

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**



**“REINGENIERIA EN EL PROCESO CONTABLE DE LOS INGRESOS
PRIVATIVOS PERCIBIDOS POR LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACIÓN
DE GUATEMALA”**

SILVIA CAROLINA MELGAR RECINOS DE HERNANDEZ

CONTADORA PUBLICA Y AUDITORA

Guatemala, Abril de 2004

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**“REINGENIERIA EN EL PROCESO CONTABLE DE LOS INGRESOS
PRIVATIVOS PERCIBIDOS POR LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACIÓN
DE GUATEMALA”**

TESIS

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS**

POR

SILVIA CAROLINA MELGAR RECINOS DE HERNANDEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TITULO DE

CONTADORA PUBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADEMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, Abril de 2004

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

DECANO	Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera
SECRETARIO a.i.	Lic. Oscar Rolando Zetina Guerra
VOCAL I	Lic. Canton Lee Villela
VOCAL II	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL III	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL IV	P.M.P. Juan Francisco Moreno Murphy
VOCAL V	B.C. Jairo Daniel Dávila López

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXAMENES
DE AREAS PRACTICAS BASICAS**

MATEMATICA ESTADISTICA	Lic. Edgar Valdez Castañeda
CONTABILIDAD	Licda. Angela Lilia López Vela
AUDITORIA	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN
PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE	Lic. Rubén Eduardo del Águila Rafael
EXAMINADOR	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
EXAMINADOR	Lic. Mynor René Suruy Contreras

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

DEDICATORIA

- A DIOS:** Mi Señor y Salvador, gracias por todas tus bendiciones y por guiarme siempre por el camino del bien.
- A MI ESPOSO:** Ennio Obed Hernández Esquivel, gracias por el amor, el apoyo y la comprensión que me has dado para poder culminar mi carrera.
- A MIS HIJOS:** Ennio Leonel, