

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA TRAMITACION DE PASAPORTES
EN LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION,
DEPARTAMENTO DE PASAPORTES.**

TESIS

Presentada a la Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Económicas de la
Universidad de San Carlos de Guatemala

por

ROLANDO RODRIGUEZ CASTELLANOS

Previo a conferírsele el Título de

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

en el grado académico de

LICENCIADO

Guatemala, noviembre de 1993.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

DL
03
T(1535)

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Decano: Lic. Gilberto Batres Paz
Secretario: Lic. Manuel de Jesús Zetina Puga
Vocal I: Lic. Josué Efraín Aguilar Torres
Vocal II: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal III: Lic. Manuel Angel Campos López
Vocal IV: Per. Merc. Juan Carlos Osorio Monzón
Vocal V: Per. Cont. Sotero Sincal Cujcuj

**TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN
GENERAL PRIVADO**

Presidente: Lic. Oscar Manuel Osorio Osorio
Secretario: Lic. Pedro Roberto Boburg Castellanos
Examinador: Lic. Francisco Sierra Jiménez
Examinador: Licda. Irma Consuelo Jauregui de García
Examinador: Ing. Manuel de Jesús Castellanos Dubón

Guatemala 18 de agosto de 1993

Licenciado
Gilberto Batres Paz
Decano de la Facultad
de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Señor Decano:

En atención a su designación contenida en oficio sin número de fecha 8 de febrero de 1990, he procedido a asesorar el Trabajo Tesis denominado "Manual de Normas y Procedimientos para la tramitación de Pasaportes en la Dirección General de Migración. Departamento de Pasaportes", preparado por el Perito Contador Rolando Rodríguez Castellanos, como requisito previo a su examen de graduación profesional, a fin de obtener el Título de Administrador de Empresas en el Grado de Licenciado.

El trabajo en mención ha superado todas las fases de revisión -que se iniciaron desde el momento mismo de la entrega del Plan de Investigación hasta su culminación-, dándosele además, el seguimiento necesario en todo el proceso de desarrollo y elaboración, lo que permite inferir que constituirá un valioso aporte administrativo para la dependencia estatal objeto de estudio.

Por lo anterior y en virtud que el trabajo reúne los requisitos necesarios, emito dictamen favorable y recomiendo a la vez, que se autorice su impresión a efecto que el señor Rodríguez Castellanos pueda someterse a su examen de graduación.

Respetuosamente,



Lic. Nery Guzmán De León
Asesor de Tesis
Administrador de Empresas
Colegiado Activo No. 2426

c.c. Archivo



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS:
GUATEMALA, DIECIOCHO DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS
NOVENTA Y TRES

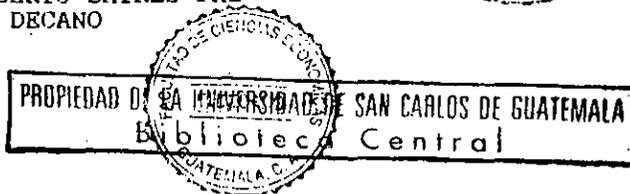
Con base en el dictamen emitido por el Licenciado Nery Leonidas Guzmán de León, quien fuera designado Asesor y la opinión favorable del Director de la Escuela de Administración de Empresas, se acepta el trabajo de Tesis denominado: "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACION DE PASAPORTES EN LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION DEPARTAMENTO DE PASAPORTES", que para su graduación profesional presentó el estudiante Rolando Rodríguez Castellanos, autorizándose su impresión.-----

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. MANUEL DE JESUS ZETINA PUGA
SECRETARIO



LIC. GILBERTO BATRES PAZ
DECANO



ACTO QUE DEDICO

A Dios todo poderoso

A MI MADRE
GRACIELA CASTELLANOS BARILLAS

Quién con su amor y esmero ha impulsado
la culminación de mi carrera.

A MI PADRE
EDUARDO ENRIQUE RODRIGUEZ

Por su apoyo.

A MIS HERMANOS
MIRIRAM AMPARO
CARLOS ENRIQUE
ELSA LIDIA (IN MEMORIAN)
CARMEN LILIANA
LUIS ENRIQUE
JULIO EDUARDO
JORGE MARIO

Con amor fraternal.

A MI FAMILIA EN GENERAL
A LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCION	i
CAPITULO I	
LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS	1
A. Antecedentes	1
B. Conceptualización	2
C. Manuales de Normas y Procedimientos	4
1. Conceptos	4
2. Objetivos del manual	5
3. Elementos principales del manual	6
a. Índice o contenido	6
b. Introducción	6
c. Identificación y autorización	7
d. Objetivos del manual	7
e. Campo de aplicación	8
f. Normas de aplicación general	8
g. Descripción del procedimiento	9
CAPITULO II	
DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE PASAPORTES	10
A. Antecedentes	10
B. Objetivos del estudio	10
C. Metodología empleada	11
D. Descripción de la situación actual con base a la aplicación del proceso administrativo	12
1. Planeación	13
2. Organización	18

	Página
3. Integración	25
4. Dirección	29
5. Ejecución	33
6. Control	33
E. Cuadro de priorización de problemas y alternativas de solución	38

CAPITULO III

ELEMENTOS ORGANICO-FUNCIONALES DE LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION	47
A. Reseña histórica del régimen legal, sobre el proceso de migración y extranjería en Guatemala	47
B. Propósito y objetivos	55
1. Propósito	55
2. Objetivos	55
C. Funciones principales	56
D. Estructura organizacional	57
E. Organigramas	58
1. General de la Dirección General de Migración	59
2. Específico del Departamento de Pasaportes	60
3. De puestos del Departamento de Pasaportes	61

CAPITULO IV

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PASAPORTES DE LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION	62
A. Presentación	62
B. Objetivos del manual	65
C. Campo de aplicación	65

D. Normas Generales	66
E. Principales Procedimientos	72
1. Recepción y registro del ingreso de libretas para pasaporte serie "D", ordinario	74
2. Información sobre extravío de pasaporte y sobre solicitud de nuevo pasaporte	78
3. Recepción de solicitud de pasaporte para adulto	81
4. Recepción de solicitud de pasaporte para menor	90
5. Asignación de libreta para pasaporte ordinario serie "D" y estampado de huella digital y firma	127
6. Estampado de sello de realce en fotografía y emisión de listado diario de pasaportes expedidos	131
7. Verificación de arraigo	138
8. Revisión final de solicitud y libreta pasaporte	142
9. Distribución para el llenado caligráfico de libretas pasaporte	146
10. Trámite de pasaporte Marginado	152
11. Trámite de pasaporte Vigente	163
12. Trámite de pasaporte Pendiente	170
13. Razonamiento de pasaporte ordinario serie "D"	177
14. Entrega de pasaporte y recepción de documentos pendientes	190
15. Archivo de solicitudes y control de documentos de viaje	198
F. Simbología	202

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	203
A. Conclusiones	204
B. Recomendaciones	208
BIBLIOGRAFIA	213

INTRODUCCION

La presente tesis, se elaboró por disciplina, es decir para cumplir con una disposición reglamentaria, que permite al alumno presentar el examen profesional; así mismo para lograr proyección en el ámbito social y profesional guatemalteco.

La tesis posee un carácter práctico derivado de la experiencia en el ámbito administrativo de Organización y Métodos, aplicada a la Dirección General de Migración y específicamente al Departamento de Pasaportes Nacionales, en cargo por ley de la expedición del documento de viaje para guatemaltecos.

Esta Institución, afronta problemas peculiares derivados de la excesiva demanda del referido documento de viaje, por carecer de un instrumento administrativo que le permita hacer frente a la misma, con el personal de apoyo capacitado y así prestar de manera eficiente, la atención que el público merece durante estos períodos.

Para el desarrollo del "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PASAPORTES", se realizó previamente, un diagnóstico administrativo a través del cual

se determinó objetivamente la necesidad de contar con el referido documento; este diagnóstico se basó en la aplicación del proceso administrativo, en la ejecución de las funciones asignadas en la Ley de Migración y Extranjería a la Institución.

Posteriormente, se realizó el estudio de los procedimientos de trabajo de cada uno de los puestos que lo conforman a través de entrevistas y de observación directa; así como, con la distribución de cuestionarios entre el personal más calificado que ocupa los distintos puestos, donde existe más de un ejecutante.

Una vez recopilada la información, se procedió a su ordenamiento, tabulación e interpretación lo que permitió la estructuración total del proceso y su conformación técnica, escrita y diagramada.

Todo lo anterior, se ejecutó con la finalidad de proporcionar a la Dirección General de Migración, y específicamente al Departamento de Pasaportes, un documento que sirva para facilitar la función administrativa de sus miembros; que sea una guía constante en la ejecución de las labores de cada puesto de trabajo; para posibilitar el adiestramiento del personal de nuevo ingreso y de apoyo, así como para propiciar la rotación interna del personal del

departamento, que sirva de motivación al mismo y provoque mayor eficiencia en la ejecución de las labores.

En el capítulo I, se hace referencia al aspecto teórico, que implica la existencia y necesidad de contar con instrumentos administrativos, en las instituciones públicas y privadas, con énfasis en los Manuales de Normas y Procedimientos, su concepto, objetivos y elementos que lo integran.

El capítulo II, comprende el Diagnóstico Administrativo del Departamento de Pasaportes, en el cual se describe la situación actual del mismo, con base a la aplicación del proceso administrativo y el cuadro de priorización de problemas detectados y sus alternativas de solución.

El capítulo III, contiene los elementos orgánico-funcionales de la Dirección General de Migración, entre los cuales se incluyen: a) Reseña histórica del régimen legal sobre el proceso de migración y extranjería en Guatemala; b) Propósitos y Objetivos de la Institución; c) Funciones principales; d) Estructura Organizacional; y e) Organigramas.

El capítulo IV, considerado por el autor como el medular del presente trabajo de tesis, esta constituido por

el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Pasaportes, el cual consta de: a) Introducción; b) Objetivos; c) Normas Generales; d) Simbología utilizada en la descripción gráfica de los procedimientos estudiados y; e) Estos últimos, tratados individualmente con sus normas específicas.

Por último, se presenta el capítulo V, que contiene las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de los hechos estudiados, que se espera coadyuven a mejorar la eficiencia de los elementos del Departamento de Pasaportes y por ende de la Dirección General de Migración.

Asimismo, el autor del presente trabajo, deja constancia de su agradecimiento, a las autoridades superiores de la Dirección General de Migración y al personal del Departamento de Pasaportes, por su valiosa colaboración en la realización de la investigación; y a todas aquellas personas y grupo de profesionales que contribuyeron a su elaboración.

CAPITULO I

LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

A. Antecedentes

La historia de los manuales como instrumentos en la administración, es relativamente reciente, fue durante la segunda guerra mundial cuando se desarrolló esta técnica; sin embargo, puede decirse que los primeros manuales que se dieron en forma rudimentaria, surgieron conjuntamente con la cultura de nuestro planeta, pues se pueden y deben considerar como tales el simple hecho de dejar grabados utensilios, piedras, telas, etc., y en los cuales se daba orientación a sus contemporáneos sobre los lugares propicios para la obtención de alimentos o bien sobre sucesos importantes que acaecían en determinado lugar. ^{1/}

Como consecuencia de la escasez y urgencia que se tuvo de personal adiestrado durante la segunda guerra mundial, se -----

1/ Manuales Administrativos Una Guía para su Desarrollo. Guatemala: Materiales de apoyo, EPS; Facultad de Ciencias Económicas, USAC.

hizo necesario preparar manuales detallados que resolvieran los problemas de adiestramiento, especialmente a largas distancias; así como, la supervisión de las actividades y aún más, se logrará la uniformidad en la realización de las tareas, que era una de las cosas más importantes en tal acontecimiento.^{2/}

En nuestro país, Guatemala, puede indicarse que el uso de manuales es bastante reciente en las organizaciones y, puede afirmarse aún más, que posiblemente la mayoría de las empresas existentes, no han adoptado esta técnica.

En el caso de los manuales de procedimientos administrativos, estos se conocen específicamente, a finales del siglo XVIII y, en el siglo XX, se asocian con el campo de la Ingeniería Industrial, al taller y la fábrica; por otra parte la Ingeniería Administrativa, que ha tenido una existencia más corta, refleja un creciente interés en proporciones considerables, que superan el caso de la fábrica y el taller de Ingeniería Industrial.^{3/}

B. Conceptualización

Un manual es un documento que contiene en forma

2/ Loc. Cit.

3/ Lázaro, Victor, **SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS, UN MANUAL PARA LOS NEGOCIOS Y LA INDUSTRIA.** 2a. edición. México: Editorial DIANA, 1977. P.143

ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, políticas y procedimientos de una empresa o institución, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo.^{4/}

Según Agustín Reyes Ponce, un manual es de suyo empírico, variable y fácil de comprender; significa un folleto, libro, cartapacio, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentra en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto; orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano de la empresa.^{5/}

Finalmente, James G. Hendrick, dice al respecto: "En esencia, los manuales representan un medio de comunicar las decisiones de la administración concernientes a organización, políticas y procedimientos."^{6/}

Un manual debe fijar por escrito y sistematizar las diversas políticas y procedimientos de trabajo de la institución o empresa; servir de medio de comunicación entre la dirección y los empleados, facilitando la delegación de funciones y la autoridad; asimismo, coordinar y controlar actividades, además de simplificar y ordenar el trabajo, guiando de esta forma al personal en la consecución

4/ MANUALES ADMINISTRATIVOS, op.cit. página 1

5/ Loc. Cit.

6/ Loc. Cit.

ordenada y coordinada de los objetivos de la organización.^{7/}

Los manuales se pueden clasificar atendiendo a diversos criterios, tales como por su área de aplicación y por su contenido; los primeros se dividen en Macroadministrativos que son aquellos que se refieren o contienen a dos o más instituciones o empresas y, Microadministrativos que son los que contienen información de una sola institución o empresa y pueden referirse a una o más dependencias de tales organismos.

Los segundos pueden referirse a: 1) Objetivos y Políticas, 2) Organizacionales, 3) De Normas y Procedimientos Administrativos, 4) De Contabilidad, 5) De Estándares de Procesamiento de Datos y, 6) De Contenido Múltiple que trata de dos o más de estos temas.^{8/}

C. Manuales de Normas y Procedimientos

1. Conceptos

Es un instrumento administrativo de carácter informativo en el que se presenta la secuencia procedimental para la ejecución de las actividades

7/ Ibid. página 2

8/ Ibid. página 10

propias de las funciones de una unidad administrativa o de una institución en su conjunto, su área de aplicación y la toma de decisiones en el desarrollo de las actividades.^{9/}

2. Objetivos del Manual de Normas y Procedimientos

Es la descripción en forma clara y concreta del fin último que pretende alcanzar el manual, especialmente para uso en la orientación del trabajo al nuevo trabajador o ayuda al empleado de planta de quien se obtuvo la información pertinente, para formalizar un objetivo se siguen los siguientes pasos:

- a) Determinar e interrelacionar la condición última que pretende lograr con los procedimientos.
- b) Redactar el objetivo con un verbo imperativo.
- c) Tener claridad y precisión al describir el fin; y
- d) En casos de existir más de un objetivo, se debe redactar cada uno de ellos en distinto párrafo, señalar y jerarquizarlo de acuerdo a su importancia.

^{9/} Ibid. página 11

3. Elementos Principales del Manual de Normas y Procedimientos^{10/}

a. Índice o Contenido

Es el listado de las partes que integran al Manual debidamente ordenadas y clasificadas por número de páginas en donde se ubica cada tema; este, se elabora al terminar el cuerpo del documento.

b. Introducción

Es la parte del manual que narra o describe su contenido, que prepara al lector para comprender la razón de su aplicación; indica de manera sintetizada, de que partes se compone el documento y como se debe leer para después aplicarlo; contiene además, los antecedentes breves de la situación administrativa de la institución; a través de un mensaje lacónico a los usuarios, señala los alcances del documento, incluye también un breve agradecimiento a los ejecutivos de la institución en donde se indica la colaboración y espontaneidad que prestaron para la elaboración y puesta en práctica del documento.

^{10/} Ibid. páginas 11 y 12.

c. Identificación y Autorizaciones

Son las formas que reconocen al documento como válido; dependiendo del tipo de empresa, estas tienen desde un simple "AUTORIZADO", hasta una descripción técnico legal enmarcada en términos jurídicos para su validez y cumplimiento.

d. Objetivos del manual

Dentro de los objetivos a alcanzar, al elaborar un manual de procedimientos se encuentran:

- i. Facilitar la función administrativa a funcionarios y empleados de la empresa o institución.
- ii. Proporcionar una guía constante de ejecución para cada puesto que participa en el procedimiento.
- iii. Posibilitar el entrenamiento del personal de nuevo ingreso.
- iv. Propiciar la rotación del personal para lograr mayor eficiencia en la ejecución de sus actividades.
- v. Lograr una eficiente cobertura de puestos por ausencia de su titular.
- vi. Servir de documento básico para futuras revisiones.
- vii. Crear mecanismos necesarios para mejorar

el proceso.

viii. A través del estudio del procedimiento, crear soluciones a la problemática que se presente en la ejecución del mismo.

e. Campo de aplicación

Es el conjunto de unidades administrativas, puestos, niveles jerárquicos que tienen relación con los procedimientos, así como el área física en la que se desarrollan las actividades, para su aplicación y delimitación; siendo preciso delimitar el marco de referencia que el conjunto de procedimientos cubren en los órganos de la empresa o institución; señalar las unidades administrativas involucradas, jerarquizar cada órgano por importancia en la descripción del procedimiento general; y definir los efectos operativos que inciden en las diversas entidades donde repercute el procedimiento general.^{11/}

f. Normas de Aplicación General

Es la descripción de los lineamientos que rigen

11/ Op. Cit. página 12

gufan la conducta del ejecutor (unidad administrativa, puesto, etc.), para su actuación externa e interna en la realización de las actividades que integran un procedimiento.

El contenido de cada norma general, clarifica y amplía lo indicado en el procedimiento; autoriza o prohíbe algo basado en leyes, reglamentos, estatutos y otros instrumentos legales de consulta y uso para la institución y/o empresa.

g. Descripción del Procedimiento

Consiste en la narración descriptiva, ordenada, cronológica y secuencial, de todas las operaciones, acciones o actividades, que a cada puesto de trabajo le compete ejecutar y, "como" las debe de ir ejecutando.

Es detallar la sucesión de operaciones interrelacionadas, dependientes unas de las otras, y que mediante una forma determinada de actuación y, con la participación de distintos puestos de trabajo, permita obtener un producto, prestar un servicio o alcanzar un fin o propósito.^{12/}

12/ Loc. Cit.

CAPITULO II

DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE PASAPORTES

A. Antecedentes

El presente diagnóstico administrativo del Departamento de Pasaportes, de la Dirección General de Migración, se realiza con la finalidad de detectar las causas que producen la falta de eficiencia del personal que labora en el mismo, en los períodos de excesiva demanda del documento de viaje para guatemaltecos, y a su vez proponer las medidas correctivas que sean necesarias para incrementar la eficiencia en la atención a los solicitantes.

B. Objetivos del Estudio

1. Determinar los problemas que enfrenta el personal del

Departamento de Pasaportes, en la ejecución de las actividades asignadas a sus puestos de trabajo.

2. Justificar la necesidad de que exista un instrumento administrativo, como lo es el Manual de Normas y Procedimientos para dicho Departamento.
3. Proponer a través del estudio técnico de las funciones que ejecuta el Departamento de Pasaportes, las alternativas de solución que les permitan obtener eficiencia en su ejecución.

C. Metodología Empleada

Se realizó a través de entrevistas con funcionarios de la Dirección General de Migración y con la Jefatura del Departamento de Pasaportes; obteniendo así una visión general del funcionamiento del mismo.

Posteriormente, se levantó la encuesta, utilizando un cuestionario administrativo, elaborado para ese fin, y se procedió asimismo, a entrevistar y observar las actividades que ejecutan los empleados subalternos del Departamento.

Es preciso aclarar, que en aquellos puestos de trabajo, donde la cantidad de plazas es numerosa, se procedió a

entrevistar a la persona que, de acuerdo al criterio del Jefe del Departamento y tomando en cuenta la experiencia en el puesto, era la más calificada.

D. Descripción de la situación actual con base a la aplicación del proceso administrativo

En el presente diagnóstico, las funciones administrativas consistentes en Planificar, Organizar, Integrar, Dirigir y Controlar; proporcionan un vía general para analizar el comportamiento asumido por las autoridades superiores de la Dirección General de Migración y la Jefatura del Departamento de Pasaportes, en la ejecución de las actividades tendientes al cumplimiento de las funciones asignadas a este Departamento en la Ley de Migración y Extranjería y su Reglamento, con la finalidad de identificar la problemática, sus causas y efectos en base a lo observado y manifestado por los laborantes del mismo; lo cual servirá como base para recomendar las acciones correctivas que han de tomarse en cuenta para mejorar el funcionamiento del Departamento objeto de análisis.

Las funciones administrativas descritas, se relacionan separadamente, proporcionando al diagnóstico un enfoque teórico-práctico, aclarando que las mismas se despojan en la práctica de toda rigidez, puesto que en materia

administrativa debe tenerse presente, que se está sujeto a situaciones internas y externas que afectan el desarrollo de las instituciones, tal el caso del Departamento de Pasaportes, cuando la demanda del referido documento de viaje es demasiado elevada o bien las condiciones del ambiente físico no son las adecuadas.

Las funciones del proceso administrativo, consistentes en Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar; se tratan a continuación en ese orden y secuencia técnica, las que al aplicarlas pueden darse interrelacionadas y no necesariamente una precedida de otra.

1. Planeación

Según Robert L. Taylor, la planeación es un proceso mediante el cual se deciden las acciones futuras desde el punto de vista de los objetivos de la organización o institucionales.^{13/}

Stephen P. Robbins, define la planeación como la función administrativa que contempla la definición de las metas de la organización, el establecimiento

^{13/} Robert, L. Taylor, **ENCICLOPEDIA DEL MANAGEMENT**. 3, Organización y Administración de Empresas, (Madrid, España: Centrum, 1988), Volumen III, p.855

de una estrategia global para el logro de estas metas y el desarrollo de una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades.^{14/}

Según Koontz y O'Donnell, la planeación es decir por adelantado qué hacer, cómo y cuándo hacerlo y quién ha de hacerlo; incluye la selección entre cursos diversos y futuros de acción, para la organización como un todo y para cada departamento o sección dentro de ella. Requiere la selección de los objetivos organizacionales y de las metas departamentales, y la determinación de las formas de alcanzarlas; de este modo, los planes proporcionan un medio racional para lograr objetivos preseleccionados.^{15/}

Partiendo de las conceptualizaciones citadas, y del hecho de que esta función consiste en estudiar el futuro tomando en cuenta las experiencias pasadas y la situación presente, a continuación se citan las situaciones observadas en el Departamento de Pasaportes desde el punto de vista de la planeación.

14/ Stephen, P. Robbins, **ADMINISTRACION: TEORIA Y PRACTICA**, (México: Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A., 1987), p. 6

15/ Harold Koontz y Cyril O'Donnell, **CURSO DE ADMINISTRACION MODERNA**, (2a. edición en español, México: McGraw-Hill, 1979), p. 141

- a. **Establecimiento de los recursos necesarios para el funcionamiento** en el cumplimiento de esta observancia contemplada en la función de planeación, se observó la falta de equipo de oficina y de útiles de escritorio suficientes y adecuados, lo cual afecta la eficacia con que se deberían desarrollar las actividades del Departamento de Pasaportes.
- b. **Implementación de los procedimientos específicos de trabajo** en esta área del proceso de la planificación se observó que los mismos están concebidos en función a los objetivos del Departamento y de acuerdo a lo legislado en la Ley de Migración y Extranjería, aunque carecen de Manuales de Normas y Procedimientos en los que se encuentre por escrito, normas de observancia uniforme para cada puesto de trabajo, obedeciendo la metodología de los mismos a la costumbre y a la experiencia del personal -por lo regular de quienes tienen varios años de trabajar en ese Departamento- y en otros casos a la improvisación.
- c. **Formulación de Políticas** en este sentido se estableció que existe deficiencia en la comunicación de las políticas que se generan en

la Dirección General con el propósito expreso de guiar al personal subordinado del Departamento de Pasaportes en la toma de decisiones al tratar los diferentes casos de solicitudes del referido documento de viaje; ya que las mismas una vez formuladas no son comunicadas mediante procedimientos formales como podrían ser oficios, circulares, etc., al referido personal encargado de su aplicación, lo que provoca descontrol en la actuación de éste, al ser modificadas las prácticas administrativas con la consecuente pérdida de tiempo y recursos, que inciden en la expedición de los pasaportes; retrasando el trámite e influyendo negativamente en el desenvolvimiento del personal que integra esta unidad administrativa.

Asimismo, la mayoría de las políticas que guía y define las áreas de decisión no han sido definidas formalmente y son desarrolladas por inercia y en todo caso por iniciativa del personal subalterno del Departamento.

Derivado de lo expuesto en el párrafo que antecede, se detectó la carencia de instrumentos administrativos que complementen la política

de proveer con personal de otras unidades administrativas de la Dirección General de Migración, que sirva de apoyo al personal existente en este Departamento durante los períodos de excesiva demanda del documento de viaje para los guatemaltecos. Es decir, existe la política para apoyar con recursos humanos al Departamento para que cumpla con mayor fluidez la función asignada, pero este personal de apoyo en su mayoría desconoce los procedimientos de trabajo que se ejecutan en el mismo, razón por la que la eficacia esperada en la atención al público solicitante no se logra a cabalidad, y es uno de los objetivos de la presente tesis el de coadyuvar al logro de esta eficacia en la atención al público durante dichos períodos, mediante la utilización del Manual de Normas y Procedimientos para la tramitación de Pasaportes el cual se presenta en el el capítulo IV, y contiene la descripción secuencial de las actividades que deben ejecutarse en cada puesto de trabajo, sus normas y políticas específicas, sirviendo el mismo para adiestrar al personal de apoyo, para que este conozca las actividades que deberá ejecutar, en el puesto de trabajo que se le designe.

2. Organización

Según Stephen Robbins, la organización es el diseño de la estructura de la empresa, incluye la determinación de las tareas a realizar, quién las debe realizar, cómo se agrupan las tareas, quién reporta a quién y dónde se toman las decisiones.^{16/}

Koontz y O'Donnell, la definen como el agrupamiento de actividades necesarias para lograr objetivos, la asignación de cada grupo a un administrador con autoridad para supervisarlo, y el establecimiento de las medidas para entablar una coordinación horizontal y vertical en la estructura de la empresa, en la cual sus integrantes sepan quién ha de hacer cada cosa y quién es el responsable por el resultado; es decir una estructura formal e intencional en cuanto a funciones o posiciones.^{17/}

Como ocurre en muchas instituciones públicas y privadas la estructura de las mismas brilla por su ausencia, resultando imperativo establecer una estructura formal correcta debido a la carencia de un organigrama general de la Institución, estructurado

16/ Stephen P. Robbins, op.cit., p. 159

17/ H. Koontz y C. O'Donnell, op. cit., p. 304

conforme la Ley de Migración y Extranjería lo establece, ya que el existente no cumple con lo dispuesto en la misma y con los aspectos técnicos establecidos para su elaboración; razón por la que el autor del presente documento presenta en el capítulo III un organigrama general de la Institución que cumple con los requisitos enunciados anteriormente.

La estructuración orgánica actual del Departamento, aunque informal si está en relación directa con los objetivos asignados en el Reglamento de la Ley de Migración y Extranjería, ya que estos son los que guían el comportamiento del Departamento, en cuanto a la organización informal tomada como aquella en que la relación entre el personal no se realiza a través de esquemas establecidos; es positiva, ya que la Jefatura del Departamento conoce y orienta la misma, a fin de que sus objetivos particulares sean coincidentes con los de la misma Institución.

Entre los principios de organización existentes, cabe señalar los siguientes:

a. Principio de Unidad de Mando

Una estructura organizacional es efectiva si

facilita la contribución de los individuos al logro de los objetivos de la Institución. En este sentido se puede afirmar que la Ley de Migración y Extranjería establece la estructura que debe adoptar la Dirección General de Migración la cual está eficientemente estructurada y a su vez el Departamento objeto de análisis; aunque carezca de una descripción gráfica y escrita a nivel general y específico de las unidades que lo integran, por lo que en el capítulo III se presenta la interpretación del autor de esta tesis, de la estructuración formal del Departamento de Pasaportes a nivel funcional.

b. Principio del área de mando

Existe un límite en cada puesto administrativo para el número de personas que un administrador puede supervisar eficazmente, pero el número exacto variará según las variables y contingencias fundamentales y su impacto sobre los requerimientos de tiempo de la administración efectiva.

En el caso del Departamento de Pasaportes, la cantidad de personal y el tipo de trabajo que en él se realiza, propician la existencia de una estructura funcional, la cual facilita la consecución del objetivo de expedir

pasaportes, asignado al Departamento en el Reglamento de la Ley de Migración y Extranjería.

c. Principio de Jerarquía

Cuanto más clara sean la líneas de autoridad, que van desde el más alto ejecutivo de la institución hasta cada subordinado, más efectivos serán el proceso de toma de decisiones y las comunicaciones en la institución.

En este aspecto, se observa que el personal del Departamento de Pasaportes no presenta problemas de comunicación con el Jefe del mismo, y este con las autoridades superiores de quienes depende jerárquicamente, aunque si se manifiestan problemas en la toma de decisiones en la ejecución del procedimiento de expedición de pasaportes a menores de edad, en el que la responsabilidad de otorgar el documento de viaje al menor se asignó recientemente a la Asesoría Jurídica de la Dirección General lo cual se traduce en retraso en el trámite, pudiendo el personal del Departamento que trabaja este tipo de solicitudes, a través de una orientación adecuada y derivada de la formulación de una

política específica para solucionar estos casos; resolviéndose de esta manera el retraso y por ende prestar un servicio más eficiente; este problema se encuentra planteado en el cuadro "Priorización de Problemas y Alternativas de Solución", punto seis (6), incluido en el presente capítulo.

d. Principio de Delegación

La autoridad delegada en los administradores individuales deberá ser adecuada para asegurar su capacidad en el logro de los resultados que de ellos se esperan.

En el cumplimiento de este principio en la estructuración de la Dirección General de Migración se puede afirmar que la autoridad delegada al Jefe del Departamento de Pasaportes es adecuada y bien ejercida por este, contribuyendo al logro de los objetivos asignados a la unidad administrativa a su cargo, lo que se complementa con una unidad de mando en la cual la responsabilidad manifestada por el personal en cuanto a los resultados que de ellos se esperan es elevada y no se presentan problemas de conflictos comunes en las instituciones.

e. Principio del Nivel de Autoridad

Para que se mantenga la delegación de autoridad tal y como se planeó, es necesario que quien la reciba tome las decisiones que sean de su competencia, sin transferirlas a niveles superiores de la organización.

En este aspecto se observa en el Departamento de Pasaportes, que al no existir un esfuerzo de adiestrar y formar personal en distintos puestos, se hace necesario transferir ciertas decisiones que se deberían tomar en el Departamento, a otras unidades de la Dirección General, tal es el caso de la expedición de pasaportes para menores de edad, explicado anteriormente; lo que modifica la delegación de autoridad al Jefe del Departamento al tener que depender de dictámenes del nivel superior en vez de contar con procedimientos específicos que cumplir, que le permitan o no acceder a lo solicitado y tomar las decisiones correspondientes y así ejercer la autoridad que le ha sido delegada sin menosprecio de que se le practiquen auditorías administrativas posteriores dentro de su área de responsabilidad.

f. Principio de la División del Trabajo

Cuanto más refleja la estructura organizacional una clasificación de las tareas o actividades necesarias para alcanzar las metas, y asista en su coordinación y cuanto más se elaboren las funciones para ajustarse a la capacidad y motivación de las personas responsables de ejecutarlas, más eficiente y eficaz será la estructura de la organización.

En este sentido, las funciones asignadas al Departamento de Pasaportes, y las atribuciones especificadas para cada puesto de trabajo que lo conforma, se puede decir que están bien especificadas, se pueden catalogar de especializadas en un sentido final y detallado lo que contribuye con mayor eficacia a los resultados esperados de esta unidad administrativa en la tramitación del pasaporte, aunque carecen de instrumentos administrativos tales como Manuales de Organización donde se describan en forma escrita y clara las tareas que deben realizarse en cada puesto de trabajo; descargando la ejecución de estas en la experiencia del personal que las ejecuta.

3. Integración

Esta función administrativa consiste en un conjunto de procedimientos para dotar al organismo social de to dos aquellos medios que la planeación y la organización señalan como necesarios para su más eficaz funcionamiento, es la combinación del elemento humano y material ne cesario para la consecución eficiente de los objetivos fijados.

Según Koontz y O'Donnell, la función administrativa de integración se ocupa de dotar de personal a la estructura de la organización a través de una adecuada y efectiva selección, evaluación y desarrollo de las personas que han de ocupar los puestos dentro de la estruc tura.^{18/}

Sthepen, P. Robbins, incluye la integración como una fase más de la función de organización; no así el autor de numerosos estudios acerca de la Administración Agustín Reyes Ponce, quién establece que la integración con siste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos medios que la mecánica administrativa señala como necesarios para su eficiente funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su mejor desarrollo.

^{18/} H. Koontz & C. O'Donnell, op. cit., p. 502

Aunque la función administrativa comprende cosas y personas lógicamente, es más importante la del elemento humano y sobre todo en el ámbito administrativo o de mando, contemplada por Koontz & O'Donnell bajo el título de "Staffing". Para integrar los recursos humanos se debe de abarcar los siguientes aspectos:

- a) Selección: técnicas para encontrar y escoger los elementos necesarios.
- b) Introducción: la mejor manera para lograr que los nuevos elementos se articulen lo mejor y más rápidamente que sea posible al organismo social.
- c) Desarrollo: todo elemento humano en un organismo social busca y necesita progresar, mejorar. Esto es lo que se estudia en ésta etapa y para lo cual la utilización del Manual de Normas y Procedimientos contenido en el capítulo IV del presente trabajo de tesis, será de suma utilidad al personal con ese deseo de conocer más y con el fin de superación.

En el sentido específico de la función de Integración la Dirección General de Migración, y específicamente el Departamento de Pasaportes, cuenta con suficiente personal para laborar eficientemente en períodos normales de demanda de pasaportes, quienes de acuerdo a

lo observado, al desarrollar las diferentes actividades tendientes a elaborar el presente estudio, son manifiestamente competentes para su ejecución, no así aquel personal que apoya al existir incremento en la demanda del referido documento de viaje, debido a que no se ha logrado integrarlo eficientemente por parte de las autoridades que los nombran para dicha actividad; al no proporcionarles la inducción y desarrollo necesario para que su participación sea eficaz, lo que se logrará al inducir y capacitar en las actividades de cada puesto de trabajo del Departamento de Pasaportes, a través de la utilización del Manual de Normas y Procedimientos que se encuentra en el capítulo IV.

Entre los principios de Integración, cabe señalar como principales los siguientes; los cuales se derivan de abstracciones de una gran cantidad de conocimientos en el área de administración, de diversos autores citados anteriormente en las conceptualizaciones.

a. Principio del Objetivo de la Integración

El objetivo de la integración administrativa, es asegurar que las funciones de la organización estén atendidas por personal capaz y deseoso de ocuparlas; en este sentido debe realizarse un examen minucioso de

estas cualidades en el personal existente, ya que no hubo testimonios de no existir en algunos elementos que forman parte del departamento analizado lo cual puede resultar la causa de ciertas deficiencias en la prestación de la atención a los usuarios ante todo en lo referente al deseo de ocupar puestos que en su momento adquieren una rutina exagerada, que agota a sus ejecutantes.

- b. **Principio de la definición de oficios** Cuando con mayor precisión se conozcan los resultados que debe de lograr un trabajador mejor podran determinarse los parámetros de su puesto. Aquí cabe hacer énfasis en que al encontrarse plasmados en el Manual de Normas y Procedimientos (Capítulo IV), los requisitos para y cómo desarrollar las actividades de cada puesto de trabajo que integran el departamento en estudio, mejor se podrán definir los parámetros de ejecución de los mismos, lo que a su vez permitirá cumplir con el principio de evaluación administrativa ya que este contempla la especificación de los resultados administrativos buscados con lo que se podrá calificar más exactamente la labor desarrollada por cada empleado.

- c. **Principio de Competencia Abierta** Cuanto más se a-

tenga la Institución a la seguridad de la calidad administrativa de sus empleados, más estimulará la competencia abierta entre los candidatos a puestos de trabajo en el departamento y así obtener resultados óptimos. En éste sentido al motivar al personal regular e irregular del departamento a capacitarse a través del estudio de los procedimientos de ejecución de las actividades de cada puesto de trabajo, se contará con personal suficientemente capaz, que cultive el auto-desarrollo continuo, para cumplir con las atribuciones asignadas.

4. Dirección

Según Koontz & O'Donnell, la dirección y liderazgo son el aspecto interpersonal de la Administración por medio del cual los subordinados, pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa.

Agustín Reyes Ponce, conceptualiza a la dirección de empresas en su obra Administración, Teoría y Práctica de la siguiente manera: "Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes".

Esta función se encarga de orientar al recurso humano para que con su trabajo contribuya al logro de los objetivos fijados por la empresa; lo cual implica que el encargado de ejercer la función de liderazgo en la organización, posea la habilidad suficiente para hacer que sus subordinados entiendan y realicen adecuadamente sus órdenes.

Es función de la dirección, el descubrir en personal sus aptitudes y motivaciones, para que mediante adecuados incentivos logren alcanzar los objetivos planeados por la organización.

La dirección ejercida por la Jefatura del Departamento objeto de estudio, en la ejecución de las actividades derivadas de las funciones asignadas por la ley al mismo, denota ser bien desarrollada, en cuanto al grado de entendimiento y reconocimiento de las responsabilidades y autoridad de cada uno de sus integrantes, y la coordinación existente entre los mismos para cumplir con el objetivo establecido de expedir los pasaportes en el tiempo de setentidos horas normado por la Ley de migración y Extranjerfa.

La función de dirección al igual que las funciones analizadas anteriormente, posee ciertos principios que

conducen a su ejecución, y los más importantes para lograr la eficiencia, se refieren al propósito de la dirección y a su proceso, los cuales se analizan a continuación:

- a. **Principio de dirigir el objetivo** El propósito básico de la dirección y del liderazgo está contenido en el principio de que cuanto más efectivo sea el proceso de dirección y liderazgo, mayor será la contribución de los subordinados para realizar los objetivos de la empresa. En este sentido el trabajo desarrollado por la Jefatura del Departamento de Pasaportes, de cohesionar personal que comprende las metas y funciones y como realizarlas, y de motivar para el logro del objetivo de entregar los pasaportes al público solicitante en el término estipulado en la ley respectiva, una vez se hayan cumplido los requisitos; lo cual manifiesta la ejecución integral del proceso de dirección eficaz.

- b. **Principio de autonomía del objetivo** Cuanto más efectiva es la dirección, más se darán cuenta los individuos de que sus metas personales están en armonía con los objetivos de la organización. Al analizar este principio cabe señalar que la Jefatura del Departamento de Pasaportes, al dirigir a sus subordinados aprovecha los motivos individuales para lograr los objetivos del departamento, ya que los armoniza con los del grupo, fomentan

do el cumplimiento de las necesidades humanas que los subordinados procuran satisfacer, motivándolos al mismo tiempo a la contribución de cada uno para alcanzar los objetivos ya citados.

c. Principio de la unidad de mando El principio de la unidad de mando es básico respecto a la dirección y al liderazgo por ende a la organización. Como se desarrolla en el análisis de la función de organización, esta refleja la conveniencia de que los subordinados solo sean responsables ante un superior, cuyo principio establece: cuanto más completa sea la relación de autoridad de un individuo con un solo superior, menor será el problema de contradicción en las instrucciones y mayor la sensación de responsabilidad personal en los resultados pudiéndose afirmar que este principio se cumple en la labor que desarrolla la Jefatura del Departamento de Pasaportes, ya que no se observaron problemas de fidelidad dividida de los subordinados, así como la priorización de los casos que se deben resolver diariamente, derivados de problemas que presentan los solicitantes y las órdenes que se imparten al respecto no presentan contradicciones, denotando conocer la naturaleza de sus subordinados, las motivaciones a

que mejor responden y lo más importante la capacidad técnica de cada uno que conforma el grupo.

5. Ejecución

Como su nombre lo indica, es la acción de realizar las actividades planificadas, a través de la organización, integración y la dirección. En esta fase cabe mencionar que los problemas que afronta el Departamento son derivados de la falta de planificación, ya que se manifiestan al requerir la población en grandes cantidades el referido documento de viaje, por las razones que se exponen en el análisis de la función citada. La organización que del trabajo han dispuesto, es congruente y eficiente en cuanto al procedimiento y su ejecución, ya que el mismo está integrado y traslapado de tal manera, que permite su realización de forma adecuada y sincronizada, existiendo una definición operacional específica, todo lo cual garantiza en cierta medida su proceso operativo, aunque en las circunstancias de gran demanda no existen los elementos humanos suficientes para hacer los ajustes necesarios.

6. Control

Según Koontz & O'Donnell, la función administrativa de control es la de evaluar y corregir el desempe-

ño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.^{19/}

Henri Fayol, en su obra Administración General e Industrial, reconoce la función administrativa de control como la consistente en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones impartidas y los principios establecidos. Tiene por objeto señalar las debilidades y los errores, para rectificarlos y evitar que vuelvan a ocurrir. Opera en todo, cosas, personas, acciones, etc.^{20/}

Stephen P. Robbins, establece que el control puede definirse como el proceso de monitorear de las actividades para asegurar que se cumplen como fué planeado y de corrección de cualquier desviación significativa.

Esta fase consiste en ver lo que se está haciendo cómo se está haciendo y si está de acuerdo con lo previsto o programado, analizando factores internos y externos; determinando en que medida éstos contribuyen o dificultan la consecución de los objetivos, proporcionando los elementos necesarios para corregir previo, durante o después de la acción, aquellos aspectos que así lo necesiten en forma oportuna.

^{19/} H. Koontz y C. O'Donnell, op. cit., p.365

^{20/} Citado por H. Koontz y C. O'Donnell, op.cit. p.366

La función del control, al igual que las funciones tratadas anteriormente, posee principios que rigen y a su vez facilitan la consecución eficaz del fin que conlleva su ejecución, entre ellos se pueden citar:

- a. **Principio de los estándares** El control es imposible si no existen "estándares" de alguna manera prefijados, y será tanto mejor, cuanto más precisos y cuantitativos sean dichos estándares.

Si el control es comparación de lo realizado y lo esperado, es lógico que, de alguna manera, supone siempre una base de comparación previamente fijada.

En el caso del Departamento de Pasaportes, esta base debe ser "las realizaciones anteriores" aunque se puedan considerar estimaciones empíricas pero no se puede hablar que se controle una actividad si lo ejecutado no se "valoriza" y para ello, se compara con algo. En este sentido aplicar el tipo de control prealimentado que establece que es más deseable evitar problemas que resolverlos, es decir anticiparse a que ocurra la actividad real, se debe tomar en cuenta el comportamiento de las solicitudes durante los últimos tres años, analizando las tendencias existentes, los períodos de gran demanda, los diferentes tipos de casos, sus frecuencias, etc., para poder e-

Evitar problemas cuando se presentan los períodos de gran demanda del documento de viaje, a través de promover la capacitación del personal que apoye la actividad relacionada con la tramitación de pasaportes, que sea capaz de conocer las actividades que ejecutan los diferentes elementos humanos del departamento de pasaportes; que permita medir lo ejecutado, compararlo y de ser necesario tomar decisiones administrativas, como capacitar más personal de apoyo, proveer de mayor apoyo a determinados puestos o detectar deficiencias del personal existente en cuanto a su desenvolvimiento en el trabajo.

b. Principio del carácter medial del control

Este principio merece ser recordado constantemente ya que de él se deduce una regla consistente en "Un control solo deberá usarse si el trabajo, gasto y otros costos necesario que impone, se justifican ante los beneficios que de él se esperan"; en lo referente al principio aplicado al departamento analizado cabe aclarar que su función es de prestar un servicio a la población el cual carece de eficacia, y por la característica no lucrativa de sus funciones se hace necesario el capacitar y controlar la actividad desarrollada por el personal de apoyo para mejorar la ejecución de la función de proveer de pasaporte a to-

das las personas que una vez llenen los requisitos solicitan el referido documento de viaje. El autor del presente estudio considera conveniente la aplicación del principio medial del control en la ejecución de las funciones asignadas al Departamento de Pasaportes ya que el beneficio que representará al usuario es elevado, al ser atendido con mayor celeridad al existir personal suficiente y capacitado para atender sus solicitudes de manera eficaz.

E. Cuadro de priorización de problemas y alternativas de solución.

CUADRO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMAS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
<p>1. El Departamento no cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos, y los sistemas de trabajo definidos por ende, no se encuentran por escrito, así como las normas de obsevancia para cada puesto de trabajo por lo que la metodología del mismo obedece a la costumbre y a la experiencia de personal -por lo regular de quienes tienen varios años de trabajar en el mismo- y en otros casos a la improvisación.</p> <p>2. Existe acumulación del trabajo en los períodos de gran demanda de Pasaportes como consecuencia de escasez de personal de apoyo de otras unidades con adecuada capacitación en la ejecución del proceso de tramitación del documento de via-</p>	<p>a. Implementar el Manual de Normas y Procedimientos que se incluye en el presente estudio, para que sirva de guía a los empleados en la ejecución de sus labores y de instrumento de adiestramiento a personal de otras unidades, que puedan servir de apoyo en épocas de gran demanda de Pasaportes.</p>	<p>a. Realizar un estudio administrativo que permita la elaboración de el Manual de Organización del Departamento, que contenga la estructura formal orgánica del mismo y demás elementos relativos a las atribuciones, responsabilidades, autoridad, requisitos del puesto, etc.</p>	<p>a. Realizar revisiones periódicas a los instrumentos administrativos, con el fin de mantenerlos actualizados y que su funcionalidad no se vea afectada, disminuyendo la eficiencia del Departamento de Pasaportes.</p>
		<p>a. Elaborar un programa de Adiestramiento al personal de otras unidades administrativas, para aprender los procedimientos establecidos y descritos en el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento; lo cual permitirá contar con per-</p>	

CUADRO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMAS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
je referido.		sonal capaz que apo ye al Departamento en las épocas de gran demanda.	

3. Algunos solicitantes no se presentan a estampar su huella digital y firma en la libreta de pasaporte asignada, provocando problemas en la correlatividad que deben conservar las libretas y el hecho de tener que despegar la fotografía para asignar la libreta a otro solicitante.
- a. Que el auxiliar de esta ventanilla, revise previamente, si las personas se encuentran en la cola y posteriormente proceda a adherir la fotografía a la libreta en el orden de recibidas las solicitudes.

En la ventanilla de estampado de huella digital y firma, se produce congestión excesiva de personas.

- a. Colocar parales y delinear los carriles correspondientes a las filas de cada ventanilla para que las colas sean ordenadas.
- a. Abrir una ventanilla adicional que realice la misma actividad, para atender al público con mayor rapidez, la que deberá estar inmediatamente después de la ya existente para compartir las libretas en orden correlativo y la numeradora que
- b. Que el auxiliar de esta ventanilla, al ejecutar la revisión indicada en 3a

CUADRO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMAS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
	(corto plazo), ordene a los solicitantes de acuerdo al orden en que recibió las solicitudes de los receptores.	sirve para asignar el número de serie de éstas.	
5. El encargado de la ventanilla de huella digital y firma se ve obligado a llamar a aquellos solicitantes que no se encuentran en la fila y que les corresponde de acuerdo al orden de recibidas las solicitudes, estampar éstas en la libreta, como resultado del problema enunciado anteriormente y por el ruido provocado por el público, se ve obligado a gritar repetidamente el nombre de la persona en turno.	a. Este problema se soluciona al poner en práctica las alternativas 4a. y 4b. (corto plazo), lo cual permitirá mayor fluidez en la atención al público.	a. Implantar un sonido local en la ventanilla en cuestión, para que el encargado no se vea obligado a gritar nombres todo el día y el público solicitante pueda escuchar su nombre sin dificultad.	
6. Las solicitudes de pasaporte de menores se retrasan en el trámite debido a la revisión	a. Emitir circulares u otro documento formal en el que se establezcan clara-	a. Programar reuniones periódicas entre la jefatura y el personal del Departamen-	a. Realizar revisiones posteriores (auditorías) a todos los casos de extensión

CUADRO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMAS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
<p>sión que de los documentos debe realizar la Asesoría Jurídica previamente a proceder al llenado caligráfico de la Libreta Pasaporte. Lo cual provoca acumulación del trabajo y descon-trol para el perso-nal.</p>	<p>mente los requisitos que debe cumplir en cada caso el solici-tante de Pasaporte para menor de edad, a efecto de que la revisión sea realiza-da hasta en la últi-ma etapa por parte de la Asesoría Jurí-dica.</p>	<p>to, con el fin de ac-tualizar a los mis-mos acerca de las disposiciones norma-tivas exigidas por A-sesoría Jurídica es-pecíficamente rela-cionadas con la ex-tensión de Pasaporte a Menores de Edad.</p>	<p>de Pasaporte a meno-res de edad con la fi-nalidad de corregir a nomalías o errores en el trabajo de los re-visores de solicitud.</p>
<p>7. Se presenta demora en la expedición de pasaporte a menores cuyos padres han fallecido, se desconocen o se encuentran ausentes.</p>	<p>a. Que la Asesoría Jurídica evalúe la capacidad del personal de receptoría, en la identificación de los documentos, que el solicitante debe adjuntar a cada caso y las característi-cas que debe reunir cada uno (aspectos legales).</p> <p>b. Que la Asesoría Jurídica estudie cuáles son los casos que se presentan (de 10 en total), necesariamen-te deben ser revisa-dos por la misma, como requisito previo</p>	<p>a. Impartir un curso sobre aspectos legales que debe reunir la documentación exigida para expedir pasaportes a menores; al personal de receptoría y al que deba participar como apoyo, así como aquellos que deseen participar en programas de rotación de puestos a nivel interno del Departamento.</p> <p>b. Al ejecutar la alternativa 7b. (corto plazo), Asesoría Jurídica debe implementar un programa de</p>	<p>a. Reclutar personal que como requisito para optar al puesto de receptor de solicitudes de Menores, posea estudios de la carrera de Abogacía y Notariado de por lo menos dos (2) años.</p>

CUADRO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMAS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
	para expedir el documento de viaje y <u>cu</u> ales pueden expedirse una vez hayan <u>cumpli</u> do los requisitos exigidos, a criterio del receptor, sin contar con la <u>revisi</u> ón previa.	revisión a posteriori de todos los casos de expedición de Pasaporte a menor que no haya sido <u>revisado</u> previamente.	
8. El personal del <u>Depar</u> a. Incentivar al personal del Departamento denota cansancio en la ejecución de sus labores, derivado de lo repetitivo de los procedimientos de trabajo, y a la inexistencia de programas de rotación de personal; lo cual puede conducir al personal a cometer errores en la ejecución del trabajo.	a. Incentivar al personal del Departamento para que estudie los procedimientos descritos en el Manual a fin de que conozca las normas que rigen las labores de cada puesto y los pasos que conlleva cada una, a través de lo cual se podrá rotar al personal y mantenerlo motivado en el trabajo.		
9. Las remesas de <u>libre-</u> a. El encargado de <u>huela</u> pasaporte provenientes de la Tipografía Nacional, no son revisadas individualmente con respecto a	a. El encargado de <u>huela</u> digital y firma quién asigna la libreta al solicitante y resguarda las aún no utilizadas; debe		

CUADRO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMAS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
<p>su correlatividad, lo cual provoca retraso en la atención al público y problemas al personal que lleva el control sobre la numeración de Pasaportes en orden correlativo al existir libretas mal numeradas o compaginadas.</p>	<p>revisar conjuntamente con el encargado de recoger las libretas en la Tipografía Nacional éstas, a fin de verificar que se encuentren en orden y completas.</p>		
<p>10. El mobiliario y equipo no es suficiente en el Departamento y el existente se encuentra muy deteriorado y no es adecuado como ejemplo las sillas de receptoría, y los archivos para guardar libretas-pasaporte en blanco; los rapidógrafos, de deficiente calidad, escasez de engrapadoras, sellos almohadillas, etc.</p>	<p>a. Proveer de mobiliario y equipo adecuado al personal de receptoría, de archivo y de caligrafía específicamente.</p>	<p>a. Solicitar a la Dirección General, la sustitución del mobiliario y equipo actual, el cual ya es obsoleto e inseguro por uno nuevo que permita al personal hacer frente eficientemente a las necesidades de su puesto.</p>	
<p>11. La información al público sobre los requisitos que debe cumplir al solicitar Pa-</p>	<p>a. Colocar a la entrada de la Dirección General, rótulos donde se describa cada ca-</p>	<p>a. Publicar periódicamente en el Diario de mayor circulación los requisitos</p>	

CUADRO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMAS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
saporte para cada caso específico es ineficaz; lo que produce rechazo de las solicitudes y pérdida de tiempo al personal de receptoría y al público solicitante.	so que se presenta y los requisitos que deben cumplir los solicitantes de Pasaportes.	que los interesados deben cumplir para la expedición de Pasaportes.	
	b. Disponer la permanencia de una persona que específicamente informe al público sobre los requisitos para expedir Pasaporte que debe llenar en cada caso (adicional a la persona encargada de información).	b. Distribuir volantes donde se indique los diferentes casos y sus requisitos; así como, motivación al público para que tramite su documento de viaje en períodos normales y no en los de gran demanda.	
12. La localización del número de Pasaporte extraviado solicitada por el público, se dificulta, debido a que el kardex no se encuentra actualizado y el personal no es suficiente para realizar dicha actividad.	a. Promover un programa de apoyo a la unidad de kardex con la finalidad de actualizar sus registros, autorizando tiempo extra y personal adicional.		a. Sistematizar el registro de Pasaportes bajo el sistema de procesamiento electrónico de datos; para que su acceso sea inmediato, ya que actualmente consume demasiado tiempo.
13. Espacio físico inadecuado y carente de mantenimiento.	a. Realizar un estudio de redistribución del espacio físico,	a. Buscar un edificio que permita una distribución de espacio	a. Solicitar al Gobierno Central, por conducto del Ministerio

CUADRO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

PROBLEMAS	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
	<p>que ocupan otras <u>uni</u> dades administrativas que no tienen contac- to directo con el público con una fre- cuencia alta, que per- mitan proveer al De- partamento de Pasapor- tes, de un espacio <u>fi</u> sico adecuado, sin perjudicar el acceso fácil del público.</p> <p>b. Reacondicionar las partes físicas del local, que presentan deterioro avanzado; (área del Departamen- to de Pasaportes), tales como el piso, el sistema de ilumi- nación, etc.</p>	<p>cios adecuada a las necesidades indivi- duales de las dife- rentes unidades ad- ministrativas que integran la Direc- ción General de Mi- gración, tomando en cuenta las relacio- nes entre éstas y que permita el acce- so fácil para el pú- blico, como un mejor atención al mismo.</p>	<p>de Gobernación, la construcción de un inmueble adecuado a las necesidades de la Institución.</p>

CAPITULO III

ELEMENTOS ORGANICO-FUNCIONALES DE LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION

A. Reseña Histórica del Régimen Legal respecto al Proceso de Migración y Extranjería en Guatemala

El sistema de migración y extranjería, referido al control y trámites requeridos para la entrada y salida de personas al país, se inicia en la República de Guatemala, con la emisión de la Ley de Extranjería, contenida en el decreto Ley Número 491 del Poder Ejecutivo, de fecha 21 de febrero de 1894; aprobado por el Decreto Legislativo Número 245 del 30 de abril de 1894 y que fuera reformado por el Decreto Número 520 en el año de 1896, a partir del cual existen ulteriores modificaciones.^{1/}

1/ Guatemala, Leyes, Decretos, etc., **LEY DE INMIGRACION**; Decreto número 792. Guatemala: Asamblea Nacional Legislativa, 1909.
Decreto 1241, Guatemala: Presidencia de la República, 1932
Ley de Extranjería. Decreto Número 1781. Guatemala: Presidencia de la República, 1936
Ley de Pasaportes, Decreto N° 2039. Guatemala: Presidencia de la República, 1937.

Las primeras regulaciones legales, respecto al sistema migratorio básicamente dicta los derechos, obligaciones y restricciones a los inmigrantes de esa época; asimismo, contempla la obligación del Estado Guatemalteco de auxiliar con alimentos y alojamiento necesario durante los primeros cinco (5) días subsiguientes al de su arribo, a éstos.

Además, cabe destacar que, se legisla que el Gobierno de la República, adjudicará a título gratuito lotes de tierras baldías que no excedan de 15 hectáreas, a los inmigrantes laboriosos y de manifiesta buena conducta; las cuales deberán cultivar durante cuatro años y por lo menos en una tercera parte de su extensión.^{2/}

Se regula igualmente situaciones relativas al trabajo, tal como horario no mayor de 8 horas diarias; contratos de trabajo que no excedan de cuatro años; tipo de pago para cubrir jornales, la no separación de individuos de la misma familia sin su anuencia y la prohibición de emplear niños menores de doce años.^{3/}

2/ Guatemala, Leyes, Decretos, etc. Ley de Inmigración. Decreto Número 792

Guatemala: Asamblea Nacional Legislativa, 1909. artículos IX y XV.

3/ Ibiden, artículo XXV.

A nivel organizacional, se establece la Junta de Inmigración, las funciones de los Cónsules, como agentes de inmigración; facultándolos para hacer por los medios a su alcance, propaganda de manera activa y eficaz, a la República de Guatemala; vigilar el embarque de inmigrantes o colonos, que con las disposiciones de la Ley y con instrucciones de la Junta deseen radicar en el país; visar todos los documentos, certificados de buena conducta y costumbres, que cada inmigrante debía presentar antes de ser admitido a bordo y hacer que se efectúe el exámen físico facultativo antes de embarcarse; así como llevar un registro exacto pormenorizado de los inmigrantes que se dirigen a la República.^{4/}

El 15 de enero de 1936, el Señor Presidente de la República, emite la Ley de Extranjería^{5/}, en la cual las regulaciones son más claras y definidas respecto a los derechos y obligaciones de los extranjeros; siendo hasta el 2 de noviembre de 1937, cuando se emite un documento específico sobre Pasaportes.^{6/}

En la Ley de Pasaportes, se norma que: "Los guatemaltecos para salir de la República, deberán proveerse en la Secretaría de Relaciones Exteriores, o hacer visar el que ya tuvie-

^{4/} Ibidem, artículo VII

^{5/} Guatemala, Leyes, Decretos, etc. Ley de Extranjería, Decreto Número 1781. Guatemala: Presidencia de la República, 1936.

^{6/} Guatemala, Leyes, Decretos, etc. Ley de Pasaportes. Decreto Número 2039. Guatemala: Presidencia de la República, 1937.

ren. Dicha Secretaría es la única oficina autorizada en la República para extender Pasaportes.^{7/}

Cabe señalar que los requisitos para la obtención de pasaporte estipulados en el Decreto 2039, artículo 2o. son los mismos que prevalecen en la actualidad.^{8/} En éste se legisla que el mismo contendrá 32 páginas, su validez será de 2 años improrrogables^{9/} y el derecho para hacer uso del mismo se restringe a ocho días después de extendido; y una vez vencido este plazo, debe hacerse visar en la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Actualmente, el pasaporte consta de 52 páginas, su duración es de cinco años prorrogables por otro período similar^{10/} y no se restringe su uso, ni se requiere visar el mismo en la Dirección General de Migración; únicamente en la embajada y/o Consulado del país a visitar.

Asimismo, se legisla la clasificación de los pasaportes de la siguiente forma:

1. Pasaportes Diplomáticos y Consulares para empleados guatemaltecos del Gobierno de la República que posean esa categoría, que salgan del país o se encuentren prestando sus servicios en el exterior, en calidad de tales

^{7/} Ibidem, artículo 1o.

^{8/} Jefatura de Estado, Acuerdo Gubernativo Número 59-86, artículo 47.

^{9/} Ibidem, artículo 4o y 5o.

^{10/} Jefatura de Estado, Acuerdo Gubernativo Número 59-86, artículos 48, 52.

2. Pasaportes Oficiales para los empleados del Gobierno de la República que, no perteneciendo a las dos categorías anteriores salgan del país en el desempeño de comisiones del propio Gobierno, o para funcionarios de Gobierno que salgan del país con goce de licencia.
3. Pasaportes o Licencias para Extranjeros cuando no teniendo representante de su país, acreditado en la República de Guatemala, necesiten salir del país o en los casos que el Gobierno lo estime conveniente, éstos tipos de licencias o pasaportes serán válidos para un único viaje y deberá constar en ellos la nacionalidad del titular.
4. Pasaportes Corrientes de uso general para todos los guatemaltecos no incluidos en las categorías anteriores y otros documentos tales como licencias de reingreso al país expedidas a extranjeros, tarjetas de turismo, pases locales, etc.^{11/}

Cabe citar al respecto que en la legislación actual, las clases de pasaportes son:

1. Diplomáticos son los extendidos a los funcionarios guatemaltecos comprendidos dentro de esa categoría, que salgan del país o que se encuentren prestando sus servi

11/ Ley de Pasaportes, Decreto Número 2039. Artículo 17

cios en el extranjero, en calidad de tales. Así como a funcionarios de Estado que ejerzan funciones equiparables. Los Pasaportes Diplomáticos, serán extendidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.^{12/}

2. Pasaportes Consulares Son los extendidos a los funcionarios guatemaltecos que salgan del país o se encuentren prestando sus servicios en el exterior, en calidad de tales. Esta clase de pasaportes serán extendidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.^{13/}

3. Pasaportes Oficiales Son los extendidos por la Dirección General de Migración a funcionarios y a empleados del Gobierno, que no estén comprendidos en las dos categorías anteriores y que salgan del país en el desempeño de comisiones oficiales. También se extenderán a funcionarios del Gobierno que salgan del país con goce de licencia.^{14/}

4. Pasaportes Ordinarios^{15/} Son los que se extienden a todos los guatemaltecos que llenen los requisitos establecidos en la Ley de Migración y su Reglamento y pueden ser: Individuales o Colectivos. Los pasaportes indivi-

^{12/} Jefatura de Estado, Acuerdo Gubernativo N° 59-86. art.99

^{13/} Ibidem, artículo 100

^{14/} Ibidem, artículo 101

^{15/} Ibidem, artículo 102

duales son extendidos a una sola persona. Los colectivos son los extendidos a dos o más personas. En ningún caso podrá extenderse pasaporte colectivo a más de cuatro personas, salvo lo previsto en el artículo 94 literal d) de la Ley de Migración y Extranjería.

Cabe hacer mención, a ésta última categoría que aunque la legislación guatemalteca no lo establece claramente al tratar las clases de pasaportes, sucede que la Dirección General de Migración envía por conducto de la Dirección de Servicio Consular de Guatemala, pasaportes ordinarios para ser expedidos por los Cónsules de Guatemala,^{16/} los cuales difieren de los extendidos en el país únicamente por el color de la pasta exterior, no así de su contenido en las veintiseis hojas que lo conforman; las que contienen la misma información que los expedidos localmente y por estos motivos se les ha dado por llamar "pasaportes consulares" aunque de acuerdo a la ley, son los de categoría denominada "pasaportes ordinarios", a que se refiere el numeral 4 anterior.

Posteriormente se legisla mediante Acuerdo sin número, de fecha 11 de marzo de 1953, del Organismo Ejecutivo, las cuotas de inscripción de extranjeros^{17/} y por medio del Decreto

16/ Ibidem, artículo 68

17/ Publicado el 3 de Octubre de 1953, Diario de Centroamérica

Número 420 del Presidente de la República, se decretan sanciones que garanticen la legalidad del ingreso de personas al territorio nacional y su salida de él.^{18/}

Seguidamente se modifican algunas disposiciones del Decreto Gubernativo 2039, en cuanto a la validez del pasaporte, incrementándose a cinco años de vigencia y su expedición a cargo del Ministerio de Relaciones Exteriores y por último, antes de entrar en vigencia la actual Ley de Migración y Extranjería, se emite el Acuerdo Gubernativo Número 153-84, de fecha 1º de marzo de 1984; el que regula la cuota anual de inscripción de extranjeros residentes en Guatemala.

En la actualidad, derivado de la compleja y difícil interpretación de la legislación en materia de migración y extranjería, que suponía, por estar comprendida la misma en una diversidad de disposiciones legales que no guardan entre sí la necesaria coherencia y sistemática jurídica^{19/} como se puede observar en las anteriores citaciones de las mismas, se decretó la ley que rige en estos momentos el sistema migratorio.

18/ Loc cit.

19/ Guatemala, Leyes, Decretos, etc. LEY DE MIGRACION Y EXTRANJERIA : Decreto Ley Número 22-86. Guatemala: Jefatura de Estado, 1986. Considerando Primero.

B. Propósito y Objetivos

1. Propósito

La Dirección General de Migración, de conformidad con lo establecido en la Ley de Migración y Extranjería, tiene como propósito "Propiciar un sistema administrativo eficiente que se ajuste a la realidad nacional y a los requerimientos que plantea la normal y pacífica convivencia internacional y especialmente que tienda a un mejor control del ingreso y salida de personas del territorio nacional"^{20/}

2. Objetivos

La Ley de Migración y Extranjería, establece como objetivos de la Dirección General de Migración, los siguientes:

a) Regular las relaciones de los extranjeros con el Estado de Guatemala, cuando por cualquier motivo se encuentran en el territorio nacional; los actos relativos a la inmigración y emigración tanto de guatemaltecos como de extranjeros, así como la organización y funcionamiento administrativo que garantice una eficaz atención, en materia de migración y control de extranjería.^{21/}

b) Velar por el cumplimiento de la Ley de Migración y Extranjería, así como de todas aquellas disposiciones que se relacionen con la materia de migración y su control.^{22/}

20/ Ibidem, Considerando segundo

21/ Ibidem, artículo 1º

22/ Ibidem, artículo 2º

C. Funciones Principales^{23/}

1. Recomendar la política que en materia migratoria debe seguirse en el país y someterla para su aprobación al Organismo Ejecutivo.
2. Orientar, dirigir, atender, encaminar y controlar la inmigración en atención a las necesidades y posibilidades del país.
3. Sugerir la negociación de tratados o convenios de migración, así como el estudio de los vigentes con el fin de propiciar, según sea el caso, su revisión o denuncia.
4. Adoptar las medidas pertinentes a fin de evitar la inmigración ilegal.
5. Organizar y realizar los registros y control de los movimientos migratorios de nacionales y extranjeros.
6. Aplicar las sanciones correspondientes a quienes infrinjan lo establecido en esta ley y demás disposiciones sobre la materia.
7. Expedir pasaportes de conformidad con la ley y su reglamento.
8. Conceder visa de ingreso a la República en los casos establecidos en la ley y su reglamento.
9. Velar porque la entrada, permanencia y salida de extranjeros se realice de acuerdo con lo preceptuado en la ley y su reglamento.
10. Disponer la creación de puestos fronterizos para la entrada al país, en los lugares apropiados y los controles

23/ Ibidem, artículo 3o.

migratorios que sean necesarios.

