar servicios a personas extranjeras que no tengan su documento de identificación, o documento de viaje y visa o permanencia, según corresponda, válidos y vigentes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de pasaporte o documento de identidad, este último en caso de ciudadanos del MERCOSUR. 2. Documentos no válidos, cuando los datos personales, la fotografía y la persona que lo porta no guardan relación entre sí. 3. Documento sin vigencia, cuando el pasaporte o documento de identidad se encuentra vencido. 4. Visa o permanencia, cuando el operador de servicio de transporte de pasajeros ha sido conminado por la DIGEMIG más de dos veces en el año, cumplir su obligación de exigir la visa o 	<p>Ante la evidencia de al menos uno de los elementos constitutivos de la infracción, se aplica la sanción.</p>



PROCEDIMIENTO

DIGEMIG/AL-003-
RS/952

APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS

Versión N° 1

		permanencia correspondiente.	
	Incumplir la obligación de remitir información y listas de registro de personas extranjeras a la DIGEMIG, de acuerdo a lo establecido en los Arts. 33,34, 35 y 36 del D.S. N° 1923	1. No remitir a la Administración Departamental o la oficina central de la DIGEMIG, la información y listas de registros de personas extranjeras, en el plazo y forma establecidos por la DIGEMIG.	Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.
	Incumplir con la obligación de proporcionar hospedaje con cargo a su cuenta (por persona extranjera), a personas extranjeras sujetas a salida obligatoria a solicitud de la DIGEMIG y previa coordinación, por un plazo máximo de 24 Hrs, en las siguientes situaciones excepcionales: a. Si la persona extranjera como resultado de la salida obligatoria debe abandonar el territorio boliviano y los puestos migratorios fronterizos a terrestres y aeroportuarios no están disponibles para el tránsito. b. Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito la autoridad migratoria no puede hacer efectiva la salida obligatoria de territorio boliviano.	1. Después de haber coordinado con la DIGEMIG y teniendo el respaldo documental de la aceptación de tal situación, no cumple con proporcionar hospedaje de las personas extranjeras descritas en el detalle de la infracción.	Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.
Instituciones de educación superior de formación profesional	Prestar servicios a personas extranjeras que no tengan su documento de identificación, o documento de viaje y visa o permanencia, según corresponda, válidos y vigentes.	1. Ausencia de pasaporte o documento de Identidad, este último en caso de ciudadanos del MERCOSUR. 2. Documentos no válidos, cuando los datos personales, la fotografía y la persona que lo porta no guardan relación entre sí.	Ante la evidencia de al menos uno de los elementos constitutivos de la infracción, se aplica la sanción.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Documento sin vigencia, cuando el pasaporte o documento de identidad se encuentra vencido. 4. Visa o permanencia, cuando el operador de servicio de transporte de pasajeros ha sido conminado por la DIGEMIG más de dos veces en el año, cumplir su obligación de exigir la visa o permanencia correspondiente. 	
	Incumplir la obligación de remitir información y listas de registro de personas extranjeras a la DIGEMIG.	<ol style="list-style-type: none"> 1. No remitir a la Administración Departamental o la oficina central de la DIGEMIG, la información y listas de registros de personas extranjeras, en el plazo y forma establecidos por la DIGEMIG. 	Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.
	Registrar o permitir la continuidad de estudios a estudiantes extranjeros(as) sin la documentación requerida, una vez vencido el plazo para su regularización migratoria; este plazo es de un tiempo máximo de 6 meses computables a partir de su inscripción provisional de acuerdo a lo establecido en el parágrafo II del Art. 36 del D.S. N° 1923.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permitir la inscripción o mantener a la persona extranjera como estudiante en su institución, habiendo transcurrido 6 meses o más para su regularización, después de la última inscripción provisional. 	Ante la evidencia del único elemento constitutivo de la infracción, se aplica la sanción.

2. Pago de multas en cuotas

La Dirección General de Migración a través del jefe(a) de la Unidad Jurídica, a solicitud escrita y expresa de la persona natural o jurídica por imposibilidad de pagar las sanciones pecuniarias (multas) a través de un solo pago, autorizará que las multas sean cobradas en cuotas (Ver anexo 8) bajo el siguiente detalle:

- a. La persona natural podrá realizar el pago en cuotas en un lapso de tiempo que no supere los seis (6) meses a partir de la solicitud escrita ante la

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

DIGEMIG, cuando el monto a pagar supere el salario mínimo nacional vigente;

- b. La persona jurídica podrá realizar el pago en cuotas, cuando el monto a pagar supere las 6000 UFVs en un lapso de tiempo que no supere los seis (6) meses a partir de la solicitud escrita ante la DIGEMIG;
- c. Cuando se incumpla el plan de pagos por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados, el plan de pagos podrá ser reprogramado por el mismo lapso de tiempo y bajo las mismas condiciones.

En caso de imposibilidad de pago, la persona jurídica deberá solicitar la reprogramación antes del cumplimiento del plazo otorgado.

6.1.4 **Sistemas de Inspectoría – Módulo de Inspecciones y Sanciones y Sistema de Jurídica – Módulo de Jurídica.**

A través de Resolución Administrativa N° 113/2015 de 18 de septiembre de 2015 la DIGEMIG, aprueba el uso del código fuente de los Sistemas de Inspectoría – Módulo de Inspecciones y Sanciones y Sistema de Jurídica – Módulo de Jurídica, para la aplicación de sanciones administrativas a personas naturales y jurídicas (Ver anexo 9), por parte de las y los servidores públicos involucrados en la aplicación de sanciones de acuerdo al alcance de sus responsabilidades.

En este sentido, el uso de los mencionados módulos informáticos para la aplicación de sanciones pecuniarias, es obligatorio por todas las y los servidores públicos involucrados.

6.2. **PROCEDIMIENTO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y ADMINISTRACIONES DEPARTAMENTALES DE MIGRACION**

En el Anexo 1, se adjunta el Diagrama de Flujo respectivo.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

PROCESO: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SANCIONES PECUNIARIAS A PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS

Insumo: Comisión de infracción migratoria.

ETA PA	PROCEDIMIENTO (TAREAS)	INSTRUMENTO/ REGISTRO	PLAZO	RESPONSABLE
1	Identifica la comisión de infracción administrativa migratoria.	Sistemas de Inspectoría – Módulo de Inspecciones y Sanciones Módulo informático SIGET	NA	Operador(a) de control migratorio Encargado(a) de ventanilla de inicio de trámite
2	Notifica con el acta de inspección (Ver anexo 2-1) en caso de persona jurídica y el formulario de cálculo de multas (Ver Anexo 2) en caso de persona natural, donde se establece la o las causales de infracción otorgándole un plazo de 24 Hrs. para la presentación del comprobante de pago o de los descargos respectivos, según corresponda.	Notificación con el formulario de cálculo de multas o el acta de inspección Módulo de Inspecciones y Sanciones Módulo informático SIGET	NA	Operador(a) de control migratorio Encargado(a) de ventanilla de inicio de trámite
2a	Si la persona natural realiza el pago de las multas correspondientes en el plazo establecido, concluye el proceso sancionatorio. Pasa a la etapa 14.	Módulo de Inspecciones y Sanciones Módulo informático SIGET	NA	Usuario(a)
2 a 1	Si la persona natural cuenta con los descargos correspondientes, pasa a la etapa 6.	Módulo de Inspecciones y Sanciones	NA	Usuario(a)
2 b	Si la persona natural no realiza el pago de la multa correspondiente en el plazo otorgado, se inicia el proceso sancionatorio con la salida obligatoria o con el inicio del proceso administrativo sancionatorio para el cobro de multas. Pasa a la etapa 3.	Módulo de Inspecciones y Sanciones	NA	Operador(a) de control migratorio
2c	Si la persona jurídica presenta descargos valederos y suficientes en el plazo otorgado, concluye el proceso sancionatorio a través de la elaboración de un informe técnico que establece la no comisión de la infracción administrativa y emite auto conclusivo (Ver anexo 4). Pasa a la etapa 14.	Informe técnico Módulo de Inspecciones y Sanciones	Hasta 24 Hrs.(*)	Operador(a) de control migratorio
2d	Si la persona jurídica no presenta descargos valederos y suficientes en el plazo otorgado, elabora informe técnico que establece la comisión de la infracción y deriva al operador jurídico. Pasa a la etapa 3.	Módulo de Inspecciones y Sanciones Informe técnico	Hasta 24 Hrs.	Operador(a) de control migratorio
3	Elabora el auto inicial de sanciones (Ver Anexo 3) que determina la infracción cometida.	Resolución Administrativa de Auto inicial de sanciones Módulo de Jurídica	Hasta 4 Hrs.	Operador(a) jurídico(a)

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

4	Emite su conformidad al auto inicial de sanciones. Pasa a la etapa 5.	Resolución Administrativa de Auto inicial de sanciones Módulo de Jurídica	Hasta 30 minutos	Jefe(a) de Unidad Jurídica
4a	Rechaza el auto inicial de sanciones. Vuelve a la etapa 3.	Resolución Administrativa de Auto inicial de sanciones Módulo de Jurídica	NA	Jefe(a) de Unidad Jurídica
5	Aprueba el auto inicial de sanciones (Ver anexo 3), deriva al Operador(a) Jurídico(a). Pasa a la etapa 13.	Módulo de Jurídica Auto inicial de sanciones	Hasta 30 minutos	Director(a) General de Migración
5a	Rechaza al auto inicial de sanciones. Vuelve a la etapa 3.	Módulo de Jurídica Auto inicial de sanciones	NA	Director(a) General de Migración
6	Presenta en el plazo establecido los descargos o pruebas respectivas.	Módulo de Inspecciones y Sanciones Descargos o pruebas respectivas	NA	Usuario(a)
6a	En caso de que el usuario(a) presente los descargos (pruebas o el pago de la sanción) en el plazo establecido y estos sean valederos y suficientes, emite el auto conclusivo de sanciones (Ver anexo 4). Concluye el proceso sancionatorio. Pasa a la etapa 13.	Módulo de Inspecciones y Sanciones Descargos o pruebas respectivas Resolución Administrativa de Auto conclusivo de sanciones	Hasta 24 Hrs.	Operador(a) jurídico(a)
6b	En caso de que el usuario(a) no presente los descargos (pruebas o el pago de la sanción) en el plazo establecido o estos no sean valederos y suficientes, emite la resolución sancionatoria (Ver anexo 5) y la remite al Jefe(a) de la Unidad Jurídica para la emisión de su conformidad	Módulo de jurídica Descargos o pruebas respectivas Resolución sancionatoria Informe legal	Hasta 24 Hrs. (*).	Operador(a) jurídico(a) o Responsable de gestión jurídica
6b 1	Emite su conformidad a la resolución sancionatoria. Pasa a la etapa 6c.	Resolución Administrativa sancionatoria Módulo de Jurídica Informe legal	Hasta 1 Hrs.	Jefe(a) de la Unidad Jurídica
6 b 2	Rechaza la resolución sancionatoria. Vuelve a la etapa 6b.	Resolución Administrativa sancionatoria Módulo de jurídica Informe legal	NA	Jefe(a) de Unidad Jurídica
6 c	Aprueba la resolución sancionatoria (Ver anexo 5), deriva al Responsable de Gestión Jurídica. Pasa a la etapa 13.	Módulo de jurídica Resolución sancionatoria	Hasta 1 Hrs.	Director(a) General de Migración
6 c 1	Rechaza la resolución sancionatoria. Vuelve a la etapa 6b.	Módulo de jurídica Resolución sancionatoria	NA	Director(a) General de Migración
7	Interpone o presenta el recurso de revocatoria contra la resolución sancionatoria emitida por la DIGEMIG. Pasa a la etapa 8.	Módulo de jurídica Recurso de revocatoria	NA	Usuario(a)
7a	Si no Interpone o presenta el recurso de revocatoria contra la resolución sancionatoria emitida por la DIGEMIG. Pasa a la etapa 14a.	Módulo de jurídica Conminatoria de pago (Ver anexo 9)	Hasta 1 Hrs.	Operador(a) jurídico(a)

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

7b	Si la persona jurídica realiza el pago en el plazo establecido en las conminatorias de pago (Ver anexo 6), concluye el proceso sancionatorio y emite auto conclusivo (Ver Anexo 4). Pasa a la etapa 13.	Constancia de pago	NA	Usuario(a)
8	Elabora la resolución de recurso de revocatoria (Ver Anexo 7), la que resuelve desestimando, revocando total o parcialmente o confirmando la resolución sancionatoria recurrida.	Resolución de recurso de revocatoria Módulo de jurídica	Hasta 48 Hrs.	Responsable de Gestión Jurídica
8 a	Da su conformidad o rechaza la resolución de recurso de revocatoria, la que resuelve desestimando, revocando total o parcialmente o confirmando la resolución sancionatoria recurrida.	Resolución de recurso de revocatoria Módulo de jurídica	Hasta 72 Hrs.	Jefe(a) de la Unidad Jurídica
8b	Aprueba la resolución de recurso de revocatoria (Ver anexo 7) y deriva a la o el operador(a) jurídico. Pasa a la etapa 13.	Resolución de recurso de revocatoria Módulo de jurídica	Hasta 24 Hrs.	Director(a) General de Migración
8c	Rechaza la resolución de recurso de revocatoria. Vuelve a la etapa 8.	Resolución de recurso de revocatoria Módulo de Jurídica	NA	Director(a) General de Migración
8d	En caso de que el usuario(a) de cumplimiento a la resolución de recurso de revocatoria, concluye el proceso sancionatorio y emite auto conclusivo (Ver Anexo 4). Pasa a la etapa 13.	Módulo de Jurídica Auto conclusivo	Hasta 24 Hrs.	Operador(a) Jurídico(a)
8 e	En caso de que el usuario(a) no de cumplimiento a la resolución de recurso de revocatoria, emite conminatorias de pago de multas (Ver Anexo 6). Pasa a la etapa 14a.	Módulo de jurídica Conminatorias de pago de multas	NA	Operador(a) Jurídico(a)
8 f	En caso de que dé cumplimiento a las conminatorias, emite auto conclusivo (Ver anexo 4). Pasa a la etapa 13.	Módulo de jurídica Constancia de pago	NA	Usuario(a)
9	Interpone recurso jerárquico en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de su notificación (Ver anexo 10) ante la DIGEMIG o la Administración Departamental correspondiente	Recurso Jerárquico	NA	Usuario(a)
9 a	Elabora informe jurídico y nota de remisión dirigida al Ministro(a) de Gobierno.	Informe Jurídico Nota de remisión Recurso Jerárquico	Hasta 48 Hrs.	Responsable de Gestión Jurídica
10	Remite el Recurso Jerárquico hasta en tres (3) días hábiles al Ministro de Gobierno.	Informe Jurídico Nota de remisión Recurso Jerárquico	Hasta 24 Hrs.	Director(a) General de Migración
11	Resuelve el recurso jerárquico desestimando, revocando total o parcialmente o confirmando la resolución de revocatoria hasta en un plazo máximo de veinte (20) días	Resolución de recurso jerárquico	NA	Ministerio de Gobierno



PROCEDIMIENTO

**DIGEMIG/AL-003-
RS/952**

APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS

Versión N° 1

	hábiles computables a partir de su interposición			
12	Recibe la resolución del recurso jerárquico y deriva al Operador(a) Jurídico de la Unidad Jurídica	Resolución del recurso jerárquico Sistema de correspondencia	Hasta 1 Hr.	Operador(a) de correspondencia
13	Notifica (Ver anexo 10) a la persona jurídica en compañía de un oficial de UPCOM en caso de que sea requerido como testigo de actuación, en los siguientes casos: a. Auto inicial de sanciones (Ver anexo 3) en un plazo de 24 hrs., otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de los descargos respectivos. b. Resolución sancionatoria (Ver anexo 4) en un plazo de 24 Hrs, otorgándole diez (10) días hábiles para interponer recurso de revocatoria. c. Resolución de recurso de revocatoria (Ver anexo 7) en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, otorgándole dos (2) días hábiles para su cumplimiento y diez (10) días hábiles para interponer el recurso jerárquico. d. Resolución de recurso jerárquico, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, otorgándole dos (2) días hábiles para su cumplimiento. e. Auto conclusivo de sanciones (Ver Anexo 4), en un plazo máximo 2 días hábiles para su conocimiento.	Módulo de Infracciones y Sanciones o de Jurídica Notificación con resolución de recurso jerárquico	Hasta 24 Hrs.	Operador(a) Jurídico(a)
13a	En caso de que la notificación (Ver anexo 10) tenga que ser realizada en otra ciudad o localidad, deriva al departamento de servicios generales para que remita la notificación a la o el Responsable de la Administración Departamental u oficina regional para su efectivización.	Sistema de correspondencia de Notificación	Hasta 3 minuto por sistema Hasta 4 hora físicamente	Operador(a) jurídico(a)
13b	Deriva la notificación a la Administración Departamental u oficina regional correspondiente para que se efectúe la notificación.	Sistema de correspondencia de Notificación	Hasta 24 Hrs.	Operador(a) de servicios generales
14	En caso de que el usuario(a) de cumplimiento en los plazos establecidos según corresponda, a: a. Formulario de cobro de multas (Ver anexo 2) b. Auto inicial de sanciones (Ver anexo 3).	Módulo informático de inspecciones y sanciones Auto conclusivo	Hasta 24 Hrs.	Operador(a) Jurídico(a)