11. Efectuar los cobros que se deriven por la aplicación de la ley y su reglamento.

D. Estructura Organizacional^{24/}

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Ley de Migración y Extranjería, para la aplicación de ésta la Dirección General de Migración se integra de la siguiente forma:

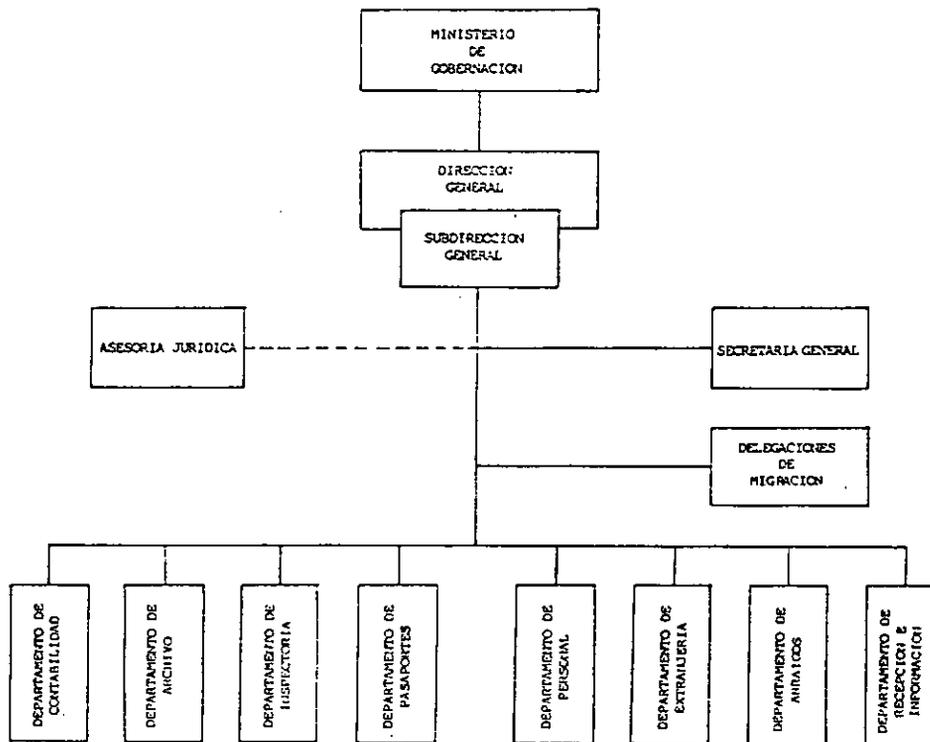
1. Dirección General
2. Subdirección General
3. Secretaría General
4. Asesoría Jurídica
5. Delegaciones
6. Departamentos de:
 - a. Personal
 - b. Contabilidad
 - c. Extranjería
 - d. Pasaportes
 - e. Arraigos
 - f. Inspectoría
 - g. Recepción e información
 - h. Archivo.

^{24/} Jefatura de Estado, Acuerdo Gubernativo Número 59-86. artículo 2º.

E. Organigramas

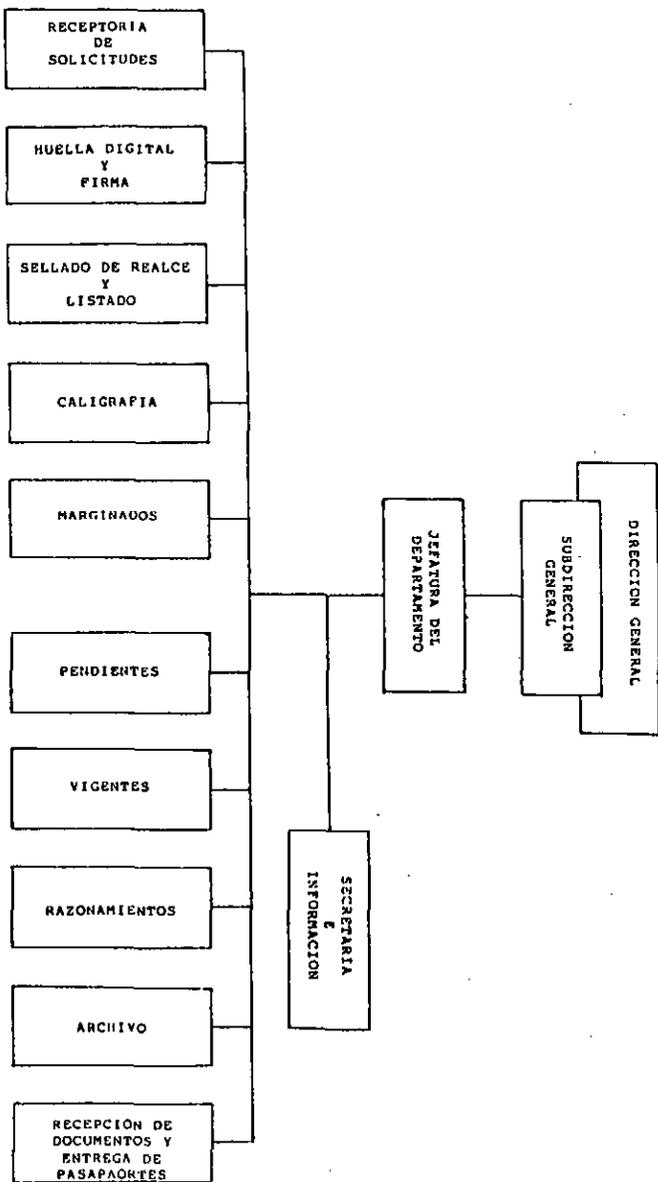
Para propiciar una mejor comprensión de la estructura organizacional de la Dirección General de Migración y en especial del Departamento de Pasaportes, objeto de este trabajo de tesis, seguidamente se presentan los organigramas respectivos, los cuales fueron estructurados por el autor de la misma; de conformidad con lo estipulado en la Ley y su Reglamento, debido a que con el que se cuenta en la actualidad no fué elaborado respetando dicha legislación, sino obviando las normas específicas establecidas en la función Organizativa del proceso administrativo mismo.

1. Organigrama General de la Dirección General de Migración.
2. Organigrama Específico del Departamento de Pasaportes
3. Organigrama de Puestos del Departamento de Pasaportes.

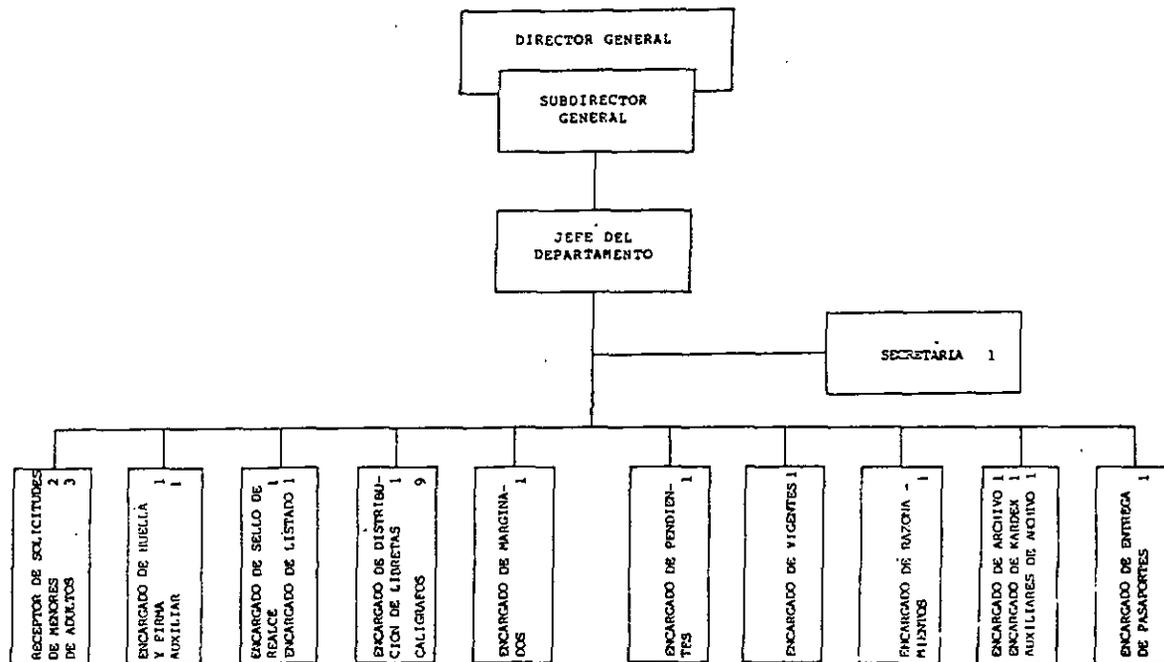
1. ORGANIGRAMA GENERAL DE LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION

Fuente: Decreto Ley Número 22-86
Fecha: Enero/1990

2. ORGANIGRAMA ESPECIFICO DEL DEPARTAMENTO DE PASAPORTES



Fuente: Jefatura del Departamento de Pasaportes, Enero/1990

3. ORGANIGRAMA DE PUESTOS

Fuente: Jefatura del Departamento de Pasaportes, Enero/1990

CAPITULO IV

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PASAPORTES DIRECCION GENERAL DE MIGRACION

A. Presentación

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Pasaportes de la Dirección General de Migración, tiene como propósito el de presentar en forma escrita, por vez primera los procedimientos que conlleva la tramitación de pasaportes en esta institución.

Derivado de lo establecido en el Reglamento de la Ley de Migración y Extranjería, en su artículo 71, "La Dirección General de Migración deberá elaborar el Manual de Organización y Procedimientos de la Institución, basado en los principios y normas contempladas en la Ley y el presente Reglamento, dentro de los tres meses posteriores a la fecha de vigencia de este Reglamento"; se planteó a la Dirección General, la necesidad de contar con el manual para la ejecución de una de las fun-

ciones más importantes y de un índice elevado de ejecución como lo es la tramitación de pasaportes, con relación a otras funciones asignadas por la ley a esta Institución, lo cual derivado de la razón anteriormente expuesta le provee de prioridad de elaboración al Manual de Normas y Procedimientos sobre la de elaborar uno de Organización, con el fin de solucionar el problema de acumulación en la carga de trabajo al presentarse una excesiva demanda del referido documento de viaje en el Departamento de Pasaportes; y así proveer al mismo de un instrumento de capacitación para el personal que apoye dicha función, lo que redundará en una mayor eficacia en la atención al público demandante.

En la primera parte, se hace referencia a los objetivos que se pretende alcanzar con el Manual, de tal manera que éstos a su vez coadyuven al logro de los objetivos generales de la Institución; seguidamente, se establece el campo de aplicación del manual, que es específico para el Departamento de Pasaportes Nacionales, como unidad administrativa encargada de la expedición de dicho documento.

Posteriormente, se indican las normas generales que rigen el proceso y se continúa con la parte medular del Manual que corresponde a las Normas y Procedimientos específicos que conlleva la tramitación de pasaportes en el departamento; tomando como base lo establecido en la Ley de

Migración y Extranjería y su Reglamento, y las disposiciones de carácter administrativo vigentes a la fecha en que se efectuó el estudio, conformándose con la descripción escrita y diagramada de éstos.

El aprovechamiento que pueda lograrse del presente instrumento, dependerá de su aplicación adecuada para alcanzar mejores resultados en los aspectos procedimentales y de atención a los guatemaltecos interesados en obtener el documento de viaje.

La presentación de sugerencias de las personas, que en estos procedimientos intervienen, en cuanto a cambios que sea necesario llevar a cabo, permitirá que este manual sea actualizado periódicamente, logrando con ello eficacia y mejor utilidad del mismo.

Además, se hace patente por este medio, el agradecimiento a las autoridades superiores de la Dirección General de Migración, así como al personal de los Departamentos de Pasaportes y Arraigos, por su decidida y valiosa colaboración en la realización del presente manual, esperando que sea benéfico para el personal y la Institución en el desarrollo de sus funciones.

B. Objetivos del Manual de Normas y Procedimientos

1. Facilitar la función administrativa a funcionarios y empleados de la Dirección General de Migración.
2. Proporcionar una guía constante de ejecución para cada puesto de trabajo que participa en la tramitación del pasaporte.
3. Posibilitar el entrenamiento del personal de nuevo ingreso.
4. Propiciar la rotación del personal para lograr un mayor grado de eficiencia, en la ejecución de sus actividades.
5. Lograr una eficiente cobertura de puestos por ausencia del titular.
6. Servir de documento básico para futuras revisiones por parte de funcionarios de gobierno.
7. Crear los mecanismos necesarios para mejorar el proceso de tramitación del documento de viaje.
8. Solucionar la problemática que afronta la Dirección General de Migración, en los períodos de excesiva demanda del documento de viaje.

C. Campo de Aplicación

El presente Manual será utilizado por el personal del Departamento de Pasaportes de la Dirección General de Migración, que es la unidad administrativa encargada de la recepción, revisión, trámite y expedición de pasaportes.^{1/}

1/ Op. cit. artículo 14.

Este instrumento contiene una descripción en forma escrita, diagramada y técnica de los procedimientos de ejecución de los distintos puestos de trabajo que intervienen en la tramitación del documento de viaje, siendo éstos los siguientes:

1. Jefe del Departamento
2. Recepcionista y encargada de información al público
3. Receptor de solicitudes de adultos
4. Receptor de solicitudes de menores
5. Encargado de estampado de huella digital y firma
6. Encargado de sello de realce y emisión de listado
7. Calígrafos
8. Encargado de entrega de pasaportes y receptor de documentos pendientes
9. Encargado de pasaportes marginados
10. Encargado de pasaportes vigentes
11. Encargado de pasaportes pendientes
12. Encargado de razonamientos
13. Verificador de arraigos^{2/}

D. Normas Generales

1. Para la obtención de pasaporte, el interesado además de cumplir con lo que para tal fin preceptúan las leyes del país, deberá satisfacer los siguientes requisitos:

2/ El puesto de Verificador de Arraigos, se incluye por ser parte importante del proceso, aunque pertenezca a otro departamento.

- a. Pagar el impuesto de expedición que establece la ley.
- b. Llenar la solicitud en el formulario que para el efecto proporciona la Dirección General, que como mínimo debe contener los siguientes datos:
 - i. Nombre del solicitante
 - ii. Lugar y fecha de nacimiento
 - iii. Si la nacionalidad es de origen, por naturalización o por otro motivo legal
 - iv. Color de la tez, del cabello y de los ojos
 - v. Estatura
 - vi. Estado civil
 - vii. Profesión u oficio
 - viii. Señas particulares
 - ix. Motivo del viaje y lugar de destino
 - x. Vía de salida
 - xi. Lugar de domicilio
 - xii. Nombre de las personas que le acompañan, que estén bajo su patria potestad, tutela o guarda
 - xiii. Firma del solicitante o en su caso, impresión digital del pulgar derecho u otro dedo
 - xiv. Copia autenticada del poder debidamente registrado cuando se tramite por medio de apoderado, adjunta a la solicitud.

- c. Para pasaporte individual, los interesados deberán presentar dos fotografías recientes, de buena calidad de frente, medio cuerpo, sin sombrero y con la oreja derecha descubierta, de cuatro por cinco y medio centímetros. Para pasaporte colectivo, las fotografías deberán ser de cinco por siete y medio centímetros.^{3/}
2. Las libretas para pasaporte serán suministradas a la Dirección General por el Ministerio de Gobernación y contarán de veintiseis hojas. En ningún caso podrá agregarse a las mismas, hojas adicionales, ni hacerse alteraciones de ninguna índole.
- La revalidación de pasaporte a que se refiere la ley, podrá hacerse a opción del interesado y, en su caso, cuando por lo menos no se haya utilizado el cincuenta por ciento de las hojas de la libreta.^{4/}
3. En casos urgentes, debidamente justificados, en los cuales debe extenderse pasaporte a un menor de edad, faltando el consentimiento de uno de los padres, el Director General podrá autorizar el otorgamiento de dicho documento, siempre que se llenen los requisitos establecidos en la Ley y este Reglamento y que se responsabilice una persona de reconocida honorabilidad, casos en los que se otorgará únicamente para un solo viaje. Todo pasaporte para menor de edad o incapaz deberá expedirse debidamente

^{3/} Guatemala, Leyes, Decretos, etc. LEY DE MIGRACION Y EXTRANJERIA: Decreto Ley Número 22-86. Guatemala: Jefatura de Estado, 1986. Artículo 47.

^{4/} Op.Cit. Artículo 48

te razonado.^{5/}

4. En caso de imposibilidad material, debidamente comprobada, para que uno de los padres otorgue su consentimiento además de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley y este Reglamento en lo que fuere aplicable, deberá acompañarse a la solicitud:

- a. Consentimiento de uno de los padres o del representante legal del menor, en forma autenticada.
- b. Documento autenticado en el que se responsabiliza una persona de reconocida honorabilidad y capacidad económica, radicada en el país que no viaja con el menor, para garantizar la manutención de éste y su retorno al país.
- c. Consentimiento legalizado por notario, de una de las personas que legalmente esté obligada a prestar alimento al menor, por la línea del padre cuya autorización no pueda obtenerse.
- d. Partida de nacimiento del menor y su fotografía conforme el presente Reglamento.

En todo caso queda a criterio de la Dirección General ex pedir o no el pasaporte solicitado.^{6/}

5. Cuando sea necesario extender un pasaporte para un menor

^{5/} Ibidem, Artículo 49.
^{6/} Ibidem, Artículo 50

que ha sido adoptado por personas extranjeras, deberá acreditarse que se agotó, previamente, el procedimiento de adopción conforme la Ley y se acompañará :

- a. Certificación de la partida de nacimiento del adoptado.
- b. Testimonio de la escritura de adopción razonada en el Registro Civil.
- c. En su caso, testimonio del poder con que se actúa debidamente registrado.^{7/}

6. Los pasaportes se entregarán a los interesados dentro de las setentidos horas siguientes a que se hayan satisfecho los requisitos estipulados en la Ley y el presente Reglamento.

Cualquier servidor público o autoridad de la Dirección General que se oponga a la expedición de pasaporte habiéndose cumplido con los requisitos legales, será sancionado de conformidad con las leyes.^{8/}

7. Cuando un guatemalteco extraviare el correspondiente documento de viaje, deberá proceder de la siguiente manera:

- a. Cuando esté en el extranjero:

Comunicarlo a la representación Diplomática o Consular más próxima, a fin de que se le provea de la documentación idónea para poder retornar al país y den

7/ Ibidem, Artículo 51

8/ Ibidem, Artículo 52

tro de las setenta y dos horas posteriores a su arribo, actuar de igual manera ante la Dirección General.

b. Cuando suceda en la República de Guatemala:

En este caso tendrá que hacer las comunicaciones correspondientes a la Dirección General de Aduanas y a la Dirección General de la Policía Nacional.^{9/}

8. Quienes hubieran extraviado su pasaporte, para los efectos de poder obtener uno nuevo, tendrán que demostrar ante la Dirección General que oportunamente hicieron las comunicaciones a que se refiere el numeral que antecede.^{10/}

9. Además de los documentos citados anteriormente, el interesado deberá, presentar acompañando a los mismos, certificación de la Dirección General de Aduanas, de no tener pendiente el pago de derechos arancelarios y demás gravámenes conexos derivados de la importación de vehículo automotor, y en el caso de haber importado un vehículo aún pendiente de cancelar sus impuestos, la certificación a la que se refiere el presente numeral, servirá para hacer el razonamiento respectivo en el nuevo pasaporte.

10. No se entregará nuevo pasaporte, a aquellas personas que

9/ Ibidem, Artículo 53

10 Ibidem, Artículo 54

posean uno anterior, aún vigente y que no lo presenten para su anulación y/o cancelación previa o bien no acompañen a la solicitud o posteriormente las certificaciones de la Dirección General de Aduanas y de la Dirección General de la Policía Nacional.

11. Todo documento que sea requisito presentar para extensión de pasaporte, que sea emitido en el exterior, deberá estar autenticado por el Cónsul de Guatemala en el país donde se expide y, certificado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala.

E. Principales Procedimientos

A continuación se tratarán los elementos fundamentales que conforman los procedimientos que conlleva la tramitación de pasaportes en la Dirección General de Migración y, específicamente, los que realizan en el Departamento de Pasaportes aunque se hace la salvedad de que existe una relación directa con otros Departamentos de la Dirección General al recibirse solicitudes para casos tales como:

1. Menores de edad, cuya documentación presentada por el interesado debe ser revisada y analizada en la Asesoría Jurídica.
2. Cuando se presentan documentos de identidad, sobre los cuales existe duda de su autenticidad, se trasladan al Departamento de Inspectoría, para la investigación de éstos.

3. En el caso de que el solicitante sea guatemalteco naturalizado, deberá gestionar previamente a aceptársele la solicitud, en el Departamento de Extranjería el número de resolución con que se le otorgó la naturalización, el que se estampa con un sello específico en la solicitud.

4. En todos los casos se verifica si el solicitante tiene orden de Juez competente, en la que conste que no puede salir del país por existir un juicio en su contra, para lo cual todas las solicitudes se envían al Departamento de Arraigos.^{11/}

¹¹ El caso Número 4 se estudia conjuntamente en el presente trabajo de tesis por considerarlo de importancia y por ser su frecuencia de ejecución, de la misma cuantía que la tramitación del pasaporte.

Procedimiento Número 1

Recepción y registro del ingreso de libretas para pasaporte ordinarios, serie "D"

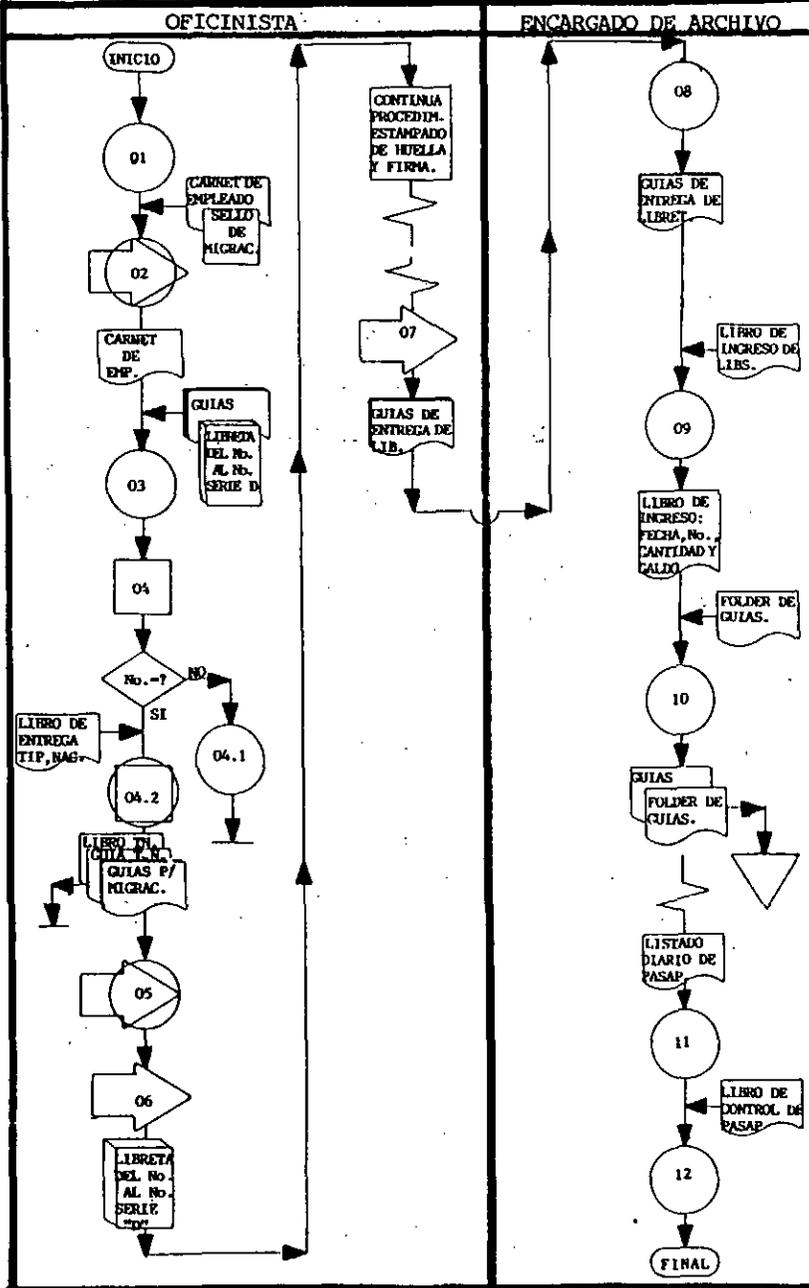
NORMAS ESPECIFICAS

- a. El oficinista encargado de recoger las libretas en la Tipografía Nacional, deberá llevar consigo su carnet de empleo de la Dirección General de Migración y un sello del Departamento de Pasaportes como medio de identificación ante las autoridades de dicha Institución, y firmar y sellar de conformidad, el libro de conocimientos donde consta que se le entregan las libretas-pasaporte.
- b. Deberá revisar que las numeraciones descritas en la guías y/o envíos, coincidan con las anotadas en la parte exterior de los paquetes que recibe.
- c. El encargado de archivo del Departamento de Pasaportes, deberá al recibir las guías de pasaportes remitidos por la Tipografía Nacional, revisar que la numeración de las libretas sea correlativa al último envío recibido, de conformidad a lo anotado en el libro de control de libretas, que llevará para el efecto.

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A.		PROCEDIMIENTO NUMERO: UNO (01)	
<u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		RECEPCION Y REGISTRO DEL INGRESO DE LIBRETAS PARA PASAPORTES ORDINARIOS SERIE "D"	PAGINA ND. 1/2
EJECUTANTE RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDADES	
OFICINISTA	01	Recibe indicaciones verbales del Jefe del Departamento de Pasaportes, para recoger las remesas de libretas, en la Tipografía Nacional.	
	02	Se traslada a la Tipografía Nacional y muestra carnet de identidad de empleado de Migración, al Secretario de la Dirección de la Tipografía Nac.	
	03	Recibe guía de entrega de las libretas y los paquetes conteniendo las remesas respectivas.	
	04	Verifica que la numeración anotada en la parte exterior de cada paquete coincida con la anotada en cada guía de entrega.	
		04.1 No coinciden? solicita corrección de guía.	
		04.2 Si coinciden? firma y estampa sello del Departamento de Pasaportes, en libro de conocimientos de entrega de libretas para pasaporte, y en la guía de entrega correspondiente a la Tipografía Nacional.	
	05	Recibe carnet de identidad y retorna a la Dirección General de Migración.	
	06	Entrega al encargado de la ventanilla número 04 los paquetes conteniendo las libretas-pasaporte ordinarios serie "D" (continúa Procedimiento # 5	

EJECUTANTE RESPONSABLE	No.	ACTIVIDADES
ENCARGADO DE ARCHIVO		"Asignación de libreta para pasaporte ordinario serie "D" y estampado de huella digital y firma).
	07	Entrega a Encargado de Archivo, los envíos (gufa) de las remesas recibidas.
	08	Recibe envíos (gufas), y corrobora en libro de control, que la numeración de las libretas remitidas, sea correlativa al último envío recibido.
	09	Anota en libro de control el ingreso de las remesas de libretas, anotando: a) fecha de recepción, b) número (s) de gufa (s), c) número inicial y final de libreta, d) cantidad, y e) saldo en existencia.
	10	Adjunta gufa a folder respectivo y lo archiva.
	11	Recibe listado diario de pasaportes expedidos del encargado de sello de realce y listado.
	12	Anota en libro de control de pasaportes ordinarios serie "D", los datos siguientes: a) fecha de expedición, b) número de pasaporte inicial y final reportado en el listado, c) cantidad, y d) saldo en existencia.

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: No 1 RECEPCION Y REGISTRO DEL INGRESO DE LIBRE-
 TAS PARA PASAPORTES ORDINARIOS SERIE "D"
 PUESTO FUNCIONAL: OFICINISTA Y ENCARGADO DE ARCHIVO



Procedimiento Número 2

Información sobre extravío de pasaporte y sobre solicitud de nuevo pasaporte.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El ejecutante del presente procedimiento deberá proporcionar información sobre los requisitos que debe cumplir el interesado para la obtención de su pasaporte. (ver literal D, del presente manual).
- b. Entregará al público que lo requiera, formularios de solicitud de pasaporte, boletines informativos y contraseñas para notificar a la Dirección General de Aduanas y Dirección General de la Policía Nacional, el extravío de pasaporte, a efecto de que le extiendan al interesado, las certificaciones correspondientes, que son requisito previo para extenderle nuevo documento de viaje.
- c. Ejecutará funciones de recepcionista del Jefe del Departamento de Pasaportes, para la atención al público en aquellos casos en que el interesado tenga algún problema con el trámite del pasaporte.

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: DOS (02) RESPONSABLE: ENCARGADO DE INFORMACION VENTANILLA # 6-A	
INFORMACION SOBRE EXTRAVIO DE PASAPORTE Y SOBRE SOLICITUD DE NUEVO PASAPORTE.		PAGINA No. 1/1	
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	Requiere del interesado, nombre completo y número de cédula de vecindad.		
02	Anota en cuaderno datos del interesado y le indica, se presente al siguiente día para proporcionarle el número de pasaporte que le corresponde.		
03	Solicita por escrito, a la sección de archivo el número de pasaporte vigente del interesado o caducado con seis meses de haber vencido.		
04	Recibe información del encargado de archivo.		
05	Anota en dos (02) contraseñas: a) número de serie, b) fecha de expedición, c) nombre del titular, d) fecha en que emite la contraseña, y e) sello y firma como responsable de la información.		
06	Indica al interesado que una contraseña es para la Dirección de la Policía Nacional y la otra para la Dirección General de Aduanas.		
07	Entrega boleta con instrucciones a seguir para reposición de pasaporte extraviado.		
08	Entrega formulario de solicitud de pasaporte al interesado que se la requiera, y le informa como llenarlo y los requisitos necesarios.		

INSTITUCION:

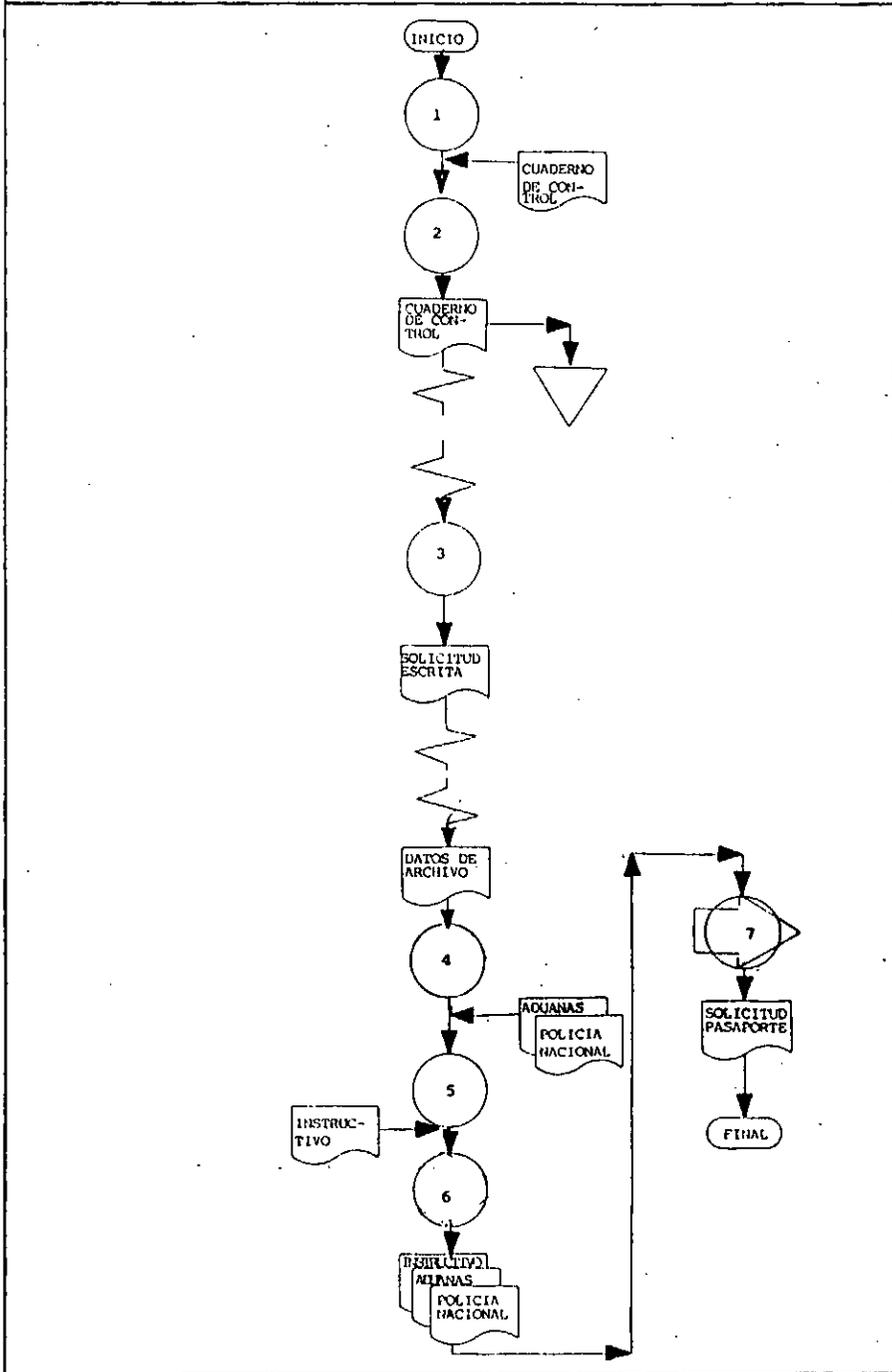
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION

PROCEDIMIENTO: Nº 2

DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
INFORMACION SOBRE PASAPORTES EXTRAVIADOS Y GENERAL
SOBRE LA SOLICITUD DE NUEVO DOCUMENTO

PUESTO FUNCIONAL:

ENCARGADA DE INFORMACION



Procedimiento Número 3

Recepción de solicitud de pasaporte para adulto

NORMAS ESPECIFICAS

- a. Velará porque el interesado cumpla con la Norma General número uno (1), literales a, b y c, del presente manual.
- b. Revisará que el interesado cumpla con presentar los siguientes documentos:
 - i. Cédula de vecindad y/o certificación del acta de Nacimiento.
 - ii. Boleto de Ornato (para hombres y mujeres hasta los cincuenta -50- años de edad).
 - iii. Inscripción Militar (solo para hombres de dieciocho -18- a cincuenta -50- años de edad).
 - iv. Constancia de Empadronamiento (hombres hasta setenta -70- años de edad y mujeres hasta 60 años de edad).
- c. Velará que cuando el interesado no pueda firmar estampe su huella digital en la solicitud y anotará en la misma, la frase "NO FIRMA" seguido del motivo que puede ser por impedimento físico, analfabetismo, etc.
- d. El receptor de solicitudes de pasaporte para mayor de edad deberá anotar en la solicitud, el número de copia de la cédula de vecindad (de reposición), del interesado que sirvió para revisar la información referente a los datos personales.