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003-RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

	<p>c. Resolución sancionatoria (Ver anexo 4).</p> <p>d. Resolución de recurso de revocatoria (Ver anexo 7).</p> <p>e. Resolución de recurso jerárquico</p> <p>concluye el proceso sancionatorio y emite auto conclusivo según corresponda. Vuelve a la etapa 13.</p>			
14a	<p>En caso de que el usuario(a) no de cumplimiento según corresponda, a:</p> <p>a. Formulario de cobro de multas (Ver anexo 2)</p> <p>b. Auto inicial de sanciones (Ver anexo 3).</p> <p>c. Resolución sancionatoria (Ver anexo 5).</p> <p>d. Resolución de recurso de revocatoria (Ver anexo 7).</p> <p>e. Resolución de recurso jerárquico</p> <p>emite conminatorias de pago de multas, otorgando al usuario(a) un plazo de dos (2) días hábiles para su cumplimiento, por tres veces.</p>	Módulo de inspecciones y sanciones o de jurídica Conminatorias de pago de multas	NA	Operador(a) Jurídico(a)
14 a 1	<p>En caso de que el usuario(a) haga caso omiso a las tres conminatorias de pago, inicia proceso coactivo fiscal de acuerdo a norma vigente</p>	Módulo de inspecciones y sanciones o de jurídica Memorial de inicio de proceso coactivo fiscal	NA	Responsable de Gestión Jurídica
14 b	<p>En caso de que el usuario(a) de cumplimiento a las conminatorias, emite auto conclusivo (Ver anexo 4). Vuelve a la etapa 13.</p>	Módulo de inspecciones y sanciones o de Jurídica Constancia de pago	NA	Usuario(a)
15	<p>Deriva autos conclusivos al departamento de archivo de la DIGEMIG</p>	Sistema de correspondencia Carpeta de trámite Auto conclusivo	Hasta 1 minuto por sistema Hasta 4 hrs físicamente	Operador (a) Jurídico(a)
16	<p>Recibe y registra el trámite en el sistema para el archivo correspondiente.</p>	Sistema de correspondencia Carpeta de trámite Auto conclusivo	Hasta 4 Hrs.	Encargado(a) del Departamento de Archivo.
17	<p>Archiva la carpeta de trámite (Fin del trámite).</p>	Sistema de correspondencia Carpeta de trámite Auto conclusivo	Hasta 4 Hrs.	Encargado(a) del Departamento de Archivo

TIEMPO DE EMISION:

Hasta el Auto inicial de sanciones: Hasta 2 días.
Hasta la Resolución sancionatoria: Hasta 3 días.
Hasta la Resolución de recurso de revocatoria: Hasta 7 días
Hasta la Resolución de recurso jerárquico: Hasta 22 días.

PRODUCTO: Sanción pecuniaria aplicada.

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

7. REGISTROS

- Carpeta de trámite.
- Registro en sistema.

8. ANEXOS

Anexo 1: Instructivo de comunicación de observaciones

Anexo 2: Formulario de cálculo de multas.

Anexo 2-1: Acta de Inspecciones.

Anexo 3: Formato del auto inicial de sanciones.

Anexo 4: Formato de auto conclusivo.

Anexo 5: Formato de resolución administrativa sancionatoria.

Anexo 6: Formato de conminatoria de pago de multas.

Anexo 7: Formato de resolución administrativa de recurso de revocatoria

Anexo 8: Autorización de pago en cuotas.

Anexo 9: Resolución Administrativa N° 113/2015 de 18 de septiembre de 2015 de la DIGEMIG

Anexo 10: Formato de notificación a personas jurídicas.

Anexo 11: Diagrama de flujo

	PROCEDIMIENTO	DIGEMIG/AL-003- RS/952
	APLICACIÓN DE REQUISITOS SUPLETORIOS	Versión N° 1

Anexo N° 1

INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Corina Baptista Arreaza	María Eugenia Schmidt Vacaflores	Cosset Estenssoro Torricos
Cargo:	JEFE DE EXTRANJERÍA	DIRECTORA TÉCNICA NACIONAL DE EXTRANJERÍA Y PASAPORTE	DIRECTORA GENERAL DE MIGRACIÓN
Firma:			