- e. Al finalizar la revisión de datos en la solicitud, el receptor deberá anotar la fecha y firmar como responsable de la misma, en el formulario de solicitud.

- f. Todas las solicitudes aceptadas, deberán ser entregadas en el orden de recepción, al auxiliar del encargado del estampado de huella digital y firma en la libreta-pasaporte, (ventanilla N° 04).

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION <small>Ministerio de Gobernación</small> <small>Guatemala, C. A.</small> <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: TRES (03) RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES	
		RECEPCION DE SOLICITUD DE ADULTO	PAGINA No. 1/6
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	Recibe de parte del interesado solicitud de pasaporte, fotografías, cédula de vecindad, boleto de ornato, boleta de empadronamiento e inscripción militar (ésta última solo para hombres de 18 a 50 años de edad).		
02	Revisa que la cédula de vecindad sea legible, que tenga estampados los dos sellos en el timbre fiscal y en la fotografía; (en las cédulas expedidas recientemente se utiliza sello de agua y/o de realce en la fotografía de la cédula).		
03	Cuenta el número de páginas de la cédula de vecindad para verificar si ésta, está completa (10 páginas). 03.1 No está completa, indica al interesado que debe solicitar nueva cédula de vecindad a la municipalidad que corresponda, devolviéndole la solicitud y demás documentos presentados por el solicitante. 03.2 Si está completa, revisa que los nombres anotados en el anverso y reverso de la primera hoja de la cédula, coincidan con el anotado en la solicitud. a. No coinciden los nombres, continúa paso número 06. b. Si coinciden los nombres, revisa si existen modificaciones en la cédula de vecindad sobre profesión, o estado civil del interesado y encaso afirmativo soli		

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 03, RECEPCION DE SOLICITUD DE ADULTO PAG. N^o
 RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES 2/6

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	cita fotocopia de dicho razonamiento y/o documento original.
04	Revisa que los nombres y apellidos de los padres del interesado sean los mismos a los anotados en la solicitud y los anotados en la cédula de vecindad.
05	Verifica características personales anotadas en la solicitud contra las de la cédula de vecindad y físicamente con el interesado.
06	En caso de duda sobre la autenticidad de la cédula de vecindad, pregunta al interesado datos anotados en la cédula, tal como: lugar de origen, fecha de nacimiento, dirección, etc.
06.1	No contesta o manifiesta duda, procede a anotar en solicitud en la parte superior un asterisco (*), o la palabra "TEL" que sirve de indicación al encargado de emitir el listado diario de pasaportes expedidos, para notificar al Departamento de Inspectoría, que se debe enviar telegrama de ratificación de dicho documento a donde se emitió el mismo.
06.2	Si contesta, pero la duda es marcada, procede a llamar al Departamento de Inspectoría para que se investigue en el acto al solicitante.
07	Verifica que el boleto de ornato, tenga impreso claramente el número, que corresponda al año, y que el nombre ahí estampado corresponda al del solicitante.

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: TRES (03), RECEPCION DE SOLICITUD DE ADULTO PAG. N.º
 RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES DE ADULTO 3/6

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>07.1 No corresponde el nombre y/o año, solicita al interesado que presente otro boleto de ornato, que reúna los requisitos revisados.</p>
	<p>07.2 Si reúne los requisitos el boleto de ornato, continúa proceso de revisión.</p>
08	<p>Revisa boleta de empadronamiento (hombres hasta setenta años -70- y mujeres hasta sesenta años -60- inclusive). que corresponda al solicitante o que lleve impreso el sello de empadronamiento en la cédula de vecindad.</p>
	<p>08.1 No cumple con requisitos, solicita al interesado proceda a empadronarse y presente la boleta posteriormente, previo a que se le entregue el pasaporte.</p>
	<p>08.2 Si cumple requisitos, continúa proceso de revisión.</p>
09	<p>Revisa Inscripción Militar (hombres de 18 a 50 años), la que puede ser presentada de la siguiente forma: a) tarjeta celeste, b) tarjeta de reservista adiestrado, c) tarjeta de reservista territorial (la cual debe tener inscrito el número de inscripción militar); d) tarjeta única y fotocopia (militares de alta); y e) tarjeta roja (excepción militar para personas con impedimento físico); en cualquiera de las formas de inscripción militar revisa que el nombre del titular coincida con el del solicitante.</p>
10	<p>Verifica en identificación de servicio militar: a) que la numeración NO esté alterada, b) que contenga los sellos de ley (El sello de la Junta Militar debe acompañarse de solo tres</p>

REPÚBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: TRES (03), RECEPCION DE SOLICITUD DE ADULTO PAG.Nº
 RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES DE ADULTO 4/6

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	firmas, y las demás deben de tener impresos tres -3- sellos y seis -6- firmas).
	10.1 No son correctos los nombres, numeración, sellos y/o firmas solicitadas al interesado presente la Certificación General de Inscripción Militar.
	10.2 Si son correctos los datos revisados, continúa proceso.
11	Revisa que las fotografías, sean recientes (con seis -6- meses de anterioridad a la fecha de presentada la solicitud), que el tamaño sea pasaporte y de material normal (no se aceptan fotografías instantáneas de 1/2 hora) que el titular de la fotografía tenga la oreja derecha descubierta y la frente de igual manera.
	11.1 No reúne los requisitos descritos la fotografía, solicita al interesado presente nueva fotografía que llene los requisitos descritos.
	11.2 Si llena los requisitos la fotografía, continúa revisión.
12	Verifica en la solicitud, si el solicitante es persona naturalizada:
	12.1 Si lo es, le indica al interesado se presente al Departamento de Extranjería, a solicitar le estampen el sello que contiene el número de resolución donde se le otorgó la naturalización.
	12.2 No es naturalizado el solicitante, continúa revisión.
13	Pregunta al interesado si posee pasaporte anterior:
	13.1 No posee pasaporte anterior CONTINUA PASO NUMERO 18.
	13.2 Si posee pasaporte anterior, revisa si éste está vigente: <ul style="list-style-type: none"> a) Si está vigente, procede a cancelarlo con el sello CANCELADO, y solicita fotocopia de la primera y segunda hoja del pasaporte.

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: TRES (03), RECEPCION DE SOLICITUD PARA ADULTO
 RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE ADULTO

PAG. Nº
 5/6

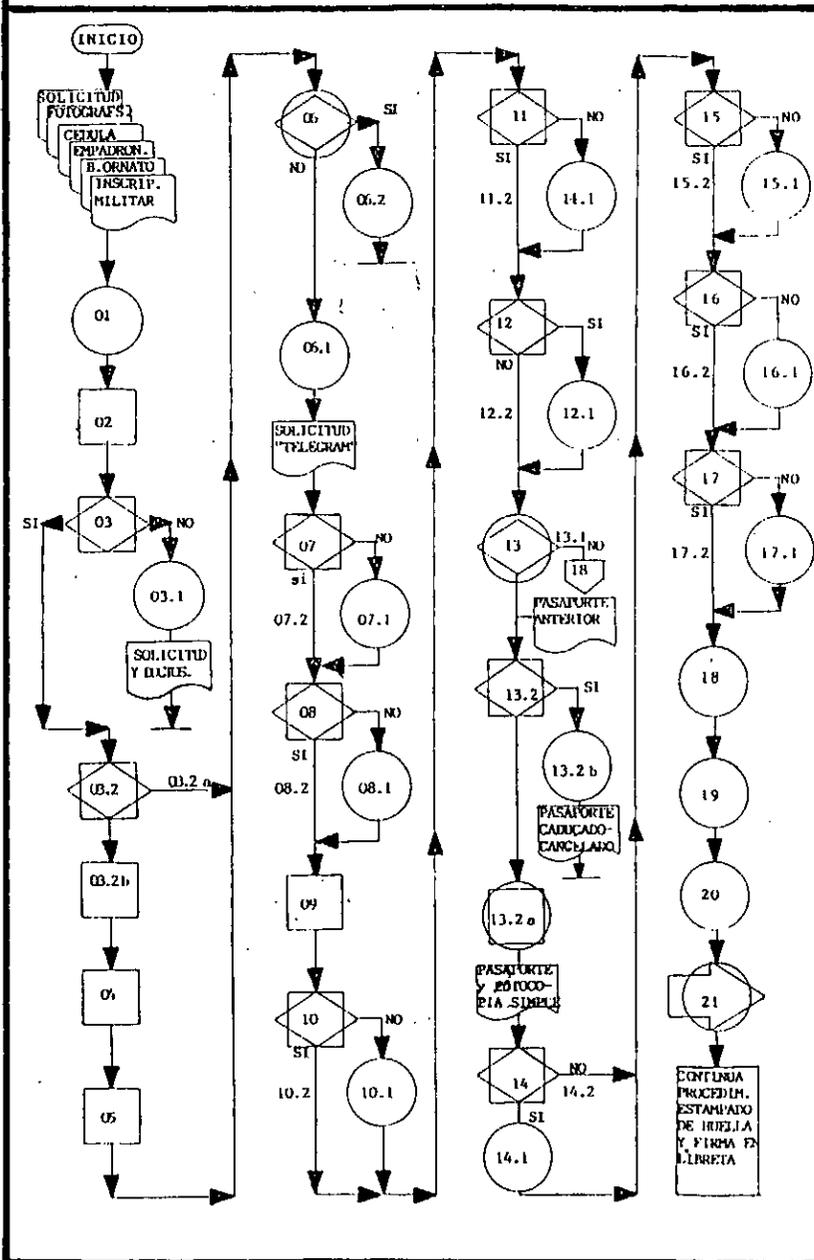
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>b) No está vigente el pasaporte, procede a cancelar el pasaporte CADUCADO.</p>
14	<p>Revisa en pasaporte si éste tiene anotada alguna exención de pago de impuestos por ingreso de mercadería o menaje de casa al país:</p> <p>14.1 Si tiene exención de pago de impuestos de importación, anota en la solicitud, valor de la exención, fecha y aduana de ingreso al país (esta información se anota únicamente cuando no han transcurrido más de seis -6- meses desde el ingreso).</p> <p>14.2 No posee exención de pago de impuestos, continúa revisión.</p>
15	<p>Revisa si el pasaporte tiene anotado algún ingreso de vehículo automotor y si el impuesto respectivo ya fué cancelado o nó:</p> <p>15.1 No ha sido cancelado el impuesto de importación del vehículo, solicita fotocopia de la página del pasaporte donde se encuentra registrado el ingreso al país del vehículo, para que sirva de base al llenar el nuevo pasaporte y cargarlo en el mismo; (no importando la fecha en que el vehículo haya ingresado).</p> <p>15.2 Si el impuesto ya fue cancelado, continúa proceso de revisión.</p>
16	<p>Revisa en pasaporte anterior que los sellos de entrada/salida del país estén completos:</p> <p>16.1 No están completos, procede a imponer una multa por no chequear en la frontera el control migratorio.</p> <p>16.2 Si están completos los sellos, continúa proceso de revisión.</p>
17	<p>Cuenta el número de hojas del pasaporte anterior, para constatar que esté completo (veintiseis hojas).</p>

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: TRES (03) RECEPCION DE SOLICITUD DE ADULTO PAG. Nº.
 RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES DE ADULTO 6/6

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
17.1	No está completo el pasaporte anterior, indica al interesado que presente certificación de la Dirección General de Aduanas de exenciones y de ingreso de vehículo.
17.2	Si está completo el pasaporte anterior, continúa revisión de solicitud de pasaporte nuevo. (paso Nº 18)
18	Solicita al interesado firme la solicitud, en el caso de ser analfabeta le indica que coloque la huella digital del dedo pulgar derecho u otro en su defecto en la misma, y anota a la par de la fotografía la palabra NO FIRMA.
19	Anota en solicitud el número de copia de cédula que sirvió para revisar el formulario de solicitud de nuevo pasaporte.
20	Anota en la solicitud, la fecha de revisión y firma como persona responsable del chequeo de la información ahí vertida.
21	Dobra la solicitud y la traslada con los documentos adjunto (fotografías, fotocopias, etc.) al Encargado del Estampado de Huella Digital y Firma en el nuevo pasaporte, (Ventanilla Nº 4) e indica al interesado que esté atento a que le llamen en la misma. Continúa Procedimiento Número Cinco-05-

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
PROCEDIMIENTO: N° 3 RECEPCION DE SOLICITUD DE PASAPORTE PARA ADULTO
PUESTO FUNCIONAL: RECEPTOR DE SOLICITUDES



Procedimiento Número 4

Recepción de Solicitud para pasaporte de menor de edad

Caso Número I

Ambos Padres presentes al solicitar pasaporte para el menor

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El receptor de solicitud para pasaporte de menores de edad deberá observar que los solicitantes cumplan con lo establecido en las normas generales números 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11; del presente manual.
- b. Al presentarse la solicitud de pasaporte para menor de edad, el receptor deberá identificar físicamente a éste, tomando como base, la fotografía adherida a la solicitud y las características personales de los padres y las del menor anotadas en el formulario.
- c. El receptor deberá anotar, en el libro de control de pasaportes para menores, el nombre de éstos al serles aceptada la respectiva solicitud.
- d. Cuando el trámite sea ejecutado por una tercera persona autorizada por los padres del menor, el receptor deberá anotar en el formulario de solicitud, el nombre completo de éste y su número de cédula de vecindad y si la cédula es reposición por extravío y el número de reposición.

e. Además de cumplir con los requisitos anteriores deberá de cumplirse con los siguientes requisitos:

- i. Formulario de solicitud debidamente llenado.
- ii. Un timbre de cincuenta centavos de quetzal (Q0.50).
- iii. Dos -2- fotografías tamaño pasaporte, con la oreja y frente descubiertas de cabello, y que no exceda de los seis meses de habérselas tomado.
- iv. Presencia del menor.
- v. Fe de edad original, con el respectivo sello de agua municipal, sello y firma del registrador civil y sello del Registro Civil de la Municipalidad.
- vi. Presencia de ambos padres con sus respectiva cédulas de vecindad o pasaportes vigentes.

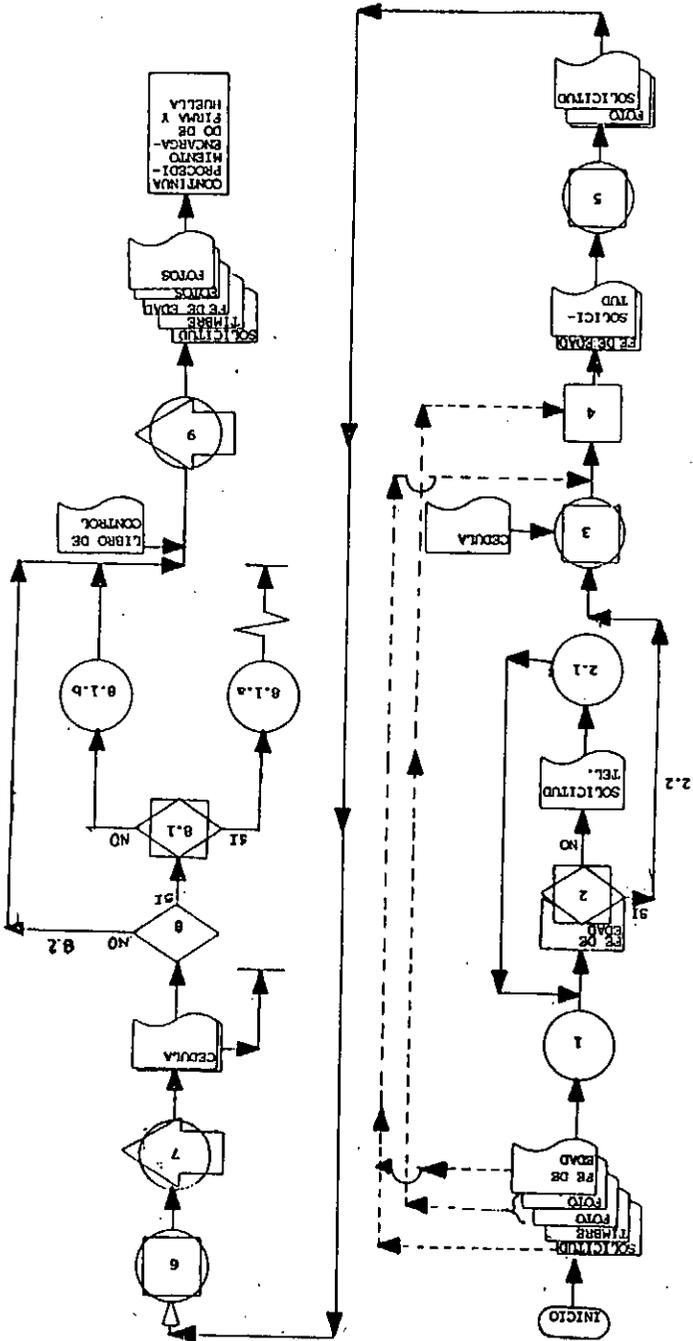
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: CUATRO (04) CASO I RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR	
		RECEPCION DE SOLICITUD PARA PASAPORTE DE MENOR DE EDAD. CASO NUMERO I, AMBOS PADRES PRESENTES	PAGINA No. 1/2
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	Recibe formulario debidamente llenado de solicitud de pasaporte y los documentos descritos en la norma específica e., numerales del i. al vi.		
02	Revisa que la fe de edad del menor tenga los sellos respectivos y que sean legibles:		
	02.1 No están legibles, anota en solicitud que se envíe telegrama de verificación de datos y continúa la revisión.		
	02.2 Si están legibles los sellos, continúa revisando documentos.		
03	Solicita cédula de vecindad o pasaporte vigente de los padres del menor y verifica que los nombres correspondan a los detallados en la solicitud y en la fe de edad del menor.		
04	Confronta folio, libro y número de partida de nacimiento con la solicitud presentada.		
05	Procede a identificar físicamente al menor, ojos, cabello, estatura, etc. confrontándolo contra la solicitud y la fotografía.		
06	Solicita firma de ambos padres en la solicitud y las confronta con las cédulas de vecindad de cada uno o en su caso con los pasaportes.		
07	Devuelve los documentos de identificación (cédula o pasaporte) a los padres del menor.		
08	Pregunta a los padres, si el menor posee pasaporte anterior:		
	08.1 Si lo posee el menor, corrobora datos personales del menor contra la solicitud, anota el número de pasaporte y fecha de expedición del		

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: CUATRO (04) SOLICITUD DE PASAPORTE DE MENOR DE EDAD PAG.Nº
RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES DE MENOR/AMBOS PADRES PRESENTES 2/2

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>pasaporte en la solicitud y revisa sellos de entrada/salida que estén completos:</p> <ul style="list-style-type: none">a. No están completos los sellos, notifica a inspectoría, para que investigue el motivo e imponga la multa respectiva.b. Si están completos los sellos, procede a cancelar el pasaporte y lo devuelve a los padres. <p>08.2 No posee pasaporte el menor de edad, continúa el proceso de revisión de la solicitud del menor.</p>
09	<p>Anota en el Libro de Control, el nombre del menor y traslada la solicitud y demás documentos adjuntos al Encargado de Huella Digital y Firma en Pasaporte Nuevo, e indica al interesado esté atento a que le llamen en la ventanilla número 4. Continúa Procedimiento Número Cinco -5-</p>

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: N°4 RECEPCION DE SOLICITUD PASA PASAPORTE DE MENOR
 CASO I, AMBOS PADRES PRESENTES
 PUESTO FUNCIONAL: RECEPTOR DE SOLICITUD



Procedimiento Número 4

Recepción de solicitudes para pasaporte de menor de edad

Caso Número II

Uno de los padres ha fallecido en Guatemala

NORMAS ESPECIFICAS

- a. Además de los requisitos detallados en el caso número I, de la literal a. a la e., el interesado deberá presentar Certificación de defunción original, la cual deberá contener la firma y sello del registrador civil, sello de agua del Registro Civil, así como datos sobre folio, acta, libro, lugar de defunción.

REPUBLICA DE GUATEMALA
UNO DE LOS PADRES FALLECIDO EN GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO CUATRO (04) CASO II

PAG. Nº

RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR DE EDAD

1/1

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
01	Recibe solicitud del interesado, al igual que en el caso Nº I, de los pasos del Nº 01 al 08.
02	Requiere certificación de defunción original y verifica que tenga el sello de agua, firma del registrador y su sello, datos sobre folio, acta, libro, lugar de defunción y sello de Registro Civil.
03	Coloca en solicitud sello en el cual se lee: " SE ADJUNTA CERTIFICACION DE DEFUNCION ".
04	Solicita cédula de vecindad al padre presente y verifica los datos del documento contra la solicitud, confrontando edad del padre y del menor, sellos de cédula de vecindad y número de páginas.
05	Solicita al padre presente, firme solicitud conjuntamente con el hijo, si éste puede firmar (en caso negativo coloca el menor su huella digital de el pulgar derecho), y anota en solicitud el número de cédula y si la autorización para viajar del menor es para un solo viaje o permanente.
06	Entrega cédula de vecindad al interesado, indicándole que se presente en la Ventanilla de Huella Digital y Firma y anota en el cuaderno de control el nombre del menor.
07	Dobla solicitud y documentos adjuntos, y los traslada a la ventanilla de Huella digital y firma, indicándole al interesado esté atento a que lo llamen en dicha ventanilla. Continúa Procedimiento Número Cinco -5-

INSTITUCION:

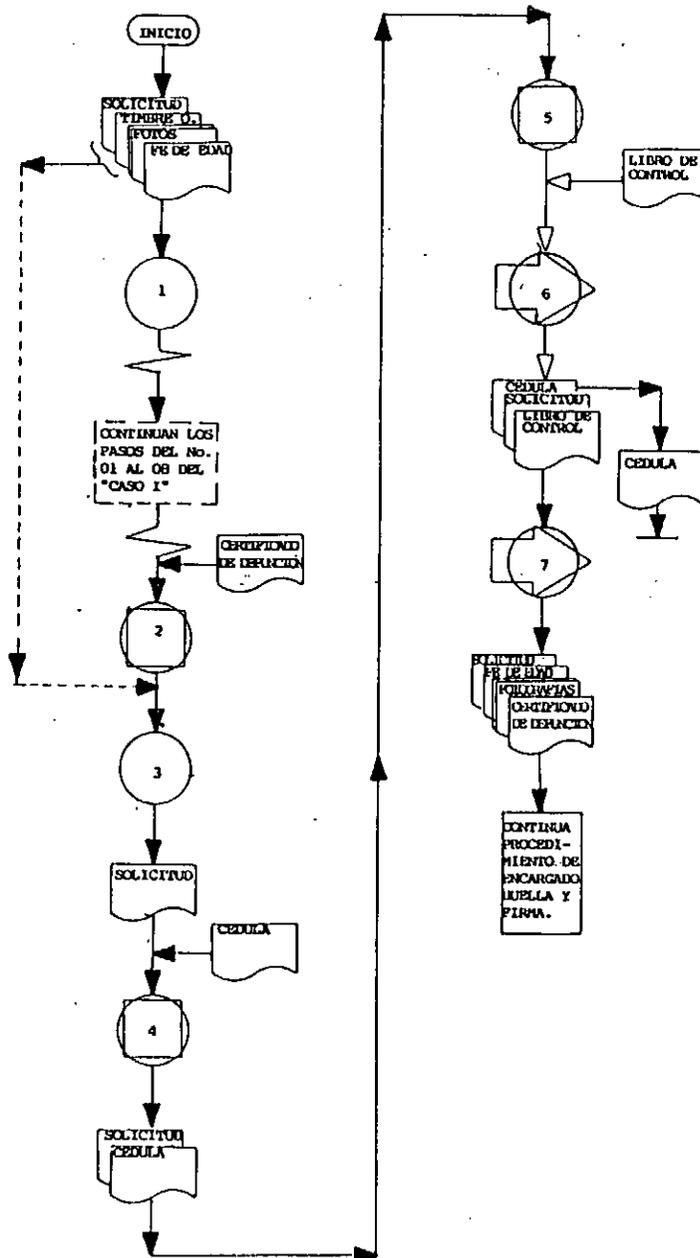
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES

PROCEDIMIENTO: N°4

RECEPCION DE SOLICITUD PARA PASAPORTE DE MENOR
CASO II, UNO DE LOS PADRES FALLECIDO EN GUATEMALA

97

PUESTO FUNCIONAL: RECEPTOR DE SOLICITUD



Procedimiento Número 4

Recepción de solicitudes para pasaporte de menor de edad

Caso Número III

Cuando los Padres no se presentan y se encuentran en el país.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El interesado deberá cumplir con los requisitos detallados en el Caso I, de la literal a. a la e.
- b. Escrito donde conste la representación otorgada a una tercera persona para efectuar la gestión de pasaporte para el menor, debidamente autenticada por Abogado y Notario, colegiado activo.
- c. El escrito no deberá exceder de los seis -6- meses de haberse elaborado, para ser aceptado como válido.
- d. En el escrito o memorial donde conste el consentimiento de los padres, deberá expresarse el nombre de la persona que acompañará a los menores o se hará la indicación de que viajarán solos.

PROCEDIMIENTO: NUMERO CUATRO, CASO III		PAGINA Nº
RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR DE EDAD		1/2
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
01	Recibe solicitud del interesado, al igual que en caso Nº I, exceptuando los pasos números 03, 06 y 07.	
02	Solicita autorización de los padres del menor, contenida en memorial o escrito, para que una tercera persona efectúe el trámite.	
03	Revisa auténtica, donde conste la representación, que haya sido elaborada por abogado colegiado activo, verificando a través del sello de éste, si está en situación activa, en listado proporcionado por el Colegio Profesional.	
	03.1 No está activo el abogado, rechaza la solicitud y le indica al interesado que presente recibo original y fotocopia donde conste que el abogado está al día en sus cuotas, al presentarla se adjunta fotocopia a la solicitud confrontándola con su original previamente.	
	03.2 Si está activo, continúa proceso de revisión.	
04	Revisa escrito o memorial, contra solicitud, confrontando que los nombres y apellidos del menor y nombres y apellidos de los padres concuerden con los anotados en la solicitud.	
05	Verifica que la fecha del escrito sea reciente (seis meses como límite máximo).	
	05.1 No es reciente el escrito, verifica si la autorización para viajar del menor es permanente o para un solo viaje	
	a. Un solo viaje, solicita nuevo escrito a solicitante.	
	b. Autorización Permanente, acepta el escrito.	

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO CUATRO (04), CASO III
 RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES DE MENOR DE EDAD

PAGINA N°
 2/2

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	05.2 Si el escrito o memorial es reciente continúa proceso de revisión.
06	Solicita cédula de vecindad a la persona autorizada en el memorial o escrito, por los padres y confronta datos de ésta en ambos documentos y físicamente de acuerdo a fotografía de la cédula de vecindad presentada.
07	Indica al menor de edad y al responsable autorizado que firmen solicitud, en caso de que el menor no pudiera firmar, le indica que coloque la huella digital del pulgar derecho debajo de la firma del responsable autorizado.
08	Anota en solicitud el nombre completo y número de cédula de vecindad del autorizado que firma la solicitud.
09	Verifica que firma del autorizado concuerde con la cédula de vecindad presentada, con la estampada en el escrito y la devuelve al interesado.
10	Estampa sello en la solicitud, en el que se lee: SE ADJUNTA AUTORIZACION DE LOS PADRES.
11	Escribe en la parte superior de la solicitud, PENDIENTE DE DICTAMEN DE LA ASESORIA JURIDICA.
12	Anota en cuaderno de control, el nombre del menor e indica al solicitante que espere a que lo llamen en la ventanilla N° 4.
13	Dobra la solicitud y documentos adjuntos y los traslada al Encargado de Huella Digital y Firma, Ventanilla N° 4. Continúa Procedimiento Número Cinco -5-

Procedimiento Número 4

Recepción de solicitudes para pasaporte de menor de edad

Caso Número IV

Uno de los Padres se encuentra fuera de Guatemala.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El interesado deberá cumplir con los requisitos descritos en el Caso I, de la literal a. a la e.
- b. Escrito donde el Padre ausente autoriza la extensión del documento de viaje al menor, debidamente autenticado por el Consulado de Guatemala, en el país donde se encuentre.
- c. El escrito deberá estar certificado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala, en su reverso.

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: CUATRO (04), CASO IV RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR		PAGINA No. 1/2
PASO No.		DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	Requiere solicitud del interesado al igual que en el caso N° I, de los pasos del 01 al 09.			
02	Solicita el permiso del padre ausente y revisa que este autenticado por el Consulado de Guatemala, en el país donde se encuentre el padre ausente, y verifica en el reverso del permiso, que esté certificado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala. 02.1 No está certificado, rechaza solicitud e indica al interesado lo que debe realizar. 02.2 Si está certificado, continúa proceso de revisión.			
03	Confronta datos de solicitud, contra los datos del permiso consular, referente al padre que lo extiende.			
04	Confronta datos de cédula del padre presente contra solicitud y fe de edad del menor: 04.1 No concuerdan, rechaza la solicitud. 04.2 Si concuerdan, estampa en la solicitud el sello en el que se lee: SE ADJUNTA AUTORIZACION DEL PADRE y le agrega en forma manuscrita la palabra CONSULAR.			
05	Solicita firma del padre presente y del menor en el caso de que éste pudiese firmar: 05.1 No puede firmar, le indica coloque huella digital a un costado de la fotograffa.			

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO (04) CASO NUMERO IV

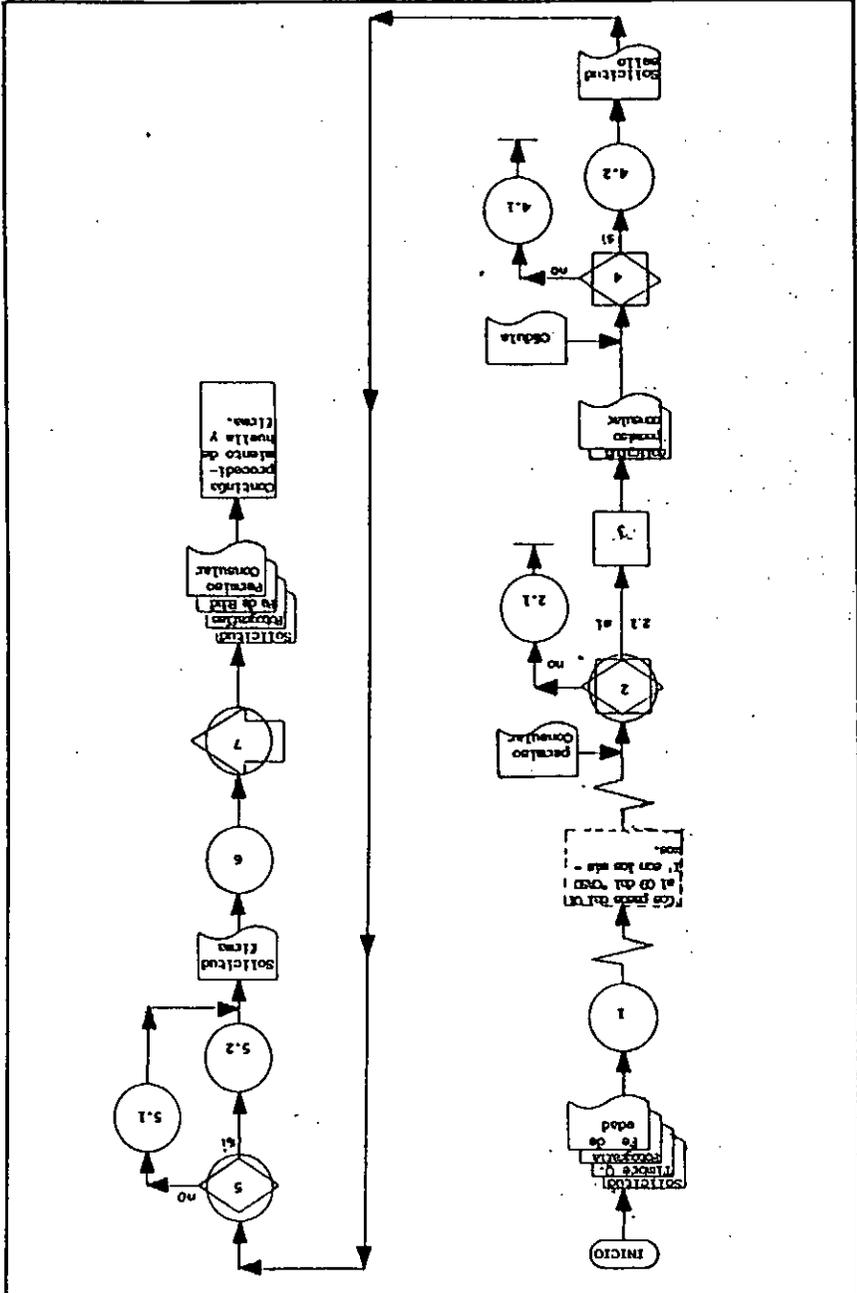
PAGINA Nº

RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR DE EDAD

2/2

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	05.2 Si puede firmar el menor, le indica que estampe la firma en solicitud y huella digital a un costado de la fotografia.
06	Dobla solicitud e indica al interesado esté pendiente a que le llamen en la ventanilla de Huella Digital y Firma.
07	Anota en cuaderno de control el nombre del menor y traslada documentos al Encargado de Huella Digital y Firma, ventanilla Nº 4. Continúa procedimiento número cinco -5-.

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 PROCEDIMIENTO: N°24 RECEPCION DE SOLICITUD PARA PASAPORTE DE MENOR CASO IV, UN PADRE AUSENTE PERMISO CONSULAR
 PUESTO FUNCIONAL: RECEPTOR DE SOLICITUD



Procedimiento Número 4

Recepción de solicitudes para pasaporte de menor de edad

Caso Número V

Ambos padres fallecidos

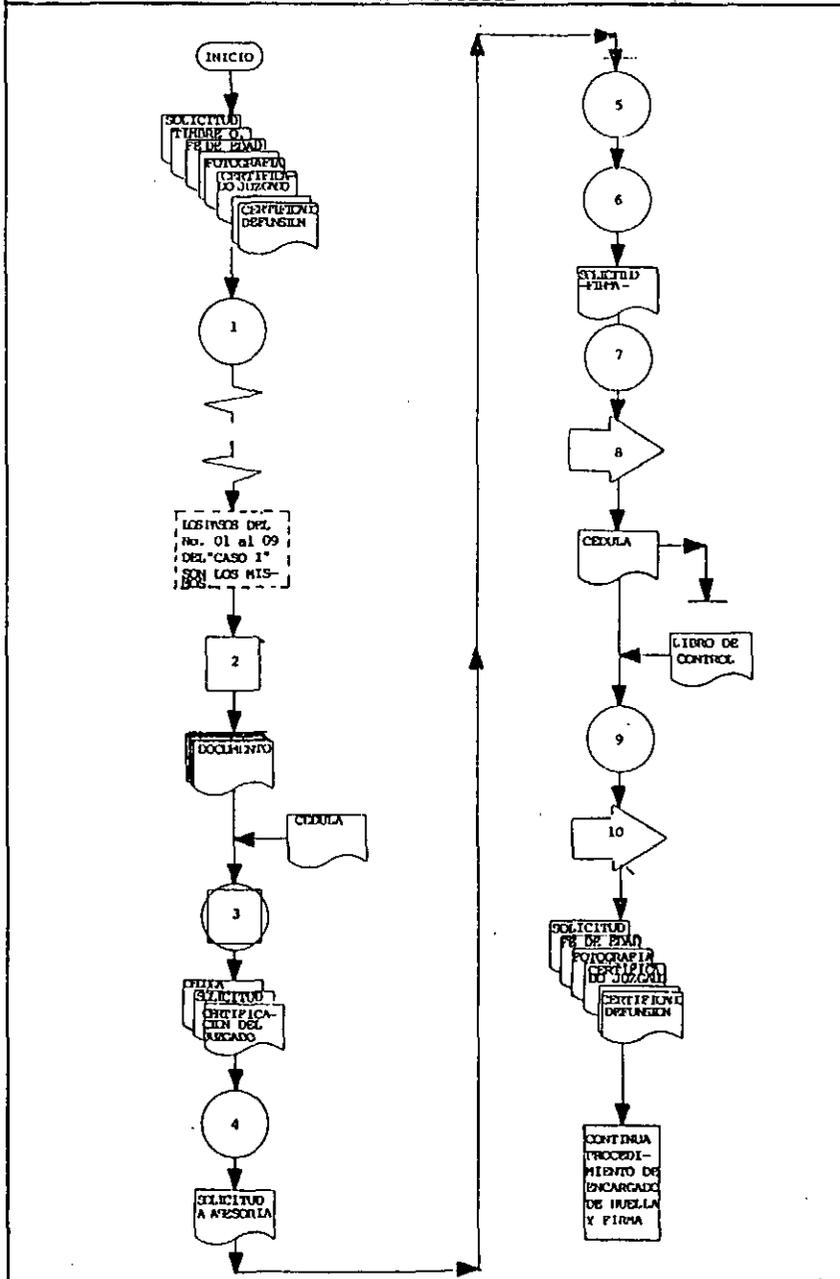
NORMAS ESPECIFICAS

- a. El interesado deberá cumplir con los requisitos descritos en el caso I, de la literal a. a la e.
- b. Presentar certificación de defunción de cada padre.
- c. Certificación del juzgado o partida de nacimiento original modificada, donde conste que se le otorga la tutela del menor, por orden de Juez competente.

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>	PROCEDIMIENTO NUMERO: CUATRO (04) CASO N° V RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENORES	PAGINA No. 1/1
	AMBOS PADRES FALLECIDOS	

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
01	Recibe solicitud del interesado, y ejecuta los pasos del 01 al 09 del Procedimiento del Caso N° I.
02	Revisa documentación, que llene los requisitos establecidos, esté completa y que las certificaciones de defunción sean originales.
03	Solicita cédula de vecindad al responsable por la tutela del menor, confrontando los datos con los descritos en certificación del juzgado o partida de nacimiento modificada por el Registro Civil, así como los datos del menor escritos en solicitud.
04	Anota en solicitud la palabra: ASESORIA, que indica que deberá ser revisada por dicha Unidad administrativa.
05	Identifica al menor contra la fotografía y características físicas.
06	Solicita firma del tutor del menor y en el caso de no poder hacerlo, le indica coloque su huella digital al costado de la fotografía.
07	Solicita firma del tutor, en la solicitud y confronta la misma contra la estampada en la cédula de vecindad.
08	Entrega cédula de vecindad al tutor, indicándole esté atento a que le llamen en la Ventanilla de Huella Digital y Firma de Pasaporte.
09	Anota en libro de control el nombre del menor y dobla solicitud y documentos adjuntos.
10	Trasalada documentos al Encargado de Huella Digital y Firma en Pasaporte Ventanilla N° 4. Continúa Procedimiento Número 5.

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: N°4 RECEPCION DE SOLICITUD PARA PASAPORTE DE MENOR
 CASO V, AMBOS PADRES FALLECIDOS
 PUESTO FUNCIONAL: RECEPTOR DE SOLICITUD



Procedimiento Número 4

Recepción de solicitud para pasaporte de menor de edad.

Caso Número VI

Ambos Padres ausentes en el exterior.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El interesado deberá cumplir con los requisitos descritos en el Caso I, de la literal a. a la e.
- b. Presentar PERMISO CONSULAR, autenticado por el Consulado de Guatemala, en el país donde se encuentren los padres del menor.
- c. El Permiso Consular deberá estar certificado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, en su reverso.

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: CUATRO (04) CASO Nº VI RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES DE MENOR		PAGINA No. 1/2
PASO No.		DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	Recibe solicitud del interesado al igual que en el caso Nº I, con excepción de los pasos número 03, 06 y 07.			
02	Solicita PERMISO CONSULAR, a la persona autorizada y su cédula de vecindad.			
03	Revisa que concuerden los datos de la persona autorizada, en permiso consular con la cédula de vecindad y físicamente con fotografía de ésta.			
04	Revisa que el permiso consular esté autenticado por el Consulado de Guatemala, del país donde se emitió éste, verificando que al reverso se encuentre la certificación del Ministerio de Relaciones Exteriores.			
05	Confronta los datos de la solicitud contra la información contenida en el permiso consular, específicamente lo concerniente a nombres de los padres y del menor, para quién se extiende:			
	05.1 No concuerdan los datos, rechaza la solicitud.			
	05.2 Si concuerdan los datos, estampa en la solicitud el sello en el cual se lee: SE ADJUNTA AUTORIZACION DE LOS PADRES, y escribe seguidamente la palabra CONSULAR.			
06	Solicita a apoderado firme solicitud y al menor si pudiese hacerlo:			
	06.1 No puede firmar el menor, le indica que coloque la huella digital a un costado de la fotografía.			
	06.2 Si puede firmar el menor, le indica proceda a estampar su firma en la solicitud y coloque huella digital al costado de fotografía			

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO CUATRO (04), CASO NUMERO VI
RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR DE EDAD

PAGINA Nº
2/2

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
07	Indica al apoderado que se presente en la ventanilla de Huella Digital y Firma en Pasaporte, Ventanilla Nº 4.
08	Anota en cuaderno de control el nombre del menor.
09	Dobla solicitud y documentos adjuntos, y los traslada al Encargado de Huella Digital y Firma en Pasaporte. Ventanilla Nº 4. Continúa Procedimiento Número 5.

Procedimiento Número 4

Recepción de solicitudes para pasaporte de menor de edad

Caso Número VII

Un Padre Extranjero, fallecido en el exterior

NORMAS ESPECIFICAS

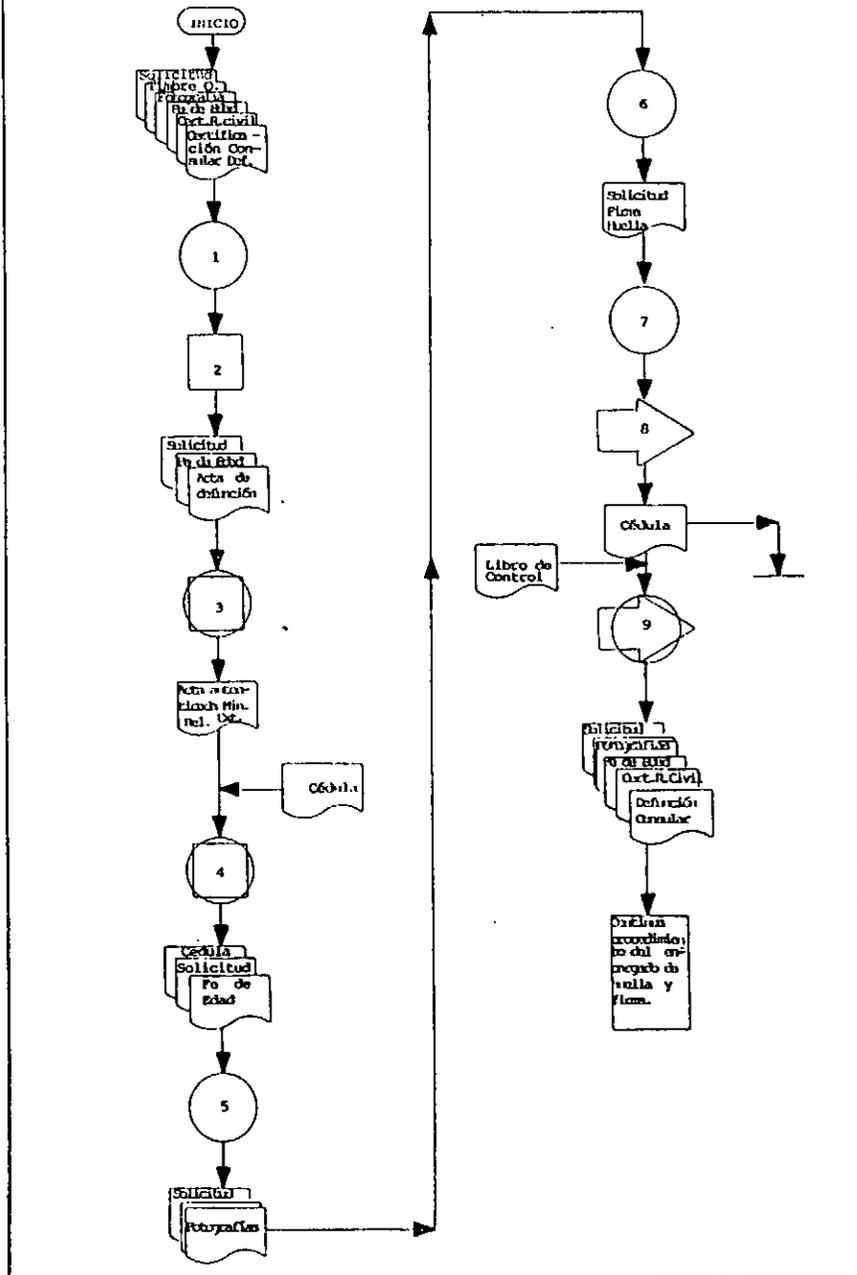
- a. El interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos en el caso N° I, literales de la a. a la e.
- b. Presentar acta de defunción emitida por el país donde ocurrió el deceso, auténtica del acta extendida por el Cónsul de Guatemala en ese país.
- c. Certificación del Registro Civil de Guatemala, del acta de defunción.
- d. Acta de defunción autenticada por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala.

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO CUATRO (04), CASO N° VII
RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR DE EDADPAGINA N°
2/2

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
08	<p>de copia de cédula de vecindad, en su caso que sirvió para <u>ve</u> rificar los datos y anota en observaciones si la autorización para viajar del menor es PERMANENTE O PARA UN SOLO VIAJE.</p> <p>Entrega cédula de vecindad al padre del menor presente, y le indica que esté atento a que le llamen en la ventanilla de huella digital y firma de pasaporte (ventanilla N° 4). Continúa Procedimiento Número 5.</p>

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: N°4 RECEPCION DE SOLICITUD PARA PASAPORTE DE MENOR
 CASO VII, UN PADRE FALLECIDO EN EL EXTERIOR
 PUESTO FUNCIONAL: RECEPTOR DE SOLICITUD



Procedimiento Número 4

Recepción de solicitudes para pasaporte de menor de edad

Caso Número VIII

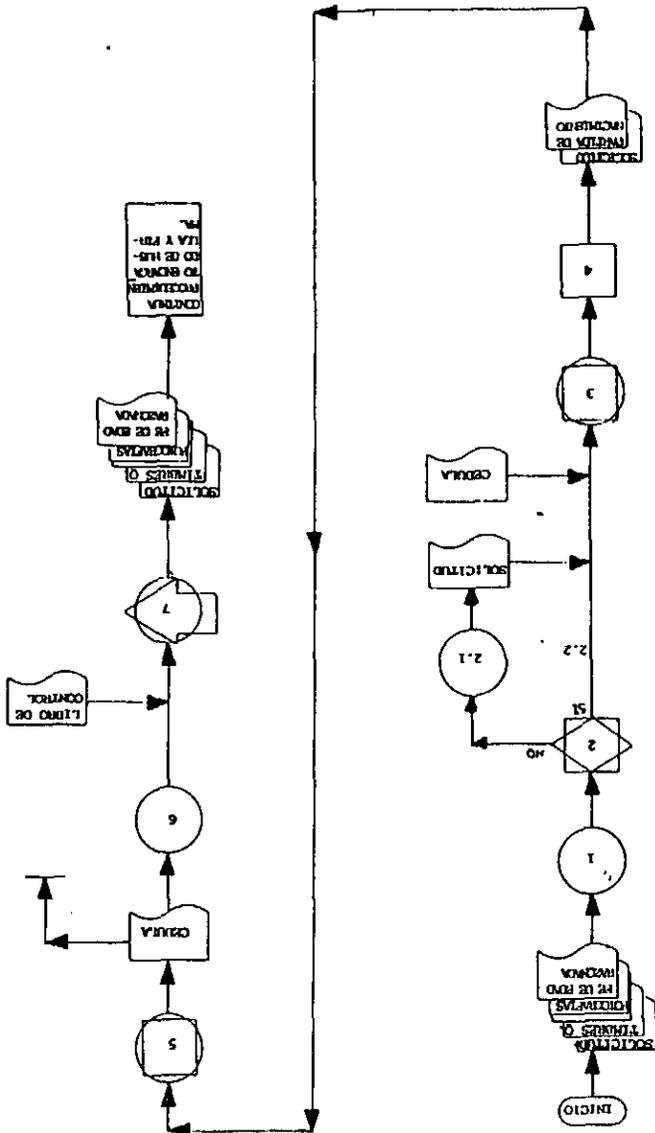
Menor de edad casada.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Caso N° I, literales de la a. a la e.
- b. Fe de edad razonada por la municipalidad respectiva.
- c. Presencia del esposo, quién autoriza la expedición del documento de viaje.

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: CUATRO (04), CASO VIII RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR	
		MENOR DE EDAD CASADA	PAGINA No. 1/1
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	Recibe solicitud y documentos especificados en las normas, del interesado		
02	Revisa que la fe de edad de la menor esté razonada, de haber contraído matrimonio, así como, que los sellos respectivos estén legibles.		
	02.1 No están legibles, anota en solicitud que se envíe telegrama de verificación y continúa revisión.		
	02.2 Si están legibles, continúa revisión de cédula de vecindad del esposo.		
03	Solicita cédula de vecindad al esposo y verifica que corresponda a la nombrada en la modificación de fe de edad de la menor, y que tenga razonada igualmente la cédula de vecindad.		
04	Confronta: folio, libro y número de partida de nacimiento contra solicitud presentada.		
05	Solicita al esposo y a la menor firmen solicitud y confronta firma del esposo en cédula de vecindad y se la devuelve.		
06	Indica a los interesados que estén atentos a que se les llame en la ventanilla de huella digital y firma, número 4.		
07	Anota en libro de control el nombre de la menor y traslada solicitud y demás documentos adjuntos al Encargado de Huella Digital y Firma de Pasaporte, Ventanilla Número 4. Continúa Procedimiento Número 5.		

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: N°4 RECEPCION DE SOLICITUD PARA PASAPORTES DE MENOR
 CASO VIII, MENOR DE EDAD CASADA
 PUESTO FUNCIONAL: RECEPTOR DE SOLICITUD



Procedimiento Número 4

Recepción de Solicitudes para pasaporte de menor de edad

Caso Número IX

Menores de edad casados.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. Los interesados deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Caso Número I, literales de la a. a la d.
- b. Presentar fe de edad razonada de haber contraído matrimonio.

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: CUATRO (04), CASO IX RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR	
MENORES DE EDAD CASADOS		PAGINA No. 1/1	
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	Recibe solicitud de interesados y demás documentos exigidos en las normas específicas citadas anteriormente, para este caso.		
02	Revisa que ambas fe de edad, estén razonadas de haber contraído matrimonio, que los nombres correspondan a los de las solicitudes y que los sellos respectivos estén legibles.		
03	Confronta solicitud con: folio, libro y número de partida de nacimiento de ambos cónyuges.		
04	Solicita firma de ambos conyuges en cada solicitud.		
05	Pregunta a los interesados si el pasaporte solicitado es colectivo: 05.1 Si es colectivo, indica al esposo, que únicamente él deberá firmar el documento de viaje. 05.2 No es colectivo, indica a los interesados estar atentos a que se les llame en la ventanilla de huella digital y firma. ventanilla número 4, para firmar los pasaportes individualmente.		
06	Anota en cuaderno de control el nombre de los menores.		
07	Dobra solicitud y demás documentos y los traslada al Encargado de Huella Digital y Firma. Continúa procedimiento número 5.		

Procedimiento Número 4

Recepción de solicitudes para pasaporte de menor de edad

Caso Número X

Adopciones.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Caso N° I, literales de la a. a la e.
- b. Presentar fe de edad original y anterior a la adopción.
- c. Fe de edad original actual.
- d. Poder general que otorguen los padres adoptivos al representante, en caso de estar ausentes del país.
- e. Escritura de adopción.
- f. Dictamen del Ministerio Público.
- g. Dictamen Socio-económico, practicado por trabajador social del tribunal de familia.

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: CUATRO(04), CASO X RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUD DE MENOR	PAGINA No. 1/2
PASO No.		DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
01	Recibe solicitud del interesado y documentos detallados en Normas Especificas del presente caso.		
02	Revisa que sellos de fe de edad sean legibles y confronta datos de fe de edad actual contra datos de solicitud.		
02	Revisa poder o mandato especial otorgado por los padres adoptivos contra la cédula de vecindad del representante apoderado.		
04	Verifica que el poder o mandato especial, esté autenticado por el Consulado General de Guatemala, y certificado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, sección de recepción e información.		
06	Revisa que el mandato o poder especial haya sido protocolizado.		
07	Revisa que se presente escritura de adopción protocolizada y registrada en el Registro Civil de Guatemala, confrontando los nombres de los adoptantes y de la menor contra los anotados en la solicitud.		
08	Revisa que fotocopias de los documentos citados en las literales de la b. a la e. de las normas especificas, estén debidamente autenticados.		
09	Verifica que se adjunte a la solicitud, dictamen del trabajador social del juzgado de familia y dictamen del Ministerio Público, debidamente autenticados;		
10	¿Cumple con todos los requisitos citados en los pasos del 01 al 09?		
	10.1 No cumple, anota en solicitud la frase: PENDIENTE DE DICTAMEN DE ASESORIA JURIDICA, e indica al representante apoderado el requi-		

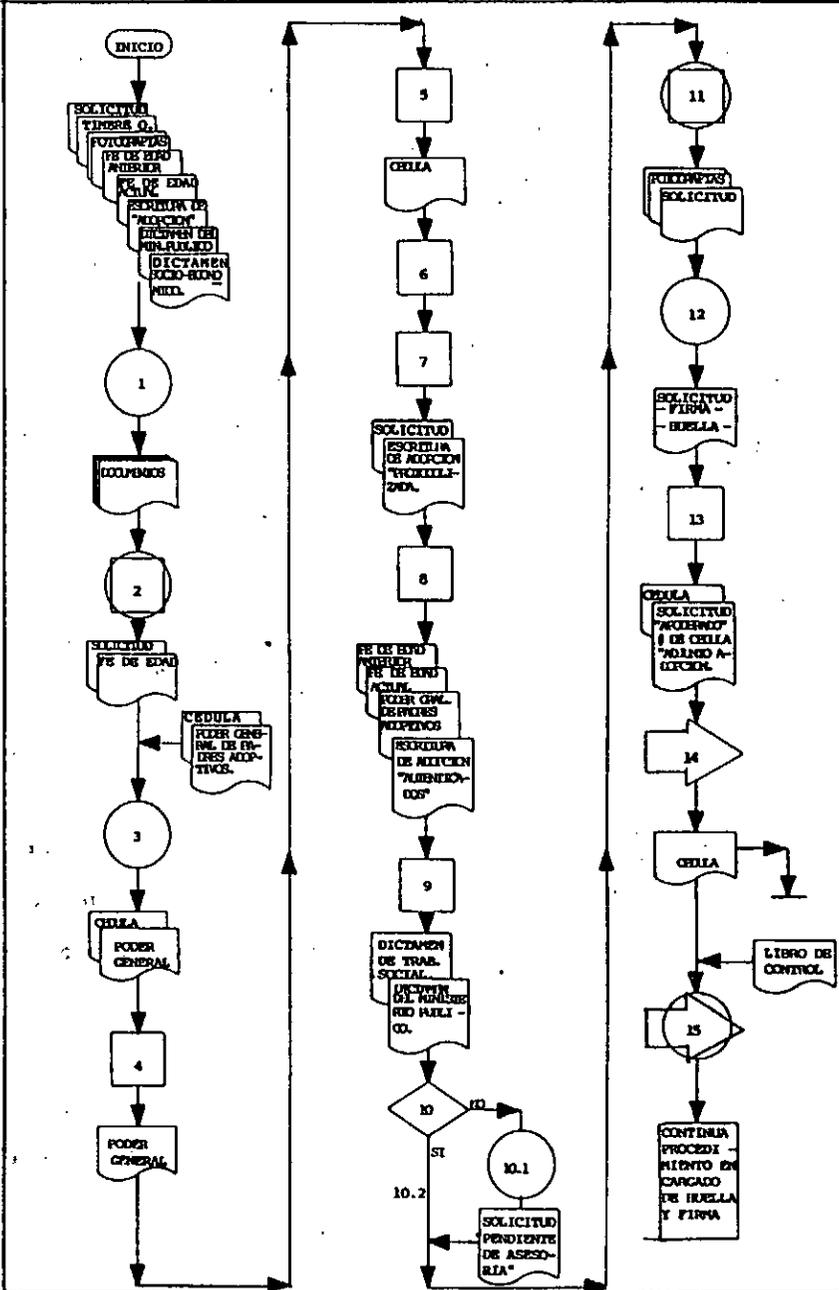
REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO CUATRO (04) , CASO NUMERO X
 RESPONSABLE: RECEPTOR DE SOLICITUDES DE MENORES DE EDAD

PAGINA N°
 2/2

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>sito o requisitos que no cumple, indicándole que debe presentarlos, en la ventanilla número 1, Recepción de Documentos, mediante escrito en papel sellado del menor valor, dirigido al Director General de Migración. (continúa paso número 11).</p>
10.2	<p>Si cumple con todos los requisitos continúa proceso de verificación.</p>
11	<p>Identifica físicamente al menor, de acuerdo a fotografía y solicitud presentada respecto a características personales.</p>
12	<p>Solicita firma del representante apoderado en solicitud y huella digital del menor en caso de que éste último no pudiese firmar.</p>
13	<p>Revisa que la firma del apoderado, sea igual a la del documento con que se identifica, anotando en solicitud a la par de la firma la palabra: APODERADO, el número de copia de cédula de vecindad con que se identificó éste; y en observaciones anota: SE ADJUNTA PAPELERIA DE ADOPCION.</p>
14	<p>Devuelve cédula de vecindad al apoderado y le indica esté pendiente a que le llamen en la ventanilla de huella digital y firma.</p>
15	<p>Anota en libro de control el nombre del menor y traslada solicitud y demás documentos adjuntos al Encargado de Huella Digital y Firma, ventanilla número 4. Continúa Procedimiento de Huella Digital y Firma en Pasaporte, Número 5.</p>

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE SOLICITUD PARA PASAPORTE DE MENOR
 CASO A. ADOCCIONES
 PUESTO FUNCIONAL: RECEPTOR DE SOLICITUD



Procedimiento Número 5

Asignación de libreta para pasaporte ordinario serie "D" y estampado de huella digital y firma en pasaportes.

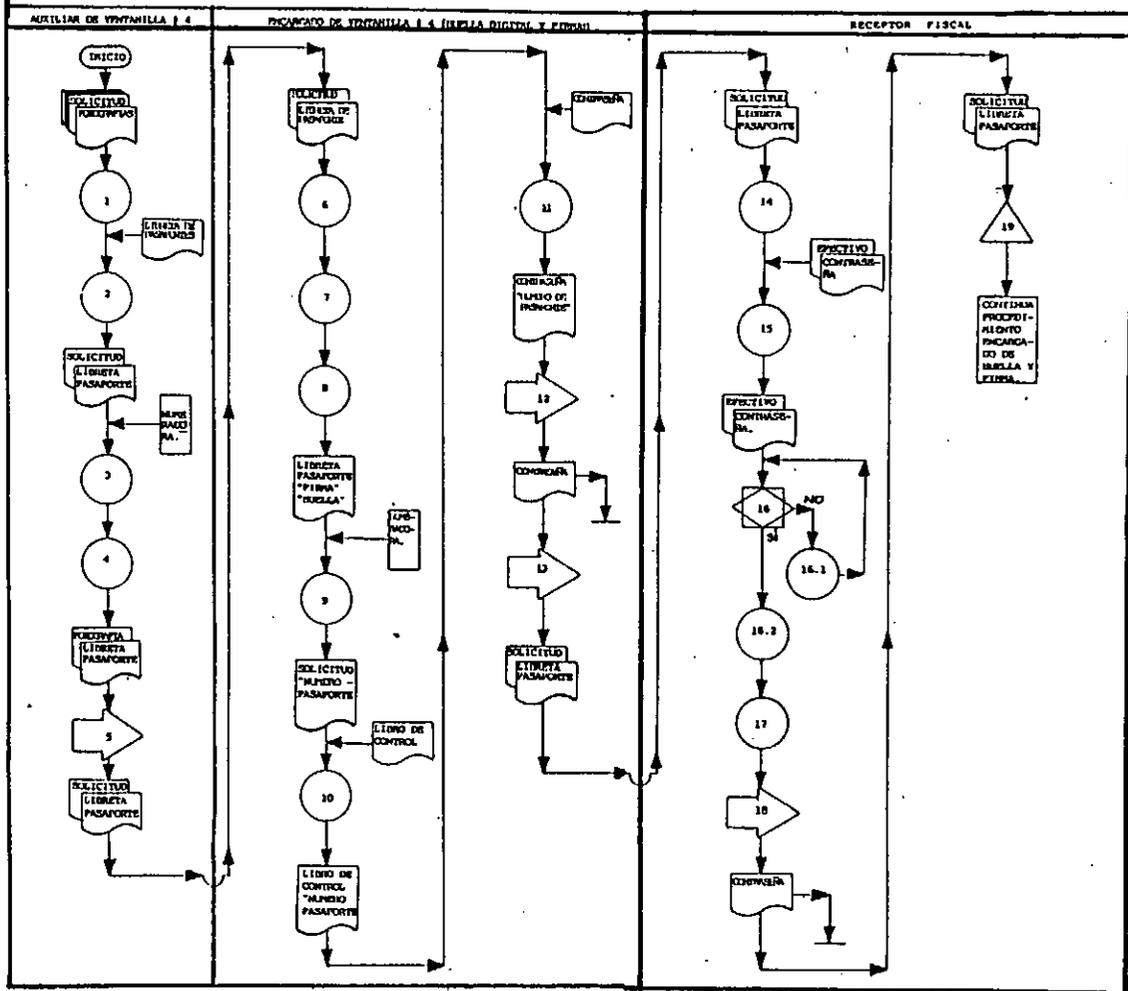
NORMAS ESPECIFICAS

- a. La persona encargada del presente procedimiento antes de iniciarlo, deberá revisar que las libretas a utilizar sean las que por orden correlativo, les deba corresponder, conforme el último número de libreta asignado el día hábil anterior.
- b. Deberá velar porque el interesado firme en el lugar que le corresponde y no en otro, para evitar la inutilización o anulación de la libreta y el correspondiente pago del impuesto o valor de la libreta.
- c. Revisará que el numerador mecánico tenga colocada la misma numeración que la libreta pasaporte con que inicia la expedición del día, ya que éste sirve de control en las solicitudes y contraseñas.
- d. Revisará que la fotografía corresponda a la persona que firma la libreta y que esté debidamente adherida a la libreta.

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A.		PROCEDIMIENTO NUMERO CINCO (5)	
PASAPORTES GUATEMALTECOS		ASIGNACION DE LIBRETA PARA PASAPORTE ORDINARIO SERIE "D" Y ESTAMPADO DE HUELLA DIGITAL Y FIRMA	PAG. Nº 01/02
EJECUTANTE RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDADES	
AUXILIAR DE VENTANILLA	01	Recibe de receptores de solicitudes de adultos y menores, las solicitudes ya revisadas con sus documentos adjuntos.	
	02	Toma una libreta nueva y una solicitud.	
	03	Estampa con la numeradora mecánica, el número de registro en libreta de pasaporte y en la solicitud, en el margen superior derecho.	
	04	Recorta fotografía y la adhiere al pasaporte.	
	05	Entrega libreta pasaporte y solicitud del interesado, al encargado de la ventanilla Nº 4.	
ENCARGADO DE HUELLA DIGITAL Y FIRMA (VENT. Nº 4)	06	Recibe libreta de pasaporte y solicitud.	
	07	Llama verbalmente al interesado, por su nombre y apellidos.	
	08	Indica al interesado que firme y estampe su huella digital en el pasaporte.	
	09	Estampa con numerador mecánico, el número de pasaporte asignado al interesado, en la parte superior central y en la parte media central de la solicitud.	
	10	Estampa el mismo número de pasaporte en cuaderno de control de numeración emitida diariamente.	
	11	Estampa el mismo número de pasaporte en contraseña del interesado.	
	12	Entrega contraseña al interesado y le indica que debe pasar a la receptoría fiscal (ventanilla Nº 3), a pagar el valor del pasaporte.	

EJECUTANTE RESPONSABLE	No.	ACTIVIDADES
RECEPTOR FISCAL	14.	Recibe libreta pasaporte, y solicitud.
	15	Requiere del interesado, la contraseña y el valor efectivo por la extensión del pasaporte.
	16	Verifica que el número de contraseña coincida con el de la libreta pasaporte:
	16.1	No coincide la numeración, localiza la libreta correspondiente a la contraseña del interesado.
	16.2	Si coincide la numeración, introduce la libreta pasaporte en la máquina registradora y opera el pago respectivo.
	17	Marca la cantidad correspondiente al valor del pasaporte y la estampa en el reverso de la portada del pasaporte.
	18	Devuelve contraseña al interesado.
19	Archiva temporalmente las libretas y solicitudes respectivas, en espera a que el personal de la unidad de sello de agua y listado diario, las recoja para continuar con el procedimiento de Estampado de sello de realce en fotografía y emisión de listado diario de pasaportes (procedimiento N° 6)	

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
PROCEDIMIENTO: N°5 ASIGNACION DE PASAPORTE Y ESTAMPADO DE
 HUELLA DIGITAL Y FIRMA
PUESTO FUNCIONAL: ENCARGADO DE HUELLA Y FIRMA



Procedimiento Número 6

Estampado de sello de realce en fotografía y emisión de listado diario de pasaportes expedidos.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El encargado de este procedimiento deberá al inicio de las labores diarias, recoger bajo conocimiento, las llaves de seguridad del sello de realce, en la Subdirección General y/o en ausencia del titular de ésta, en la jefatura del departamento de personal y al finalizar las labores deberá en la misma forma a entregarlas a los funcionarios citados, debiéndoles solicitar que firmen conocimiento de recibido; para lo cual deberá llevar un libro específico.
- b. El encargado del sello de realce deberá recoger las libretas pasaporte, con su respectiva solicitud, en la ventanilla del receptor fiscal con la frecuencia que amerite el volumen de la demanda de pasaportes, con el fin de que sean registrados en los listados diarios y el proceso no se interrumpa o se acumule gran cantidad de libretas y solicitudes que retrase el trámite.
- c. El encargado de sello de realce deberá revisar las solicitudes al elaborar el listado diario de pasaportes expedidos, con el fin de anotar a la par de cada caso que reporten los receptores de solicitudes, las observaciones referentes a a-

quelloos casos que deben ser verificados por el departamento de inspección en cuanto a la autenticidad de los documentos de identidad (telegrama) o bien aquellos que deban ser analizados por asesoría jurídica.

- d. El encargado del sello de realce, deberá proporcionar las solicitudes que le sean requeridas por la persona encargada de pasaportes marginados, verificando previamente que la contraseña en su numeración corresponda al número de la solicitud y del pasaporte, además que esté firmada y sellada por el funcionario correspondiente (Director o Subdirector General); asimismo, deberá entregar la libreta pasaporte con la fotografía sellada.
- e. Al reportarse una solicitud de pasaporte, en la cual se detecte que el interesado ya posee uno y se encuentra aún vigente, deberá requerir al encargado del archivo del departamento la solicitud anterior del interesado antes de trasladársela al jefe del departamento para su revisión previo al llenado caligráfico; adjuntando a ambas solicitudes la libreta pasaporte.
- f. El encargado del sello de realce, deberá elaborar conocimiento anotando los números inicial y final de las solicitudes que traslade al departamento de arraigos y verificando al serles devueltas por ese departamento que la cantidad recibida coincida con la cantidad entregada.

<p>DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A.</p> <p><u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u></p>		<p>PROCEDIMIENTO NUMERO: SEIS (06) RESPONSABLE: ENCARGADO DEL SELLO DE REALCE</p>	
		<p>ESTAMPADO DE SELLO DE REALCE EN FOTOGRAFIA Y EMISION DE LISTADO DIARIO DE PASAPORTES EXPEDIDOS.</p>	<p>PAGINA No. 1/4</p>
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	<p>Recoge en la ventanilla de la receptoría fiscal, las solicitudes con la correspondiente libreta, una vez que se haya cumplido con el pago por expedición.</p>		
02	<p>Revisa que cada solicitud esté acompañada de su respectiva libreta pasaporte y en orden correlativo.</p>		
03	<p>Elabora LISTADO DIARIO DE PASAPORTES EXPEDIDOS, anotando:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de pasaporte b) Nombre del interesado c) Número de pasaportes d) Tipo de caso que se presente de acuerdo con las anotaciones del receptor de solicitudes, que pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> i. Marginado ii. Anulado iii. Asesoría Jurídica iv. Telegrama o Tel. v. Tipografía Nacional o T.N. vi. Departamentales o DEPT., en los casos de pasaportes solidarios por las gobernaciones departamentales. <p>03.1 Pasaporte Marginado?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si, recibe solicitud ya revisada, de encargado de pasaportes marginados. 		

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO SEIS (06), ESTAMPADO DE SELLO DE REALCE
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE SELLO Y EMISION DE LISINDO DIARIO

PAG. Nº
2/4

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>b) Escribe en listado diario a la derecha del número del pasaporte la palabra MARGINADO.</p> <p>c) Anota en libro de control de pasaportes marginados: 1. fecha de emisión, 2. número de pasaporte, 3. nombre del interesado, y 4. funcionario que marginó la solicitud.</p> <p>d) Sella la fotografía de la libreta-pasaporte y entrega la libreta, sellada al encargado de pasaportes marginados.</p> <p>e) Adjunta la solicitud marginada al resto de solicitudes. (continúa paso número 10).</p> <p>3.2 ¿Es pasaporte con TELEGRAMA?:</p> <p>a) Si, anota en cuaderno de control: 1. nombre del solicitante, 2. números de partidas de nacimiento, 3. folio y libro, 4. municipio y departamento donde fue extendido, 5. número de pasaporte asignado y en caso de ser adulto anota los numerales anteriores 1,3 y 4 del interesado y número de cédula de vecindad.</p> <p>b) Elabora listado de telegrama en original y dos -2- copias.</p> <p>c) Entrega original al departamento de Inspectoría, para que se investigue la autenticidad del documento de identificación.</p> <p>d) Entrega primera copia del listado al encargado de pasaportes pendientes.</p> <p>3.3 ¿Pasaporte ANULADO O PARA ASESORIA JURIDICA? anota únicamente en listado al margen derecho del número de pasaporte en listado diario, la palabra: ANULADO, ASESORIA O TIPOGRAFIA NACIONAL según el caso.</p> <p>04 Separa solicitudes de las libretas pasaporte.</p>

REPUBLICA DE GUATEMALA

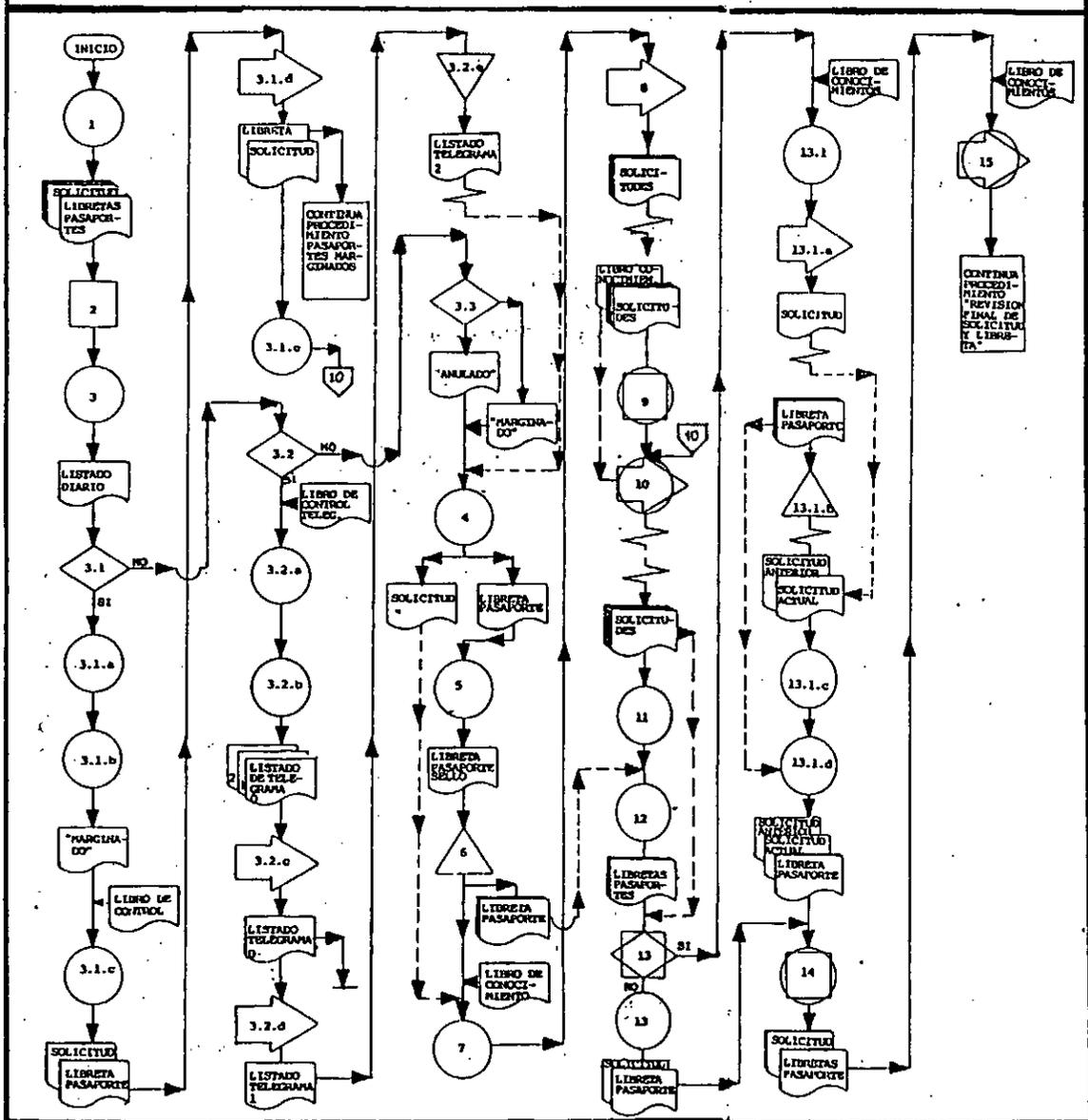
PROCEDIMIENTO: NUMERO SEIS (06), ESTAMPADO DE SELLO DE REALCE PAG. Nº
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE SELLO Y EMISION DE LISTADO DIARIO 3/4

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
05	Procede a sellar fotografía de cada pasaporte con sello de realce.
06	Archiva temporalmente las libretas selladas, (continúa paso Nº 12)
07	Anota en cuaderno de conocimientos el número inicial y final de las solicitudes y la cantidad total.
08	Traslada solicitudes con conocimiento al departamento de Arraigos (continúa procedimiento Número 7 "Verificación de Arraigos").
09	Recibe solicitudes ya revisadas por el Departamento de Arraigos, cuenta la cantidad y verifica contra libro de conocimientos numeración y cantidad.
10	Anota en libro de conocimientos los números de solicitudes inicial y final, la cantidad y las entrega al encargado del Estado Mayor Presidencial para su microfilmación.
11	Recibe solicitudes ya microfilmadas por la sección respectiva.
12	Extrae del archivo las libretas-pasaporte.
13	Revisa que solicitud corresponda con la libreta en numeración y si tiene sello por parte del Estado Mayor Presidencial de estar VIGENTE, un pasaporte anterior de la persona interesada:
13.1	Si tiene sello, procede a anotar el número de la libreta en cuaderno de conocimientos de entrega de documentos a archivo.
a)	Traslada solicitud VIGENTE, al encargado del archivo para localizar solicitud anterior del interesado.
b)	Archiva temporalmente libreta pasaporte NUEVA.
c)	Recibe del encargado de archivo solicitud anterior y actual.
d)	Agrega solicitudes a la libreta pasaporte (continúa paso Nº14)

REPUBLICA DE GUATEMALA

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
13.2	No está vigente un pasaporte anterior? coloca en el interior de la libreta-pasaporte, la solicitud correspondiente (empapelado).
14	Coloca en una bandeja específica las libretas y solicitud correlativas.
15	Anota en libro de conocimientos, el número de libreta inicial y final, cantidad total que entrega al encargado de revisión de datos (Jefe del Departamento), las libretas y solicitudes, (continúa procedimiento N° 08) Revisión final de libreta-pasaporte y solicitudes.

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: N°6 ESTAMPADO DE SELLO DE REALCE EN FOTOGRAFIA Y EMISION DE LISTADO
 PUESTO FUNCIONAL: ENCARGADO DE SELLAR Y EMITIR LISTADO



Procedimiento Número 7

Verificación de Arraigo

NORMAS ESPECIFICAS

- a. La Dirección General de Migración, por conducto del Departamento de Arraigos y de acuerdo a lo estipulado en el Código Procesal Civil y Mercantil, en el artículo número 523 y otras leyes aplicables^{12/} deberá cancelar de oficio aquellas medidas precautorias dictadas por los tribunales de justicia, que se refieran a casos de familia, laborales, civiles y económicos-coactivos; que hayan cumplido con un año de haber sido registrados en la Dirección General. Las órdenes emanadas de Juez competente y que no estén contempladas en los casos anteriores, tendrán una duración indefinida y únicamente podrán ser canceladas mediante notificación girada por los Tribunales de Justicia.
- b. La persona encargada del control de arraigos, al detectar en el archivo respectivo, que un solicitante de pasaporte tiene registrada orden de arraigo, deberá estampar el sello en la solicitud donde se lee la palabra ARRAIGADO y adherir una boleta con los datos referentes a: Tribunal, número de juicio, y fecha de dictada la medida precautoria.

12/ Guatemala, Leyes, Decretos, etc. ARRAIGOS; Decreto 15-71. Congreso de la República, 1971.

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: SIETE (07) RESPONSABLE: VERIFICADOR DE ARRAIGO		PAGINA No. 1/2
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD			
01.	Recibe del encargado del sello de realce y listado diario de pasaportes, las solicitudes con conocimiento.			
02	Cuenta las solicitudes y firma de recibido en libro.			
03	Anota en libro de conocimientos del Departamento de Arraigos el número de serie inicial y final de solicitudes recibidas.			
04	Revisa en tómbolas de archivo de tarjetas de arraigo, de acuerdo al apellido del solicitante, si éste tiene orden de arraigo decretada por juez: 04.1 No posee arraigo, imprime sello en solicitud, donde se lee SIN ARRAIGO, en el margen inferior derecho y fecha. 04.2 Si posee arraigo la persona procede de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> a) Imprime sello en solicitud donde se lee ARRAIGADO, al margen inferior derecho. b) Anota los siguientes datos: 1. Tribunal; 2. Número de juicio; 3. Fecha de dictado el arraigo y 4. Fecha en que se revisa solicitud. c) Imprime en una papeleta el sello de ARRAIGADO. d) Engrapa a solicitud la papeleta y anota en ésta los datos indicados en la literal b). e) Indica al encargado del sello de realce y listado diario que las papeletas deberán ser entre - 			

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 7, VERIFICACION DE ARRAIGO
RESPONSABLE: VERIFICADOR DE ARRAIGOSPAG. N°
2/2

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>gadas al solicitante para enterarlo, de que no puede abandonar el país, hasta solventar su situación jurídica.</p> <p>05 Entrega al encargado de sello de realce y listado diario de pasaportes expedidos, las solicitudes revisadas por medio de conocimiento y le solicita firme el libro específico del Departamento de Arraigos, como constancia de haber recibido de conformidad las solicitudes ahí descritas.</p>

INSTITUCION:

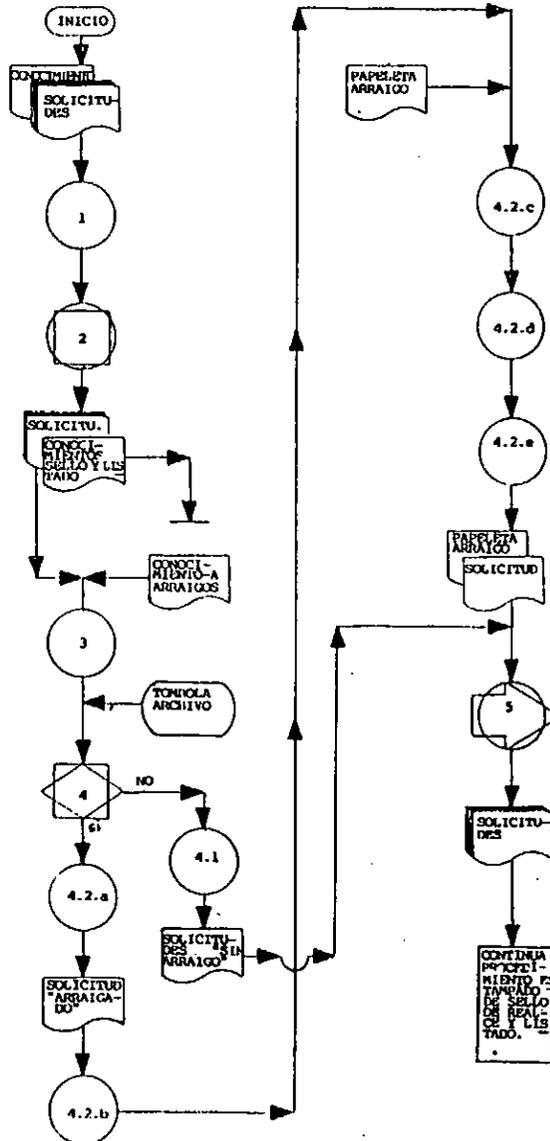
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION

PROCEDIMIENTO: N°7

DEPARTAMENTO DE ARRAIGOS

PUESTO FUNCIONAL:

VERIFICADOR DE ARRAIGOS



Procedimiento Número 8

Revisión final de solicitud y libreta-pasaporte.

NORMAS ESPECIFICAS

- a. Toda solicitud de pasaporte, previo al llenado caligráfico de la libreta, deberá ser revisada por el jefe del departamento, para establecer si el solicitante cumplió realmente con los requisitos establecidos en las normas generales^{13/} y que cada solicitud corresponda a la libreta que se adjunta, que esté firmada por el titular y que la fotografía esté sellada.
- b. El jefe del departamento, deberá revisar que la libreta no tenga defectos de encuadernación y/o de impresión.
- c. El jefe del departamento deberá distribuir las libretas de acuerdo a los casos que presenten:
 - c.1 Pasaportes Vigentes
 - c.2 Pasaportes Pendientes
 - c.3 Pasaportes que cumplen con los requisitos.

13/ Jefatura de Estado, Op.Cit., artículo 47.

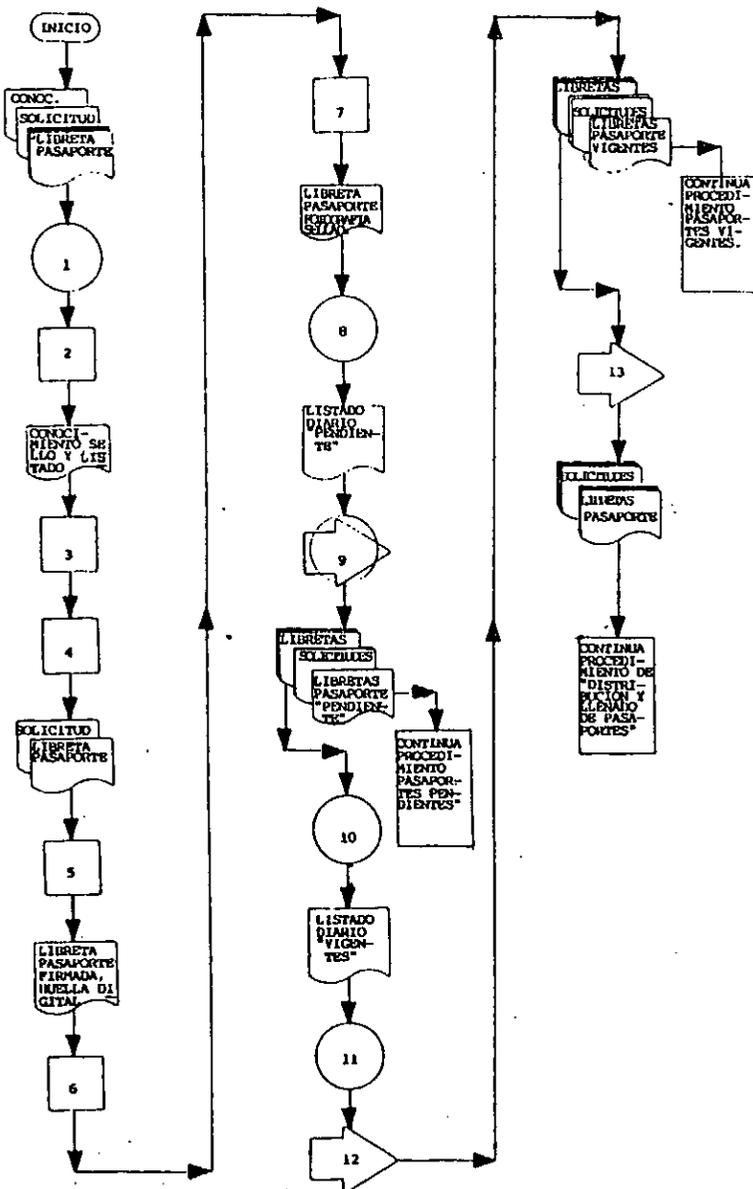
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>	PROCEDIMIENTO NUMERO: OCHO (08) RESPONSABLE: JEFE DEL DEPARTAMENTO	PAGINA No. 1/2
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
01 02 03. 04 05 06 07 08 09	<p>Recibe por conocimiento las libretas de pasaporte con las solicitudes correspondientes, del encargado del sello de realce y listado diario.</p> <p>Revisa que la numeración y la cantidad anotadas en el libro de conocimientos correspondan a las libretas recibidas.</p> <p>Revisa que el solicitante haya cumplido con anotar en la solicitud los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de cédula de vecindad b) Número de empadronamiento c) Número de Inscripción Militar d) Número de boleto de ornato <p>Revisa que la libreta y solicitud tengan impreso los mismos números de registro y de serie.</p> <p>Revisa que la libreta esté firmada y tenga impresa la huella digital del titular donde corresponde.</p> <p>Revisa que la libreta no posea defectos de encuadernación.</p> <p>Revisa que la fotografía tenga marcado el sello de realce.</p> <p>Anota en listado diario de pasaportes expedidos la palabra PENDIENTE, a la par del número de pasaporte que no cumpla con alguno de los requisitos o datos enunciados en los pasos del 03 al 07.</p> <p>Separa del grupo de pasaportes, aquellos que tengan pendiente de cumplir algún requisito y los entrega al ENCARGADO DE PASAPORTES PENDIENTES, con su respectiva solicitud.</p>	

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 8, REVISION FINAL DE SOLICITUD Y LIBRETA PAG. Nº
RESPONSABLE: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PASAPORTES 2/2

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
10	Anota en listado diario de pasaportes expedidos, al costado derecho del número de serie la palabra VIGENTE, para aquellos casos en que el solicitante posea un documento de viaje que aún no haya caducado.
11	Separa del grupo de pasaportes, los pasaportes VIGENTES.
12	Entrega al ENCARGADO DE PASAPORTES VIGENTES, las libretas con sus respectivas solicitudes anterior y actual.
13	Entrega las libretas y solicitudes que llenan los requisitos legales al ENCARGADO DE DISTRIBUCION DE LIBRETAS PARA SU LLENADO CALIGRAFICO (continúa procedimiento número 9).

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: N°8 REVISION FINAL DE SOLICITUD Y LIBRETA
 PARA PASAPORTE.
 PUESTO FUNCIONAL: JEFE DE DEPARTAMENTO



Procedimiento Número 9

Distribución para el llenado caligráfico de libretas

NORMAS ESPECIFICAS

- a. La persona encargada del llenado caligráfico de libretas-pasaporte, deberá sin alteración alguna y conforme los datos proporcionados por el solicitante en el formulario respectivo y pondrá especial énfasis y cuidado en la ortografía con que, el interesado anote su nombre y apellidos y demás datos personales.
- b. La persona encargada de la distribución de libretas para su llenado caligráfico, será responsable de estampar el sello de la Dirección General de Migración y la fecha del día en que el interesado solicitó el pasaporte, en cada librete y de trasladarlas al funcionario responsable de firmarlas; debiendo estampar igualmente el sello personal del funcionario, debajo de la firma.
- c. El personal de llenado caligráfico, será responsable de la correcta operación de emplastado de la página en la cual se encuentra adherida la fotografía y de colocar los dos atachés a la misma para fijarla.
- d. La persona encargada de la distribución de libretas para

el llenado caligráfico, será responsable de éstas durante las etapas de llenado, emplastado y atachado; deberá revisar las cantidades anotadas en el listado diario de pasaportes expedidos, contra las físicamente en su poder, debiendo descontar aquellas que se hayan expedido por el proceso de marginados y las que quedan pendientes o vigentes; cantidades que deben cuadrar antes de ser entregadas al je fe del departamento.

EJECUTANTE RESPONSABLE	No.	ACTIVIDADES	
ENCARGADO DE DISTRIBUCION DE LIBRETAS		no de control las libretas cargadas.	
	08	Recibe las libretas y solicitudes correspondientes	
	09	Revisa en libro de control y coloca una nota de descargo, a la par de cada número de libreta que recibe del calígrafo.	
	10	Estampa sello de la Dirección General y fecha de expedición (del día en que ingresó la solicitud), en la libreta pasaporte.	
	11	Cuenta la cantidad de libretas y la anota en cuaderno de control.	
	12	Traslada a firma del Director o Subdirector General, las libretas y demás documentos relacionados con la expedición, que sean necesarios.	
	13	Recoge del despacho del funcionario firmante, las libretas pasaporte.	
	14	Estampa sello personal de la autoridad superior que firma la libreta pasaporte.	
	15	Procede a emplastificar la hoja con fotografía y a sujetarla con dos -2- remaches (ataches).	
	16	Recuenta las libretas ya emplastificadas, las que deben cuadrar en cantidad, con las recibidas al inicio del proceso en pasos 01 y 02.	
	17	Entrega solicitudes de menores a encargada de entregar las mismas al archivo general.(calígrafa)	
	CALIGRAFA	18	Recibe solicitudes y procede a ordenarlas en orden correlativo por número de pasaporte.
		19	Revisa que la cantidad de solicitudes cuadre con los pasaportes listados, con excepción de los pasaportes marginados, pasaportes pendientes y los anulados.
		20	Entrega solicitudes a encargado del archivo.

EJECUTANTE RESPONSABLE	No.	ACTIVIDADES
ENCARGADO DE DISTRIBUCION DE LIBRETAS	21	Revisa en listado diario de pasaportes expedidos que la cantidad descrita cuadre con las libretas pasaporte, tomando en cuenta aquellos que hayan sido marginados, anulados o que quedan pendientes.
	22	Entrega al jefe del departamento los pasaporte listos para su entrega al interesado.

Procedimiento Número 10
Trámite de Pasaportes Marginados

NORMAS ESPECÍFICAS

- a. Los pasaportes cuya expedición tenga carácter de urgencia únicamente se expedirán previa justificación ante la Dirección o Subdirección General de Migración y con su respectiva autorización, la cual se manifestará con su firma y sello en el formulario de solicitud o en la contraseña de pasaporte del interesado; debiendo la persona encargada de este procedimiento, entregar el pasaporte al titular el mismo día solicitado o en el mismo momento, dependiendo de el caso que se trate.

Este proceso de expedición se conoce como PASAPORTES MARGINADOS, y el resto de solicitudes de pasaporte, se entregarán al interesado dentro de las setenta y dos horas siguientes a que se hayan satisfecho los requisitos estipulados en la Ley y el Reglamento.^{14 /}

- b. El encargado del procedimiento de pasaportes marginados, ejecutará todo el procedimiento de expedición del pasaporte, una vez recibida la solicitud o contraseña firmada y sellada por el funcionario superior respectivo, bajo entera responsabilidad en cuanto a que el solicitante cumpla

14/ Jefatura de Estado, Op.Cit, artículo 52.

con los requisitos establecidos por la Ley de Migración y Extranjería^{15/} y su Reglamento; ya que la urgencia de la solicitud no exime al interesado de llenar los mismos.

c. En el procedimiento presente, se establecen dos casos:

c.I. Solicitud de pasaporte firmada y sellada por el funcionario competente, en el cual el pasaporte se entrega al interesado en el mismo momento.

c.II Contraseña de entrega de solicitud de pasaporte firmada y sellada por las autoridades competentes, caso en el que el pasaporte se entregará el mismo día, de 15:00 a 16:30 horas.

15/ Jefatura de Estado, Op. Cit., artículo 52

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>	PROCEDIMIENTO NUMERO: DIEZ (10) RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES MARGINADOS.	PAGINA No. 1/7
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
01 02 03 04 04.1 04.2 05 06 07	<p>CASO N° I</p> <p>Recibe solicitud de pasaporte del interesado, firmada (marginada) por la autoridad superior correspondiente.</p> <p>Revisa que el interesado cumpla con todos los requisitos establecidos en la Ley de Migración y Extranjería.</p> <p>Solicita cédula de vecindad a interesado y revisa que esté legible, tenga estampados los sellos en el timbre y fotografía.</p> <p>Cuenta el número de páginas de cédula de vecindad para verificar que esté completa:</p> <p>04.1 No está completa, indica al interesado que debe presentar nueva cédula de vecindad o pasaporte anterior caducado.</p> <p>04.2 Si está completa, revisa que los nombres anotados en el anverso y reverso de la primera página de la cédula coincidan con el anotado en la solicitud.</p> <p>Revisa nombres y apellidos de los padres, que coincidan en cédula de vecindad y en solicitud de pasaporte.</p> <p>Verifica características personales anotadas en solicitud contra cédula y físicamente con el interesado.</p> <p>Verifica que el boleto de ornato (hombres y mujeres hasta 50 años), tenga impreso claramente el número, que sea del año en</p>	

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 10, PASAPORTES MARGINADOS
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES MARGINADOS

PAG. N°
 2/7

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	curso y que el nombre corresponda al del solicitante:
07.1	No corresponde el nombre, solicita al interesado presente nuevo boleto de ornato.
07.2	Si corresponde el nombre, continúa proceso de revisión de documentos.
08	Revisa datos de boleta de empadronamiento (hombres hasta los 70 años y mujeres hasta los 60 años de edad), que corresponda al solicitante o que tenga estampado el sello de empadronamiento en la cédula de vecindad.
08.1	No, solicita al interesado proceda a empadronarse en el Registro de Ciudadanos o bien le estampen el sello respectivo en la cédula.
08.2	Si llena requisitos de empadronamiento, continúa proceso de revisión.
09	Revisa inscripción militar (unicamente hombres de 18 a 50 años), la cual se puede presentar en las siguientes modalidades: a) Tarjeta celeste, b) certificación, c) hoja de servicio, d) tarjeta de reservista territorial (debe tener inscrito el número de inscripción militar), e) tarjeta de reservista adiestrado, f) tarjeta única y fotocopia, para militares de alta y g) tarjeta roja o excepción militar, para personas con impedimento físico.
10	Revisa fotograffas que sean recientes (6 meses como máximo anteriores a la fecha de presentada la solicitud), de tamaño

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 10, PASAPORTES MARGINADOS
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES MARGINADOS

PAG. N°
 3/7

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>pasaporte y de estudio (no se aceptan fotografías instantáneas) y el interesado debe aparecer con la oreja derecha y la frente descubiertas de cabello.</p>
11	<p>Requiere del interesado el pasaporte anterior en caso de poseerlo y revisa si el mismo esta vigente:</p> <p>11.1 Si posee pasaporte, procede a cancelarlo con el sello especifico, solicitándole fotocopia de las primera hojas del pasaporte anterior, anota el número de éste en la solicitud y la fecha de extensión.</p> <p>11.2 No, procede a cancelarlo con sello especifico.</p>
12	<p>Revisa pasaporte si tiene exención de pago de impuestos aduaneros:</p> <p>12.1 Si, verifica que no exceda de seis meses de antigüedad y en caso afirmativo anota en solicitud, el valor de la exención, fecha y aduana de ingreso.</p> <p>12.2 No posee exención, revisa si el pasaporte tiene registrado ingreso de vehículo y si ya están pagados los impuestos correspondientes mediante póliza de importación solicitándole al interesado fotocopia de dicha hoja del pasaporte, para cargar el vehículo al nuevo documento de viaje, no importando la fecha de ingresado el vehículo.</p>
13	<p>Revisa sellos de entrada/salida al país, que estén completos:</p> <p>13.1 No, solicita orden de pago por multa al evadir el con-</p>

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 10, PASAPORTES MARGINADOS
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES MARGINADOS

PAG. N°
 4/7

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>control migratorio al interesado.</p> <p>13.2 Si posee completos los sellos de entrada/salida, cuenta el número de hojas del pasaporte para determinar si éste está completo:</p> <p>a) No, se le solicita al interesado presente certificación de ingreso de vehículo o de exención extendida por la Dirección General de Aduanas.</p> <p>b) Si está completo el pasaporte, lo devuelve al interesado debidamente cancelado.</p>
14	Anota en solicitud el número de copia de la cédula que sirvió para corroborar datos personales del interesado en formulario de solicitud.
15	Anota fecha de revisión y firma como responsable del chequeo de la información contenida en la solicitud.
16	Requiere del interesado, pago por la expedición del pasaporte y se traslada a la ventanilla N° 4.
17	Muestra solicitud marginada al encargado de ventanilla y le requiere una libreta-pasaporte.
18	Solicita a interesado, estampe huella digital y firma en libreta-pasaporte y le adhiere fotografía a la misma.
19	Realiza pago respectivo, en caja fiscal.
20	Estampa sello de la Dirección General de Migración y fecha de ingreso de la solicitud en la libreta-pasaporte.
21	Completa información requerida en libreta, sobre datos perso-

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 10, PASAPORTES MARGINADOS
RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES MARGINADOSPAG. N^o
5/7

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	nales del titular de acuerdo a datos corroborados en solicitud (llenado caligráfico).
22	Traslada libreta pasaporte a firma del funcionario que marginó la solicitud.
23	Estampa sello personal del funcionario firmante.
24	Solicita a encargado de sello de realce estampe el mismo en la fotograffa.
25	Emplastica hoja donde esta colocada la fotograffa, y la sujeta con máquina específica para fijar el plástico y fotograffa
26	Entrega pasaporte al titular.
27	Anota en libro de conocimientos para entregar solicitudes al encargado del listado diario de pasaportes y sello de realce.
28	Anota número de pasaporte nuevo y nombre del titular en libro de marginados.
29	Entrega solicitud marginada al encargado de sello de realce y listado diario de pasaportes.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 10, PASAPORTES MARGINADOS
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES MARGINADOS

PAG. N°
 6/7

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	CASO No. II
01	Recibe contraseña firmada (marginada), por la autoridad superior correspondiente, (Director o Subdirector General).
02	Solicita a encargado de ventanilla N° 1, que elabore nueva - contraseña, anotando en la misma los siguientes datos: nombre del interesado, número de pasaporte y fecha de solicitud.
03	Entrega nueva contraseña al interesado, indicándole a que hora debe de presentarse a recoger el pasaporte.
04	Solicita libreta pasaporte al encargado de sello de realce.
05	Espera a que regrese solicitud del interesado de la sección de Microfilm del Estado Mayor Presidencial.
06	Solicita al encargado de sello de realce el formulario de solicitud de pasaporte del interesado, de acuerdo al número asignado en la solicitud y la contraseña.
07	Engrapa contraseña marginada a la solicitud de pasaporte.
08	Complementa información requerida en la libreta-pasaporte acerca de los datos personales del solicitante descritos en la solicitud respectiva.
09	Estampa sello de la Dirección General de Migración y fecha en que ingreso la solicitud en la libreta-pasaporte.
10	Traslada a firma del funcionario que marginó la contraseña y le estampa el sello personal de éste debajo de la firma.
11	Emplastica hoja de pasaporte, donde está colocada la fotografía del titular y la fija con la máquina específica.

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 10, PASAPORTES MARGINADOS PAG. N° 7/7
RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES MARGINADOS, CASO N° II

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
12	Anota número de pasaporte en libro de conocimientos.
13	Entrega las solicitudes a encargada de llevar solicitudes al archivo general.
14	Entrega libreta a encargado de ventanilla número 1, encargado de entrega de pasaportes a interesados y recepción de documentos pendientes.

Procedimiento Número 11

Trámite de pasaportes vigentes

NORMAS ESPECIFICAS

- a. Todo pasaporte, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Migración y Extranjería^{16/} "... tendrá validez por el - plazo de cinco años...", por lo tanto, durante este período, todo pasaporte deberá considerarse VIGENTE y si alguna persona solicitare un nuevo documento de viaje, teniendo registrado uno aún vigente, previo a extendersele el nuevo pasaporte, deberá el encargado de este procedimiento exigirle la entrega del pasaporte anterior para su cancelación o en su defecto, constancia de haber notificado el extravío del mismo a las autoridades que establecen los artículos 53 y 54 del Reglamento de la Ley de Migración y Extranjería^{17/}; en todo caso, hasta el momento en que el interesado cumpla con éstos, el nuevo pasaporte - quedará bajo custodia del encargado de ejecutar este procedimiento.

- b. El encargado de pasaportes vigentes, deberá revisar los datos personales, consignados por el interesado en el for

16/ Op.Cit., artículo número 93.

17/ Acuerdo Gubernativo 59-86; Jefatura de Estado.

mulario de solicitud anterior vigente contra los anotados en el formulario de solicitud actual; para determinar si existen diferencias entre los datos reportados por el solicitante y en las fotografías presentadas por el mismo. En el caso de que detecte diferencias y el interesado no pueda solventarlas, éste deberá ser trasladado al Departamento de Inspectoría, conjuntamente con los documentos relativos al caso.

- c. El encargado de pasaportes vigentes deberá trasladar al interesado a la Asesoría Jurídica, cuando se trate de diferencias referentes a: fecha de nacimiento diferentes, número de cédulas diferentes del mismo lugar de extensión número de inscripción militar diferente y fotografías diferentes con los mismos datos en las mismas solicitudes.
- d. Al recibir una resolución negativa de la Asesoría Jurídica, el encargado de pasaportes vigentes con orden previa del Director General de Migración, deberá entregar al delegado de la Policía Nacional en esta Institución, los documentos relativos a las diferencias detectadas en las solicitudes y al solicitante.

<p>DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. PASAPORTES GUATEMALTECOS</p>	<p>PROCEDIMIENTO NUMERO: ONCE (11) RESPONSABLE: ENCARGADO PASAPORTES VIGENTES</p>	<p>PAGINA No. 01/04</p>
<p>PASO No.</p>	<p>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</p>	
<p>01 02 03</p>	<p>Recibe del jefe del departamento, las libretas y solicitudes de pasaporte anterior y actual, de los interesados con el pasaporte vigente.</p> <p>Anota en libro de pasaportes vigentes, los siguientes datos: a) número de pasaporte vigente, b) nombre del titular, c) número de pasaporte nuevo, y d) fecha de emisión del pasaporte vigente.</p> <p>Verifica datos personales y fotografía en ambas solicitudes, si presentan diferencias determinadas en la literales b y c de las normas específicas de este procedimiento.</p> <p>03.1 Si presenta diferencias, entrevista al titular para que solvente las mismas:</p> <p>a) No solventa diferencias, anota en libro de conocimientos de pasaportes alterados, entregados al departamento de inspectoría, los siguientes datos: 1. fecha, 2. documentos que envía a ese departamento, 3. tipo de irregularidad detectada, 4. números de pasaportes vigentes y actual, y 5. nombre del titular.</p> <p>b) Traslada el expediente y al interesado al departamento de inspectoría, con libro de conocimientos, (continúa paso número 09 de este procedimiento).</p>	

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 11, TRAMITE DE PASAPORTES VIGENTES PAG. N°
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES VIGENTES 02/04

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
03.2	Traslada expediente a la Asesoría Jurídica, cuando la diferencia detectada consiste en: 1. fecha de nacimiento, 2. números de cédula del mismo lugar de extensión, 3. números de inscripción militar, 4. fotografías de personas distintas con los datos iguales en solicitud. (continúa paso número 08).
03.3	No presenta diferencias, indica al interesado que debe presentar el pasaporte anterior por estar aún vigente y en caso de haber extraviado el mismo, le indica se presente en la ventanilla número 6-A, a recoger las contraseñas respectivas, para hacer los trámites establecidos en la norma específica contenida en la literal a. de este procedimiento, para poder extenderle el nuevo pasaporte
04	Archiva los pasaportes y las solicitudes que siguen pendientes de resolver, por día de presentada la nueva solicitud de expedición y por orden correlativo de número de pasaporte, en espera que el interesado solviente su situación.
05	Recibe del interesado pasaporte vigente y revisa que tenga estampados los sellos de entrada/salida completos:
05.1	No, traslada con conocimiento el expediente y al interesado al departamento de inspección (continúa paso N°06)
05.2	Si, estampa sello de cancelado a las hojas del pasaporte anterior y lo devuelve al interesado, indicándole el día en que se debe presentar a recoger el nuevo pasaporte, (continúa paso N° 10)

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 11, TRAMITE DE PASAPORTES VIGENTES PAG. Nº
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES VIGENTES 03/04

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
06	Requiere del interesado en su caso, recibo de pago de multa por evasión del control migratorio, y revisa que esté marcado por la caja registradora de Rentas Internas, delegada en el edificio de la Dirección General de Migración.
07	Estampa sello de cancelado en el pasaporte anterior y lo devuelve al interesado indicándole que día deberá presentarse a recoger el nuevo documento de viaje, (continúa paso Nº 10).
08	<p>Recibe dictamen de Asesoría Jurídica:</p> <p>08.1 Negativo, con orden del Director General de Migración, entrega al interesado y documentos a la Policía Nacional delegada en esa institución.</p> <p>08.2 Positivo, analiza dictamen y en su caso requiere documentación solicitada en el mismo al interesado, entregándole copia del dictamen (continúa paso número 04).</p>
09	<p>Recibe resolución del departamento de Inspectoría:</p> <p>09.1 Negativa, procede a ejecutar paso 03.2</p> <p>09.2 Positiva, analiza resolución y en su caso requiere documentos o requisitos exigidos por el departamento de Inspectoría al interesado.</p>
10	Procede a complementar información requerida en libreta, sobre datos personales del titular de acuerdo a solicitud presentada y estampa sello de la Dirección General en pasaporte.
11	Traslada a firma del Director General o Subdirector General el pasaporte.

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 11, TRAMITE DE PASAPORTES VIGENTES PAG.Nº
RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES VIGENTES 04/04

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
12	Estampa sello personal del funcionario que haya firmado el pa saporte.
13	Emplastica hoja donde esta colocada la fotografia del titular y la fija con máquina específica.
14	Anota en libro de conocimientos de ventanilla Nº 1 (recepto- ría e información), el número de pasaporte.
15	Anota en libro de pasaportes vigentes la fecha de salida del pasaporte nuevo.
16	Separa solicitudes de las libretas y las entrega al encargado de receptoría e información (ventanilla Nº1), con conocimiento
17	Entrega solicitudes a encargada de trasladarlas al archivo ge neral.

Procedimiento Número 12

Trámite de pasaportes pendientes

NORMAS ESPECIFICAS

- a. El encargado de este procedimiento deberá velar porque los solicitantes, cumplan con los requisitos que establece la ley; y será responsable de las libretas pasaporte hasta el momento en que el interesado cumpla con los mismos.

- b. Los motivos por los que un pasaporte quedará pendiente son:
 - i. Rectificación de nombres y apellidos.
 - ii. Falta de presentación de boleto de ornato, inscripción militar o boleta de empadronamiento.
 - iii. Falta de pago del impuesto respectivo.
 - iv. Falta de firma en libreta o solicitud del interesado.
 - v. Existe duda en autenticidad del documento de identificación del solicitante (cédula o partida de nacimiento).
 - vi. Fotografías incorrectas.
 - vii. Dictamen de Asesoría Jurídica o de Inspectoría.
 - viii. Libreta pasaporte con defectos de encuadernación por parte de la Tipografía Nacional.
 - ix. Por error del personal de la Dirección General de Migración.

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: DOCE (12) RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES PENDIENTES	
TRAMITE DE PASAPORTES PENDIENTES		PAGINA No. 01/05	
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
01	Recibe del jefe del departamento, las libretas y solicitudes de pasaportes que por motivos citados en las normas específicas literal b, quedan pendientes de expedición.		
02	Anota en libro de pasaportes pendientes, la siguiente información: a) fecha, b) número de pasaporte, c) nombre del titular, d) fecha de ingreso a archivo de pendientes, y e) motivo por el cual queda pendiente el documento de viaje.		
03	Estampa sello de la Dirección General de Migración en libretas y fecha en que ingresó la solicitud.		
04	Separa las solicitudes y libretas que deben someterse a dictamen de Asesoría Jurídica (continúa paso N° 5), de las que quedan pendientes de cumplir con otros requisitos (continúa paso N° 11), y de las que originan telegrama de corroboración de datos por parte del departamento de inspectoría (continúa paso N° 8).		
05	Anota en libro de conocimientos para Asesoría Jurídica, los siguientes datos acerca de los documentos citados en paso número 01: a) número de pasaporte, b) nombre del titular, c) espacio en blanco para que firmen de recibido en esa asesoría, d) fecha del trámite, y e) fecha en que recibe los documentos la Asesoría Jurídica.		

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 12, TRAMITE DE PASAPORTES PENDIENTES PAG. N°
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES PENDIENTES 02/05

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
06	Traslada documentos con conocimiento a Asesoría Jurídica.
07	Solicita firma de persona que recibe los documentos (continúa paso número 12).
08	Anota en libro de conocimientos de Inspectoría los datos referentes a: a) fecha, b) número de pasaporte, c) nombre del titular, d) fecha de ingreso de la solicitud.
09	Traslada con conocimiento elaborado en paso anterior, los documentos al departamento de inspectoría.
10	Solicita sello y firma de quién recibe los documentos.
11	Archiva libretas y solicitudes en orden correlativo y por fecha de presentada la solicitud, en espera a que el interesado se presente a solventar los requisitos pendientes (continúa paso número 19).
12	<p>Recibe dictamen de Asesoría Jurídica, y anota en libro de conocimientos: a) fecha de recibido y b) tipo de dictamen.</p> <p>12.1 Dictamen desfavorable, archiva el mismo con documentos adjuntos, a espera de que el interesado se presente para notificarle (continúa paso número 19).</p> <p>12.2 Dictamen favorable, complementa información requerida en libreta, sobre datos personales del titular de acuerdo a solicitud.</p> <p>a) Traslada a firma del Director o Subdirector General la libreta pasaporte.</p> <p>b) Estampa sello personal del funcionario que firma.</p>

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 12, TRAMITE DE PASAPORTES PENDIENTES PAG. N°
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES PENDIENTES 03/05

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	c) Emplastica hoja donde esta la fotografra del titular y le coloca la fijación con la máquina específica.
13	Anota en libro de conocimientos de ventanilla de receptoría e información (N°1), los siguientes datos: a) fecha, b) número del pasaporte, c) nombre del titular y d) artículos citados en el dictamen de Asesoría Jurídica conforme lo establecido en la Ley de Migración y Extranjería.
14	Separa solicitudes de las libretas-pasaporte y las traslada a la ventanilla N° 1 (receptoría e información).
15	Anota en libro de conocimientos para archivo, en base a datos de la solicitud, lo siguiente: a) fecha, b) número de pasaporte, c) nombre del titular, d) artículo (s) citado (s) en el dictamen de Asesoría Jurídica.
16	Traslada solicitudes de pasaporte con conocimiento al encargado de entregarlas al archivo general.
17	Recibe del departamento de inspectoría, telegrama de respuesta sobre el nombre de la persona a quién pertenece el número de cédula de vecindad y/o partida de nacimiento consultada
18	Localiza documentos referentes al caso en el archivo y verifica si el nombre y número de cédula y/o partida de nacimiento, así como el nombre del registrador civil que remite el telegrama son correctos.
	18.1 No son correctos, archiva documentos conjuntamente con telegrama, en espera a que el interesado se presente.

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 12, TRAMITE DE PASAPORTES PENDIENTES PAG.Nº
 RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES PENDIENTES 04/05

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	18.2 Si son correctos, procede a ejecutar los pasos del 12.2 al 16, del presente procedimiento.
19	Recibe del encargado de recepción e información (ventanilla Nº 1), la contraseña y documentos requeridos al titular del pasaporte.
20	Localiza el pasaporte y solicitud del interesado en archivo.
21	Verifica el tipo de requisito que tiene pendiente el interesado
22	¿Es dictamen de Asesoría Jurídica?
	<p>22.1 Si, notifica al interesado entregándole el dictamen, para que solvante su caso.</p> <p>a) Archiva documentos (pasaporte, solicitud y dictamen) a la espera de que el interesado presente los requerimientos establecidos en el dictamen, (al presentarse el interesado repite los pasos 05,06,07 y 12 del presente procedimiento).</p> <p>22.2 No es dictamen de Asesoría Jurídica, continúa paso 23.</p>
23	¿Es telegrama de verificación de Inspectoría?
	<p>23.1 Si, localiza el pasaporte y solicitud en archivo.</p> <p>a) Anota en libro de conocimientos de inspectoría: 1. fecha del día en que se presenta el interesado, 2. número del pasaporte, 3. nombre del titular, y 4. fecha en que fué solicitada la expedición del pasaporte.</p> <p>b) Traslada documentos y al interesado al departamento de inspectoría, para que solvante su situación.</p>

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 12, TRAMITE DE PASAPORTES PENDIENTES PAG. N°
RESPONSABLE: ENCARGADO DE PASAPORTES PENDIENTES 05/05

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>c) Solicita a inspector que le reciba y firme libro de conocimientos, (se repiten los pasos números 17 y 18 en caso de que el interesado solviente su situación, caso contrario se anula la libreta pasaporte y el Departamento de Inspectoría hace lo conducente.</p>
23.2	No es caso de telegrama, continúa paso siguiente N°24.
24	Revisa documentos presentados en paso N° 19, determinando si son correctos o no.
24.1	Si son correctos, ejecuta los pasos de los números 12.2 al 16 del presente procedimiento.
24.2	No son correctos, indica al interesado el requisito que le hace falta cumplir.
25	Archiva documentos de mérito, en espera de que el interesado solviente los requisitos pendientes de cumplir.

INSTITUCIÓN:

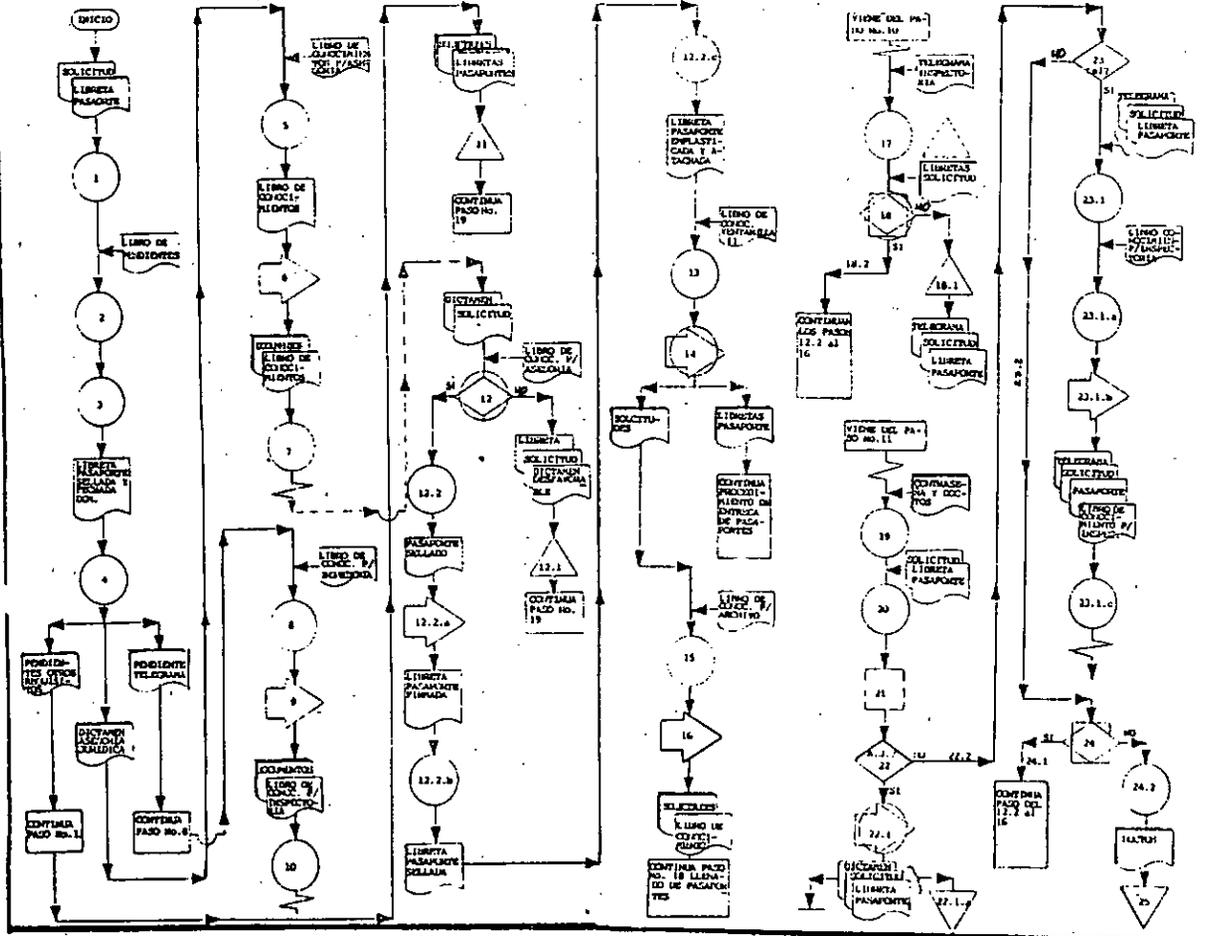
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION
DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES

PROCEDIMIENTO: N°12

PASAPORTES PENDIENTES DE EXPEDIR

PUESTO FUNCIONAL:

ENCARGADO DE PASAPORTES PENDIENTES



Procedimiento Número 13

Razonamientos en pasaportes ordinarios

NORMAS ESPECIFICAS

- a. La persona encargada del razonamiento de pasaportes, deberá observar que toda solicitud de cambio de datos en el mismo, haya sido presentada en hoja de papel sellado del menor valor, acompañada del documento original y fotocopia simple del hecho que origina el cambio.
- b. Cuando un pasaporte haya sido expedido con la participación de la Asesoría Jurídica, por medio de dictamen específico, ésta deberá dictaminar sobre la procedencia de la modificación que se solicite, previamente a que la persona encargada del razonamiento del pasaporte proceda a escribir la razón correspondiente en el pasaporte.
- c. Cuando la solicitud de modificación sea presentada antes de las 12:00 horas, el pasaporte ya razonado se entregará al titular el mismo día.
- d. Al final de cada razonamiento, la encargada deberá colocar la fecha en que lo realiza y el sello de la autoridad superior (Director o Subdirector General) firmante; asimismo, escribirá en la página de observaciones la frase "VER PAGINA NUMERO ____".

e. Tipos de razonamientos que se pueden inscribir en el pasaporte:

1. Estado civil de soltero a casado según cédula

RAZON: Se hace constar que según razonamiento de cédula de vecindad número de orden ___ y de registro ___ extendida en _____, el titular contrajo matrimonio con _____, por lo tanto su estado civil actual es _____, y su nombre completo queda así _____
Guatemala, ___ de ___ de _____.

2. Estado civil de soltero a casado según certificación extendida por el Registro Civil:

RAZON: Se hace constar que según certificación de matrimonio, extendida por el Registro Civil de _____ el titular contrajo matrimonio con _____, el ___ de ___ de _____, por lo tanto su estado civil es casado (a), y su nombre completo es _____
Guatemala, ___ de ___ de _____.

3. Estado civil de casado a soltero por divorcio

RAZON: Se hace constar que según sentencia de divorcio del juzgado _____ de familia, juicio N° _____, de fecha _____ de _____ de _____, el/la titular, quedó legalmente separado (a), de _____, por lo tanto su estado civil actual es SOLTERO (A), y su nombre correcto es _____
Guatemala, ___ de ___ de _____.

4. Estado civil de casado a soltero por viudez

RAZON: Se hace constar que según certificación de defunción del Registro Civil de _____, el/la titular enviudó de _____, el ___ de _____ de _____ por lo tanto su estado civil es SOLTERO (A) y su nombre correcto es _____.

Guatemala, ___ de ___ de ___.

5. Estado civil de soltero por divorcio/viudez a casado

RAZON: En este caso se hace una fusión de los numerales 3 y 1 en ese orden o 3 y 2 en caso de divorcio y en el caso de soltería por viudez se hace una fusión de los numerales 4 y 1 en ese orden o 4 y 2 en su caso.

6. Cambio de menor a adulto

RAZON: Se hace constar que el titular, ha cumplido la mayoría de edad y se identifica con la cédula de vecindad número de orden ___ y de registro _____, extendida en _____ por lo que el presente documento es completamente válido.

Guatemala, ___ de ___ de ___.

7. Autorización permanente de viaje para un menor otorgada por ambos padres

RAZON: Se hace constar que el menor, viaja con autorización PERMANENTE de sus padres.

Guatemala, ___ de _____ de ___.

8. Autorización permanente de viaje para un menor otorgada por dictamen/providencia de Asesoría Jurídica

RAZON: Se hace constar que el menor viaja con autorización PERMANENTE, según dictamen de Asesoría Jurídica número _____, de fecha ____ de _____ de _____.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

9. Autorización permanente de viaje para un menor otorgada por resolución del Organismo Judicial

RAZON: Se hace constar que el/la menor, viaja con autorización PERMANENTE, según resolución del juzgado _____ expediente N° _____, y dictamen de Asesoría Jurídica número _____, de fecha ____ de _____ de _____.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

10. Autorización para un solo viaje para un menor, otorgada por ambos padres

RAZON: Se hace constar que el menor viaja con autorización por esta única vez, de sus padres.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

11. Autorización para un solo viaje para un menor, otorgada por dictamen/providencia de Asesoría Jurídica

RAZON: Se hace constar que el/la menor viaja con autorización por esta única vez, según dictamen de Asesoría Jurídica número _____, de fecha _____ de _____ de _____.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

12. Autorización para un solo viaje para un menor, otorgada por resolución del Organismo Judicial

RAZON: Se hace constar, que el/la menor viaja autorizado por esta única vez, según resolución del Organismo Judicial, expediente N° _____, y dictamen de Asesoría Jurídica N° _____, de fecha ____ de ____ de ____; debiendo presentarla al Juzgado _____, a mas tardar el ____ de ____ de ____.

Guatemala, ____ de ____ de ____.

13. Rectificación de nombres

RAZON: Se hace constar que según partida de nacimiento N° _____, folio _____, libro _____, del Registro Civil de _____; el nombre correcto del titular es _____

Guatemala, ____ de ____ de ____.

14. Rectificación de apellidos

RAZON: Se hace constar que según modificación en partida de nacimiento N° _____, folio _____, libro _____, el/la titular del presente pasaporte, fue reconocido (a) por padre de nombre _____, por lo tanto el presente documento es válido, quedando el nombre del titular así _____.

Guatemala, ____ de ____ de ____.

15. Rectificación de apellidos por error del Consulado o de personal del Departamento de Pasaportes

RAZON: Se hace constar que por error del Consulado de Guatemala en _____, se anotó mal los apellidos del titular y que según cédula de vecindad número de orden _____ y de registro _____, o partida de nacimiento N^o _____ folio _____, libro _____, su nombre correcto es _____ por lo tanto el presente pasaporte es completamente válido
Guatemala, ____ de _____ de _____

16. Rectificación de Profesión u Oficio según cédula

RAZON: Se hace constar que según cédula de vecindad número de orden _____ y de registro _____, extendida en _____, copia número _____, la profesión actual del titular es _____.
Guatemala, ____ de _____ de _____

17. Rectificación de Profesión u oficio según certificación

RAZON: Se hace constar que según certificación extendida por _____, la profesión actual del titular del presente pasaporte es _____.
Guatemala, ____ de _____ de _____

18. Rectificación de número de cédula de vecindad

RAZON: Se hace constar que el número de cédula de vecindad correcto del titular del presente pasaporte es número de orden _____ y de registro _____, extendida en _____
Guatemala, ____ de _____ de _____

19. Rectificación de nacionalidad

RAZON: Se hace constar que el/la titular del presente pasaporte, es GUATEMALTECO (A) NATURAL, según resolución del Ministerio de Relaciones Exteriores número _____ de fecha _____ de _____ de _____.

Guatemala, ___ de _____ de _____.

20. Rectificación por avecindamiento

RAZON: Se hace constar que el titular del presente documento, se avecindó al departamento de _____, extendiéndosele la cédula de vecindad número de orden _____ y de registro _____, por lo que la cédula número de orden _____ y de registro _____, extendida en _____, y anotada en el presente pasaporte en los datos personales, queda anulada y el número correcto es el anotado al inicio del presente razonamiento.

Guatemala, ___ de _____ de _____.

21. Razonamiento por el ingreso de vehículo pendiente del pago de impuestos de importación

RAZON: Para que la Dirección General de Aduanas tome nota para los efectos tributarios correspondientes, el titular del presente pasaporte, ingresó un vehículo marca _____, modelo _____, con fecha _____ de _____ de _____.

Guatemala, ___ de _____ de _____.

22. Razonamiento por revalidación de pasaporte conforme lo estipula la ley

RAZON: Se hace constar que de acuerdo a lo establecido en la Ley de Migración y Extranjería, en el artículo 93 y 48 de su Reglamento, el presente pasaporte se revalida por un plazo de cinco -5- años, por lo que el vencimiento del mismo es el ____ de ____ de ____, por lo tanto este documento es completamente válido hasta esa fecha.

Guatemala, ____ de ____ de ____.

23. Razonamiento por revalidación de pasaporte por demora en el cumplimiento de los requisitos de ley

RAZON: Se hace constar que por haber cumplido el titular el día de hoy con los requisitos que la ley establece para la emisión de pasaportes, el presente documento queda completamente vigente hasta el ____ de ____ de ____; por lo tanto es completamente válido.

Guatemala, ____ de ____ de ____.

24. Razonamiento por exclusión de una persona en un pasaporte colectivo

RAZON: Se hace constar que por poseer pasaporte individual el/la menor _____, con número de serie ____ de fecha ____ de ____ de ____, se excluye de este documento, por lo tanto el mismo continúa siendo válido.

Guatemala, ____ de ____ de ____.

25. Razonamiento por registro de firma (analfabetas)

RAZON: Se hace constar que el/la titular del presente documento [fue alfabetizado, por lo tanto su firma aparece en la presente página.

(f). _____

Guatemala, ___ de ___ de ___.

26. Razonamiento por firma del Director o Subdirector General en funciones

RAZON: Se hace constar que por error de esta Dirección General, la firma del Director General no aparece en lugar correspondiente, conforme la fecha de emisión, razón por la cual la firma del Director General en funciones al día de hoy, aparece estampada en la presente página, lo que da validez al presente documento de viaje.

Guatemala, ___ de ___ de ___.

27. Razonamiento por auténtica de firma del Subdirector General

RAZON: Se hace constar que la firma del/la señor(a) Subdirector(a) es AUTENTICA, por lo que aparece nuevamente en la presente página; lo que ratifica la validez de este pasaporte.

Guatemala, ___ de ___ de ___.

28. Razonamiento por atache mal colocado

RAZON: Se hace constar que por error de esta Dirección General, se remacharon juntas las hojas números _____, del presente pasaporte al fijar la fotografía ya emplastificada por lo tanto se considera válido este documento, expedido el ____ de _____ de _____.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

29. Razonamiento por emplastificado mal colocado

razon; Se hace constar que por error de esta Dirección General, se colocó mal el plástico que recubre la fotografía del titular del presente pasaporte, por lo tanto este documento se considera válido.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

30. Razonamiento autorizando para un único viaje a un adulto con vehículo cargado (razonado) en el pasaporte

RAZON: Se hace constar que por orden de la Dirección General de Migración, el titular del presente pasaporte, tiene autorización por esta única vez, para salir del país vía _____, y para que la Dirección General de Aduanas tome nota, para los efectos tributarios, que el titular ingresó un vehículo marca _____, modelo _____, en fecha ____ de _____ de _____.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

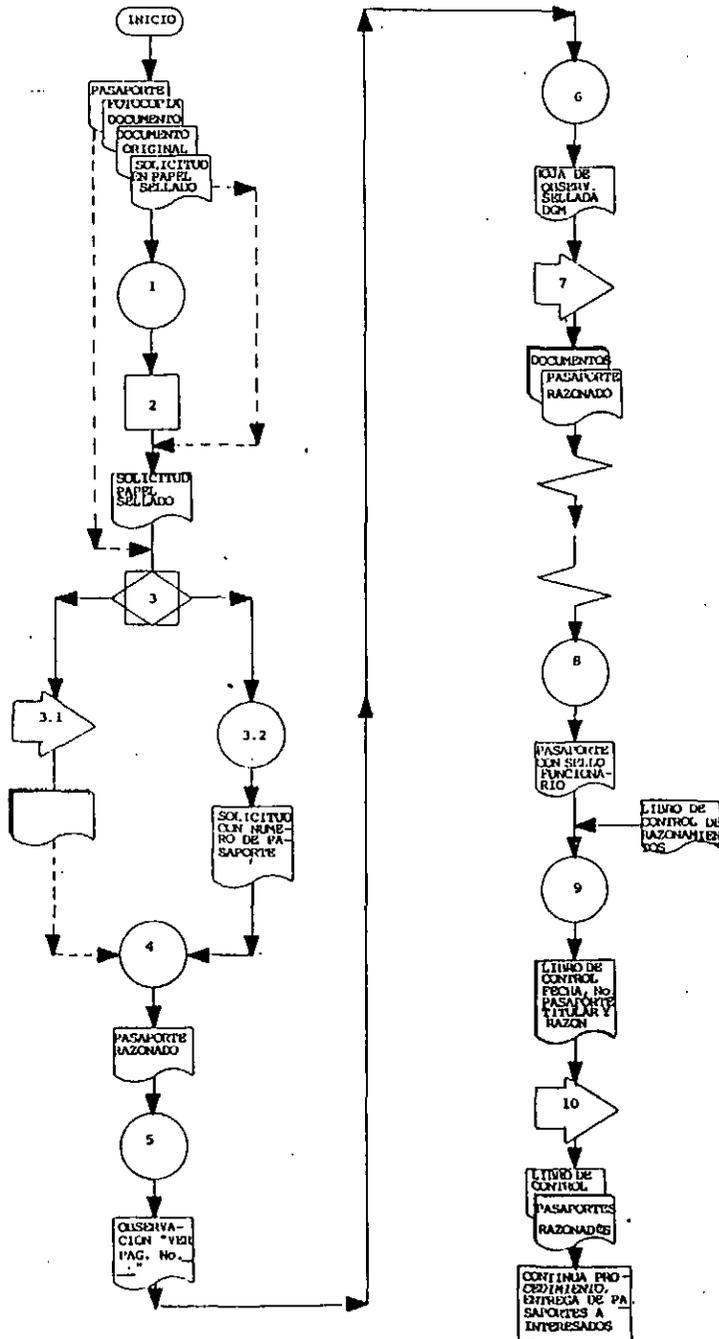
<p>DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A.</p> <p><u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u></p>	<p>PROCEDIMIENTO NUMERO: TRECE (13) RESPONSABLE: ENCARGADO DE RAZONAMIENTO DE PASAPORTES</p>	<p>PAGINA No. 01/02</p>
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
01	<p>Recibe solicitud de modificación de datos al pasaporte, en hoja de papel sellado del menor valor, libreta-pasaporte y documento original con fotocopia del mismo, donde conste la modificación a realizar, por parte del encargado de recepción e información (ventanilla N°1).</p>	
02	<p>Verifica datos del titular del pasaporte contra datos de la solicitud presentada.</p>	
03	<p>Verifica si el pasaporte se extendió por providencia o dictamen de Asesoría Jurídica.</p> <p>03.1 Si, traslada los documentos a asesoría jurídica para que dictamine sobre la procedencia o no de la modificación.</p> <p>03.2 No se extendió por participación de Asesoría Jurídica, anota en solicitud número de pasaporte, fecha en que se emitió y la razón inscrita.</p>	
04	<p>Procede a escribir el razonamiento en la libreta-pasaporte en la primera página disponible (en blanco).</p>	
05	<p>En la página de observaciones, anota la frase: "VER PAGINA N°"</p>	
06	<p>Estampa sello de la Dirección General de Migración al final del razonamiento.</p>	
07	<p>Traslada a firma del Director o Subdirector General, la libreta-pasaporte.</p>	

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 13, RAZONAMIENTO EN PASAPORTE ORDINARIO PAG
RESPONSABLE: ENCARGADO DE RAZONAMIENTO DE PASAPORTES 02/02

PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
08	Estampa sello personal del funcionario firmante, en la parte inferior de la misma.
09	Anota en libro de control de razonamientos, los siguientes datos: a) fecha, b) número de pasaporte, c) nombre del titular y d) tipo de razonamiento.
10	Entrega al encargado de recepción e información (ventanilla número 1), los documentos por medio del libro de control de razonamientos, consistentes en los pasaportes razonados y le solicita firme de recibido los mismos en el libro.

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: Nº 13 RAZONAMIENTOS EN PASAPORTES
 PUESTO FUNCIONAL: SUBJEFE DEL DEPARTAMENTO
 ENCARGADO DE RAZONAMIENTOS



Procedimiento Número 14

Entrega de pasaportes y recepción de documentos pendientes

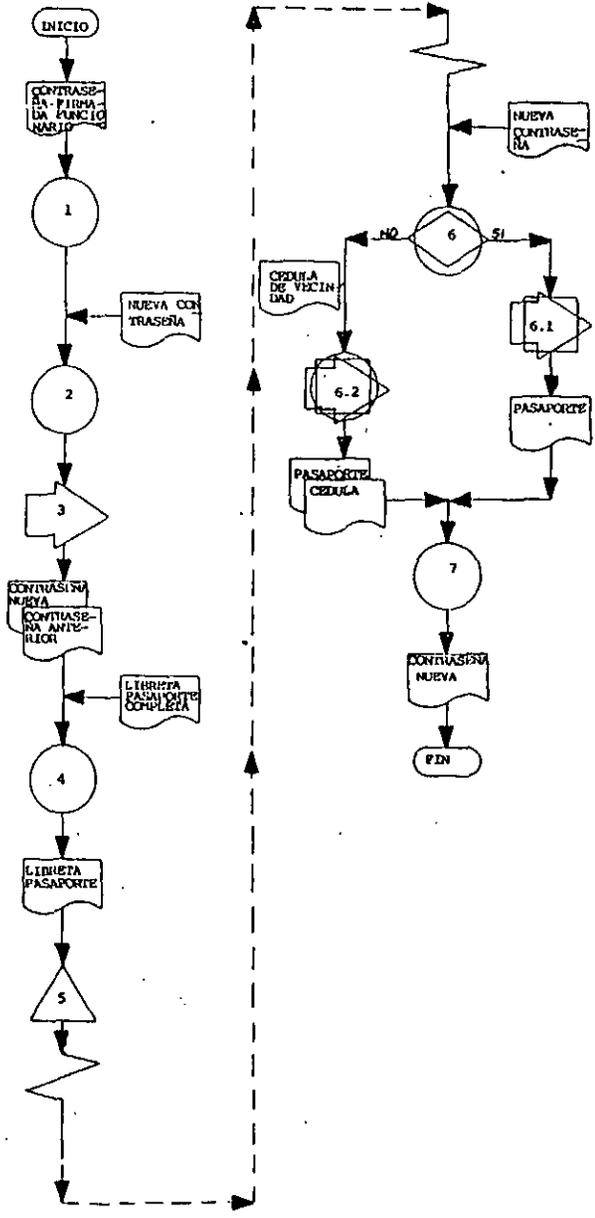
NORMAS ESPECIFICAS

- a. La entrega de pasaportes se deberá efectuar, previa recepción de la contraseña. El encargado de la entrega revisará que la fotografía del pasaporte corresponda a la persona que se presenta a recogerlo; asimismo, que el número de la contraseña corresponda al del pasaporte.
- b. El pasaporte podrá ser entregado a persona distinta del titular, siempre que se presente la contraseña y la cédula de vecindad del titular del pasaporte; y que los datos de ésta última coincidan.
- c. Los pasaportes deberán ser entregados de 15:30 horas en adelante, de lunes a viernes; exceptuando aquellos que se expidan por el procedimiento de pasaportes marginados, caso N° I y aquellos que hayan quedado pendientes; y hubieran transcurrido más del tiempo que establece la ley para su expedición.^{18/}

18/ Jefatura de Estado, Op.Cit, artículo 59

<p>DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A.</p> <p><u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u></p>	<p>PROCEDIMIENTO NUMERO: CATORCE (14-A) RESPONSABLE: ENCARGADO DE RECEPCION E INFORMACION</p>
	<p>ENTREGA DE PASAPORTES Y RECEPCION DE DOCUMENTOS PENDIENTES</p> <p>PAGINA No. 01/01</p>
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	<p>CASO "A" PASAPORTES MARGINADOS</p> <p>01 Recibe contraseña firmada por el Director o Subdirector General del encargado de pasaportes marginados.</p> <p>02 Elabora contraseña nueva, anotando: a) apellidos del titular b) número de pasaporte y c) fecha del trámite.</p> <p>03 Entrega nueva contraseña al encargado de pasaportes marginados.</p> <p>04 Recibe del encargado de pasaportes marginados, los pasaportes del caso N° II, (paso 14 del procedimiento N° 10).</p> <p>05 Archiva libreta a espera de que el interesado se presente a requerirla.</p> <p>06 Recibe contraseña del interesado y verifica si es el titular del documento de viaje.</p> <p>06.1 Si es el titular, verifica la fotografía del pasaporte y le entrega el documento de viaje.</p> <p>06.2 No es el titular, requiere cédula del titular del pasaporte y verifica el nombre y la fotografía de la cédula contra el pasaporte; al concordar éstos, entrega al interesado el pasaporte y la cédula respectiva.</p> <p>07 Destruye la contraseña.</p>

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
PROCEDIMIENTO: Nº14 ENTREGA DE PASAPORTES A INTERESADOS A) PASAPORTES MARGINADOS, CASO II INGRESO DE SOLICITUD POR RECEPTORIA
PUESTO FUNCIONAL: ENCARGADO DE RECEPCION DE DOCTOS. Y ENTREGA DE PASAPORTES.



DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: CATORCE-B (14-B) RESPONSABLE ENCARGADO DE RECEPCION E INFORMACION	
		ENTREGA DE PASAPORTES Y RECEPCION DE DOCUMENTOS PENDIENTES	PAGINA No. 01/02
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
	CASO "B" PASAPORTES VIGENTES		
01	Recibe del interesado contraseña y certificaciones de la Dirección General de Aduanas y de la Policía Nacional.		
02	Entrega al encargado de PASAPORTES VIGENTES, los documentos recibidos, y le requiere que a su vez localizado el pasaporte le devuelva la contraseña.		
03	Recibe del encargado de pasaportes vigentes, la contraseña de el interesado e indicaciones verbales correspondientes.		
04	Anota en contraseña: PRESENTO CERTIFICACIONES Y RECOGERLO EL DIA XX, (si el interesado presenta las certificaciones en horario de 08:00 a 13:00 horas, el pasaporte se le entrega el mismo día).		
05	Entrega contraseña al interesado y le indica a que hora se presente a recoger el pasaporte o bien le comunica que otro requisito debe cumplir.		
06	Recibe del encargado de pasaportes vigentes, las libretas-pasaporte, por medio de conocimiento, revisando que las anotadas sean las recibidas.		
07	Archiva libretas-pasaporte a espera de que el interesado se presente a requerirla.		
08	Recibe contraseña del interesado y verifica si es el titular		

REPUBLICA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO: NUMERO 14, ENTREGA DE PASAPORTES Y RECEPCION DE DOCUMENTOS
RESPONSABLE: ENCARGADO DE RECEPCION E INFORMACION PAG. N° 02/02

PASO
No.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

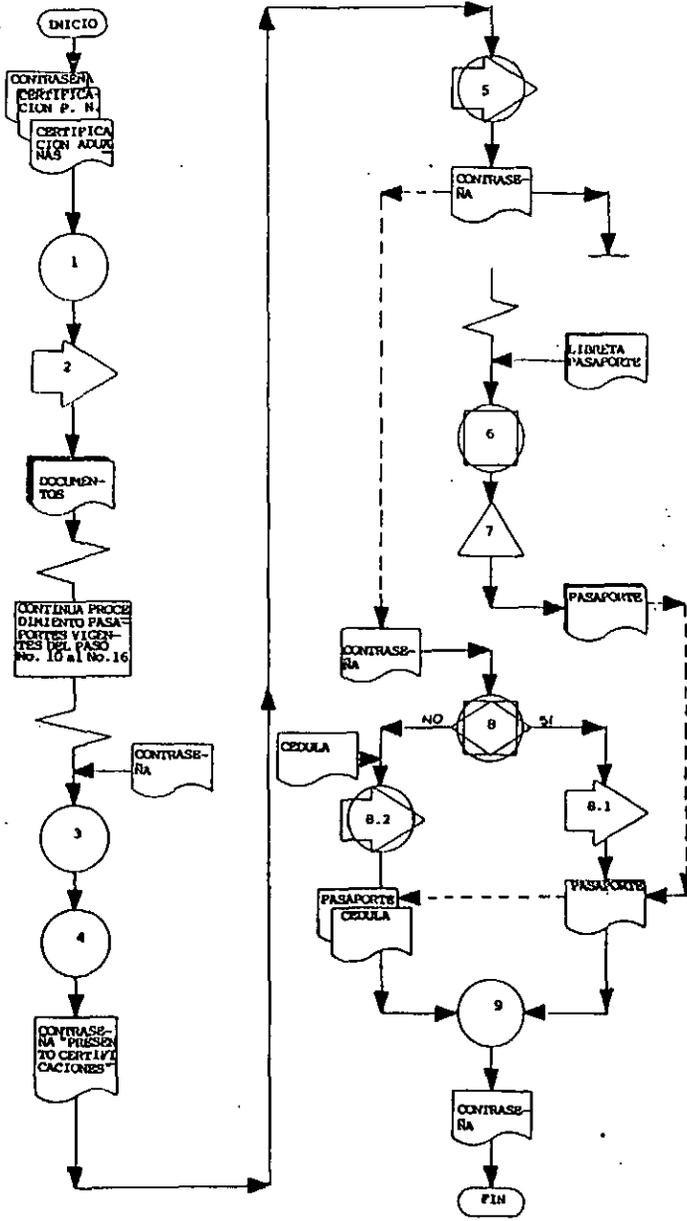
del pasaporte requerido:

08.1 Si es el titular del pasaporte, verifica contra la fotografia del pasaporte y le hace entrega del mismo.

08.2 No es el titular del pasaporte, le requiere cédula del titular del pasaporte y verifica el nombre y fotografia de la cédula de vecindad contra el pasaporte, al concordar éstos, le entrega al interesado el pasaporte y la cédula respectiva.

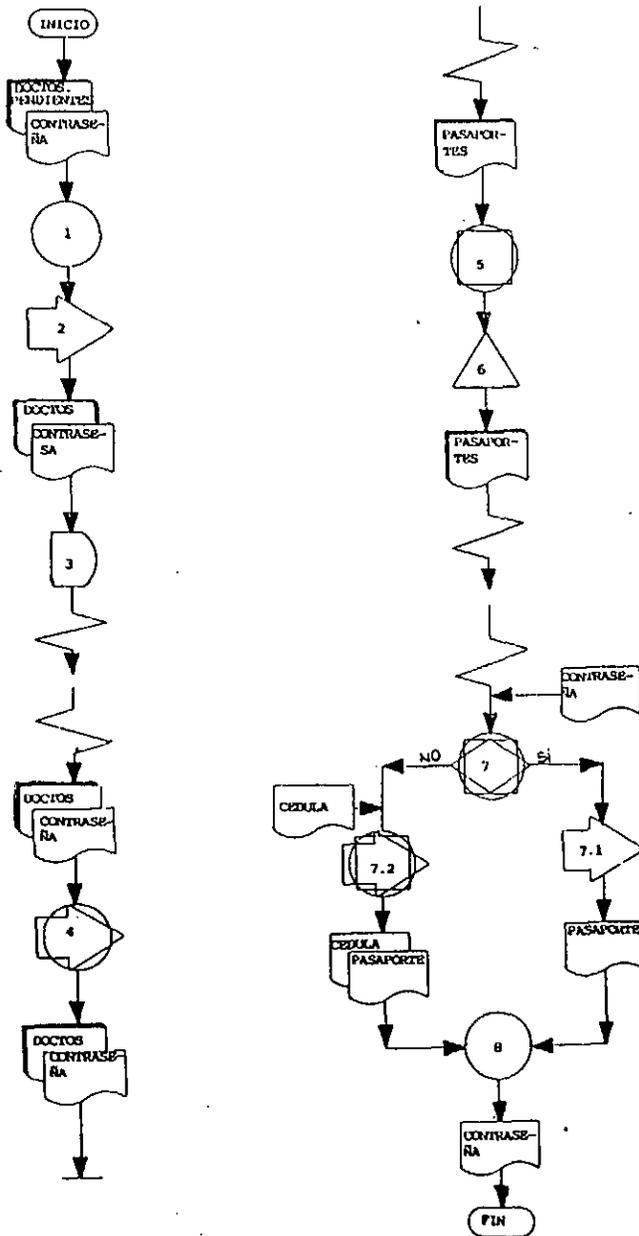
09 Destruye la contraseña.

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: Nº 14 ENTREGA DE PASAPORTES A INTERESADOS Y RECEPCION DE DOCUMENTOS B) PASAPORTES VIGENTES
 PUESTO FUNCIONAL: ENCARGADO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE PASAPORTES



DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A. <u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		PROCEDIMIENTO NUMERO: CATORCE (14-C) RESPONSABLE: ENCARGADO DE RECEPCION E INFORMACION	
		ENTREGA DE PASAPORTES Y RECEPCION DE DOCUMENTOS	PAGINA No. 01/01
PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
	<p>CASO "C" PASAPORTES PENDIENTES</p> <p>01 Recibe del interesado documentos requeridos y contraseña.</p> <p>02 Entrega los documentos al encargado de pasaportes pendientes.</p> <p>03 Espera a que el encargado tome nota de los documentos recibidos</p> <p>04 Recibe documentos originales y contraseña del encargado y los devuelve al interesado, indicándole la hora de entrega de pasaportes o bien algún otro requisito que deba cumplir.</p> <p>05 Recibe el encargado de pasaportes pendientes, los pasaportes con conocimiento, revisando que las libretas anotadas correspondan a las recibidas.</p> <p>06 Archiva los pasaportes en orden numérico a espera de que el interesado se presente a requerirlo.</p> <p>07 Recibe contraseña del interesado y verifica que sea el titular del mismo:</p> <p>07.1 Si es el titular, verifica la fotografía del pasaporte y le entrega el documento de viaje.</p> <p>07.2 No es el titular del pasaporte, requiere cédula del titular y verifica el nombre y la fotografía de la cédula contra el pasaporte; al concordar éstos, entrega al interesado el pasaporte y la cédula respectiva.</p> <p>08 Destruye la contraseña.</p>		

INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO: Nº14 ENTREGA DE PASAPORTES A INTERESADOS Y RECEPCION DE DOCUMENTOS C) PASAPORTES PENDIENTES
 PUESTO FUNCIONAL: ENCARGADO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE PASAPORTES



Procedimiento Número 15

Archivo de solicitudes y control de documentos de viaje

NORMAS ESPECIFICAS

- a. Todas las solicitudes de pasaportes se archivarán por día de expedición, en folders con cincuenta -50- solicitudes cada uno; y éstos en cajas específicas, etiquetadas con el número de clave asignado, número de serie de las solicitudes y fecha de las mismas.
- b. Por cada solicitud de pasaporte expedido, los auxiliares de Kardex, deberán llenar una tarjeta denominada "CONTROL DE DOCUMENTOS DE VIAJE" y en la misma además de los datos ahí requeridos deberá anotar la clave a que se refiere la literal a. que antecede.
- c. Cada folder de solicitudes deberá llevar inscrito además de los datos especificados en el procedimiento, el nombre del auxiliar de kardex que registró los datos en la tarjeta de control de documentos de viaje.

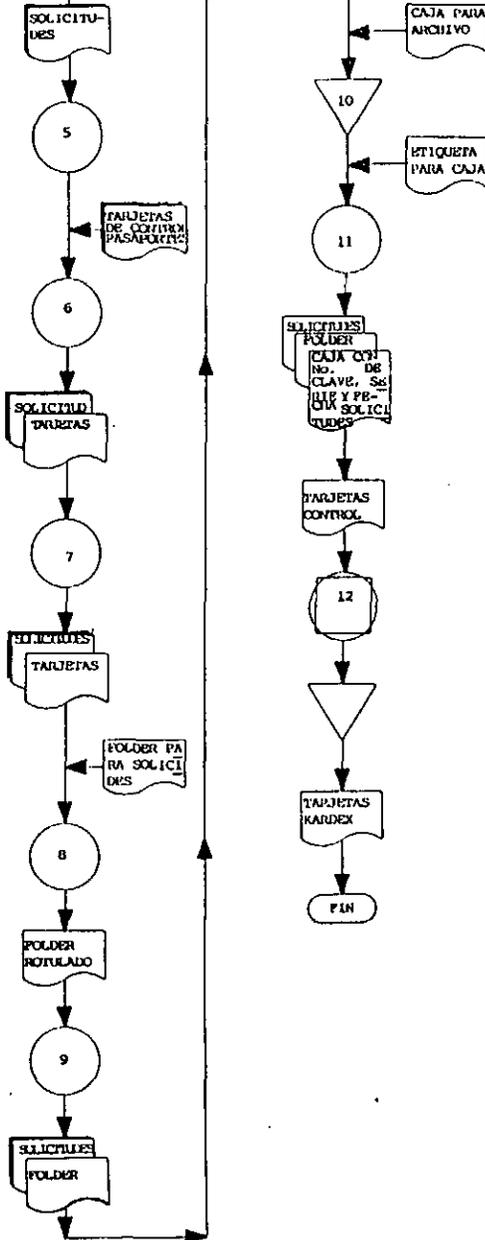
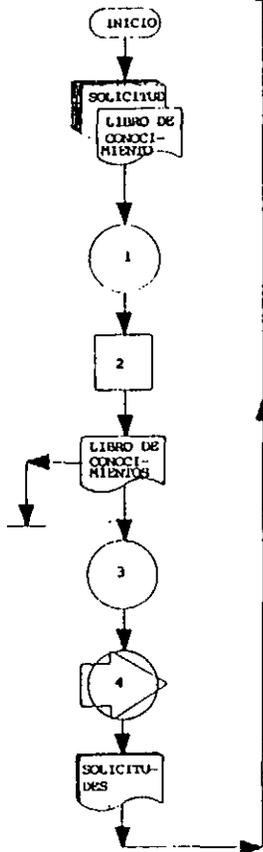
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION Ministerio de Gobernación Guatemala, C. A.		PROCEDIMIENTO NUMERO 15	
<u>PASAPORTES GUATEMALTECOS</u>		ARCHIVO DE SOLICITUDES Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE VIAJE	PAG. Nº 01/2
EJECUTANTE RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDADES	
ENCARGADO DE KARDEX	01	Recibe solicitudes de pasaporte, con conocimiento en orden numérico correlativo.	
	02	Revisa contra conocimiento, las solicitudes recibidas, colocando una anotación a cada numeración de pasaporte escrita en el libro, de acuerdo a los siguientes casos: a) numeración expedida durante el día, b) solicitudes de pasaportes pendientes atrasados, c) adopciones atrasados, d) vigentes atrasados, e) marginados, f) pendientes, g) vigentes y h) adopciones.	
	03	Asigna clave que corresponda al día en que se expidieron los pasaportes.	
	04	Distribuye solicitudes entre oficinistas encargados de completar la información requerida en las TARJETAS DE CONTROL DE DOCUMENTOS DE VIAJE, con su respectiva clave.	
AUXILIAR DE KARDEX	05	Recibe solicitudes.	
	06	Mecanografía en tarjetas, la siguiente información a) Nombre del titular b) Nombre del padre c) Nombre de la madre d) Lugar y fecha de nacimiento e) Estado civil f) Dirección g) Número de cédula de vecindad h) Número de clave asignada i) Número de inscripción militar j) Número de pasaporte	

EJECUTANTE RESPONSABLE	No.	ACTIVIDADES
AUXILIAR DE KARDEX		k) Número de registro l) Fecha de expedición y m) Destino. 07 Anota clave correspondiente en la solicitud (número de serie de tarjeta). 08 Anota en folder para archivo de solicitudes: a) Nombre del auxiliar de kardex que llena tarjeta b) Número de clave asignada c) Número de tarjetas que se incluyen en folder y d) Fecha de emisión de las libretas 09 Coloca en folder las solicitudes en grupos de cincuenta -50- en cada uno. 10 Archiva en una caja específica los folders que contienen las solicitudes del día. 11 Coloca una etiqueta a la caja de solicitudes que debe contener: a) El número de clave b) Número de serie de las solicitudes y c) Fecha de las mismas 12 Ordena las tarjetas en forma alfabética y las archiva en kardex respectivo.

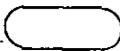
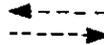
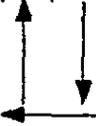
INSTITUCION: DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
 DEPARTAMENTO DE PASAPORTES NACIONALES
 PROCEDIMIENTO Nº 14 ARCHIVO DE SOLICITUDES DE PASAPORTES ORDINARIOS
 SERIE "D" Y CONTROL DE LIBRETAS EXPEDIDAS
 PUESTO FUNCIONAL: ENCARGADO DE KARDEX, AUXILIAR DE KARDEX

ENCARGADO DE KARDEX

AUXILIAR DE KARDEX



F. SIMBOLOGIA

	INICIO/FINAL		DOCUMENTO		SUSPENSION DEL PROCESO.
	OPERACION		OPERACION COMBINADA CON REVISION		LINEAS DISCONTINUAS QUE CONECTAN AL PROCESO ACTIVIDADES/DOCTOS.
	TRASLADO		OPERACION QUE IMPLICA UNA DECISION.		LA ACTIVIDAD QUE CONTINUA NO INTERESA AL PROCESO DIAGRAMADO.
	INSPECCION/REVISION		OPERACION COMBINADA CON UN TRASLADO		<u>INTERSECCION DE LINEAS CON PROYECCION HACIA:</u> ARRIBA
	DECISION		CONECTOR		ABAJO
	DEMORA		CONECTOR DE ACTIVIDADES CON LITERAL		LA DERECHA
	ARCHIVO TEMPORAL		CONECTOR DE ACTIVIDADES EN LINEA		LA IZQUIERDA
	ARCHIVO DEFINITIVO				

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES

1. Los procedimientos de trabajo en el Departamento de Pasaportes, están concebidos en función de sus objetivos y en concordancia a lo establecido en la Ley de Migración y Extranjería y su Reglamento; pero carecen de instrumentos administrativos donde se encuentre de forma escrita; como se ejecutan los mismos y las normas de observancia que se deben regular para cada puesto al realizar las atribuciones inherentes al mismo; obedeciendo la metodología del trabajo, a la costumbre y a la experiencia personal (por lo regular de quienes poseen varios años de laborar en ese departamento) y en otros casos a la improvisación.
2. Se carece de personal capacitado, para apoyar las funciones que debe desarrollar el Departamento de Pasaportes en los períodos en que la demanda del documento de viaje, es superior a la capacidad de atención que el personal regular del mismo, puede proporcionar al público; así como la ausencia de Manuales Administrativos que permitan realizar una labor de adiestramiento para superar esa deficiencia.
3. El personal del Departamento denota desmotivación en la ejecución de sus labores, derivado de lo rutinario de los procedimientos y de la inexistente rotación de puestos; lo cual, puede provocar descuidos involuntarios del personal

en la ejecución de sus atribuciones.

4. Se carece en el Departamento de Pasaportes, de un instrumento de organización escrito donde se puntualice con claridad las atribuciones, responsabilidades, grados de autoridad, etc., de cada puesto de trabajo; así como de un organigrama donde se visualice como se encuentra estructurado el mismo. Aunque cabe señalar que su estructura actual aún careciendo de los documentos formales citados, si está con relación directa a las funciones asignadas al Departamento de Pasaportes en el Reglamento de la Ley de Migración y Extranjería.
5. Derivado de la carencia de una planificación sistemática y operativa, las funciones y atribuciones, son cumplidas con base a la rutina que ha generado la costumbre laboral ajustándose por regla general a la demanda de pasaportes ejercida por el público, lo cual no les permite alcanzar el objetivo de prestar atención eficiente; asimismo, derivado de la ausencia de planificación, la provisión de recursos materiales necesarios para la ejecución de las labores es evidentemente escasa.
6. La organización del trabajo dispuesta es congruente y eficiente en cuanto a los procedimientos de trabajo y su ejecución, permitiendo la realización del mismo de forma adeuada y sincronizada, lo que garantiza en cierta medida

el proceso operativo normal, no así en circunstancias de gran demanda del documento de viaje, donde se denota la inexistencia de elementos suficientes para hacer los ajustes necesarios en la ejecución de los procedimientos de trabajo, para atender eficientemente la misma.

7. Al recibir las libretas pasaporte provenientes de la Tipo graffa Nacional, éstas no son recontadas y revisadas por el encargado de la custodia y asignación de libreta al público y la recepción no se lleva a cabo por conocimiento escrito.
8. Algunas personas cuya solicitud ha sido aceptada, no se presentan a estampar la huella digital y su firma en la libreta asignada, provocando problemas en la correlatividad que deben conservar los pasaportes expedidos y el hecho de despegar la fotograffa de la libreta y la anulación del número de registro en la solicitud, para asignárselo a otro solicitante presente.
9. En las ventanillas de atención al público, se produce un congestionamiento excesivo de personas, así como también los solicitantes no se encuentran en el orden que se les asigna la libreta pasaporte, razón por la cual el encargado de huella digital y firma, se ve obligado a gritar repetidas veces el nombre del solicitante en turno, para que estampe las mismas en el pasaporte asignado.

10. La revisión previa que la Asesoría Jurídica ejecuta sobre todas las solicitudes y demás documentos para expedir pasaportes a menores, demora el trámite de éstos.
11. La información al público sobre los requisitos establecidos para solicitar pasaporte es ineficaz, ya que existen diversos casos que requieren el cumplimiento de algunos requisitos que no se encuentran entre los genéricos, lo que produce rechazo de las solicitudes y como consecuencia pérdida de tiempo al público y del personal de receptoría.
12. El edificio que ocupa la institución, derivado de las deficiencias estructurales y de mantenimiento, provoca problemas de distribución de espacio conforme a las necesidades de cada unidad administrativa, lo cual repercute en la eficiencia de los empleados y en la atención al público solicitante.
13. Los tribunales del país, no cumplen con lo dispuesto en el Decreto Legislativo Número 15-71 del Congreso de la República titulado ARRAIGOS, al no expresar en las notificaciones de arraigo los nombres y apellidos completos del sujeto de la medida precautoria a efecto de evitar homónimos y por ende, problemas a personas diferentes al momento de abandonar el país.

B. RECOMENDACIONES

1. Implementar el Manual de Normas y Procedimientos, incluido en este estudio, para que sirva de guía a los empleados en la ejecución de sus labores y como instrumento de adiestramiento al personal que pueda servir de apoyo al departamento en épocas de gran demanda de pasaportes, así como al personal del mismo, para propiciar la rotación de puestos que permita tenerlo motivado en la ejecución de las labores propias de esta unidad administrativa, pudiéndose a su vez, reproducir los procedimientos en forma individual y distribuirlos entre el personal del departamento y el de apoyo, sin que necesariamente se deba de imprimir en su totalidad el Manual de Normas y Procedimientos.

2. Realizar un estudio administrativo que permita elaborar el Manual de Organización de la Dirección General de Migración y por ende del Departamento de Pasaportes, en el cual se defina formalmente la estructura orgánica, los niveles de responsabilidad, grados de Autoridad, funciones, atribuciones, requisitos de los puestos, etc., tomando en consideración las alternativas de solución incluidas en el capítulo II, "Diagnóstico Administrativo" del presente estudio; que proporcione un desarrollo eficiente a la Institución, así como aprobar los organigramas de la Institución y del Departamento de Pasaportes incluidos en el capítulo III de este estudio.

3. Planificar actividades de adiestramiento para personal de otras unidades administrativas, que permita tener gente capacitada para apoyar al Departamento de Pasaporte en los procedimientos de trabajo que se ejecutan en los distintos puestos que lo conforman, en los períodos de gran demanda del documento de viaje.
4. Para evitar retraso en la asignación de libreta pasaporte el auxiliar del encargado de huella digital y firma, debe revisar que los solicitantes se encuentren en el orden que tienen las solicitudes aceptadas y proceder a adherir la fotografía en las libretas, una vez se constate la presencia de los interesados en la cola correspondiente.
5. En los casos de gran demanda de pasaportes, abrir una ventanilla adicional donde los solicitantes estampen la huella digital y la firma, para atender con mayor rapidez al público, la cual deberá colocarse inmediatamente después de la ya existente, lo que permitirá mantener la correlatividad de las libretas pasaporte y la utilización de la numeradora que sirve para asignar el número de serie a cada una.
6. Que la Asesoría Jurídica estudie cuales de los casos que se presentan en la expedición de pasaporte a menores de edad, deben ser necesariamente revisados previa expedición

del citado documento, para evitar retraso en el tiempo que establece la ley para la entrega del mismo.

7. Que la Asesoría Jurídica imparta cursos sobre aspectos legales que debe reunir la documentación requerida para la extensión de pasaportes de menores, al personal que debe participar como apoyo, así como a aquellos que deseen participar en programas de rotación de personal a nivel interno; y que en el futuro se reclute personal con dos -2- años de estudios en la carrera de Abogacía y Notariado para el puesto de receptor de solicitudes de pasaporte de menor de edad.
8. Que las remesas de libretas pasaporte, provenientes de la Tipografía Nacional, sean recontadas y revisadas por el encargado de recibirlas de esa institución y el encargado de asignación de libretas y del estampado de huella digital y firma, a fin de determinar si se encuentran en orden y completas, para evitar retrasos en la atención al público al no estar ordenadas en forma correlativa.
9. Que la Dirección General de Migración, sustituya el mobiliario y equipo de oficina obsoleto e inseguro que se posee actualmente, por uno que permita al personal hacer frente eficientemente a las necesidades de sus puestos, e igualmente les provea de los útiles de escritorio suficientes a cada uno.

10. Realizar un estudio de redistribución del espacio físico que ocupan actualmente otras unidades administrativas, que no tienen contacto frecuente con el público, para proporcionar al Departamento de Pasaportes de un espacio adecuado para la ejecución de sus funciones y reacondicionar las partes físicas del inmueble que presentan deterioro avanzado.
11. Para evitar la aglomeración del público en las ventanillas se deben colocar parales y pintar líneas que identifiquen cada fila por ventanilla, lo cual permitirá mantener orden en los solicitantes y más fluidez en la atención otorgada.
12. Colocar a la entrada del edificio de la Institución, carteles donde se describa los requisitos para expedir pasaporte de cada uno de los casos que se presentan, asimismo publicarlos en el diario de mayor circulación, por lo menos cuatro -4- veces al año, y que incluya una motivación para que el público tramite su documento de viaje en períodos normales y no en los de gran demanda.
13. Que el Director General de Migración, solicite al Presidente del Organismo Judicial, que los Jueces al dictar la medida precautoria de Arraigo, indiquen los nombres y apellidos completos, a fin de evitar homónimos que perjudi -

quep a terceras personas al querer abandonar el país, dan do cumplimiento a lo decretado en el artículo segundo del Decreto Legislativo número 15-71 del Congreso de la República "Ley de Arraigos"; asfmismo, deberá girar sus ins - trucciones a efecto de que los delegados de la institución en el país, mantengan actualizados los registros de perso_u nas arraigadas que de acuerdo al decreto en referencia, de oficio se les debe levantar, transcurrido un año de su registro en la Dirección General de Migración.

1. Anderson, R.G., **ORGANIZACION Y METODOS**. 1a. edición.
Madrid, España: Ediciones-Distribuciones, S.A. EDAF, 1988.
2. Farina, V. Mario, **DIAGRAMAS DE FLUJO**. 1a. edición.
México: Editorial Diana, 1979.
3. Guatemala, Leyes, Decretos, etc. **LEY DE MIGRACION Y EX-
TRANJERIA**. Decreto Ley Número 22-86. Guatemala: Minis-
terio de Gobernación. 1986. 62 p.
4. Guatemala, Leyes, Decretos, etc. **REGLAMENTO DE LA LEY DE
MIGRACION Y EXTRANJERIA Y SUS REFORMAS**: Acuerdo Gubernativ
vo número 59-86. Guatemala: Jefatura de Estado, 1986. 16 p.
5. Krauss, Miguel Duhalt, **LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS EN
LAS OFICINAS PUBLICAS**. México, Dirección General de Public
aciones, UNAM, 1989.
6. Koontz, Harold & O'Donnell, Cyril, **CURSO DE ADMINISTRA-
CION MODERNA**. 2a. edición en español. México: McGraw-
Hill, 1979.
7. Lázaro, Victor, **SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS, UN MANUAL PA-
RA LOS NEGOCIOS Y LA INDUSTRIA**. 2a. edición. México: Edit
orial Dianan, 1977.

8. Laberge, E.P. **ELEMENTOS Y PRACTICAS DE ORGANIZACION Y METODOS.** San José, Costa Rica: ESAPAC, 1990.
9. **MANUALES ADMINISTRATIVOS-GUIA PARA SU DESARROLLO.** Guatemala: Materiales de apoyo, EPS, Cooperativa de Publicaciones, Facultad de Ciencias Económicas, USAC, 1991.
10. Stephen, P. Robbins, **ADMINISTRACION: TEORIA Y PRACTICA.** México: Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A., 1987.
11. Taylor, Robert, L., **ENCICLOPEDIA DEL MANAGEMENT 3. Organización y Administración de Empresas.** Madrid, España: Centrum, 1988. Volumen III.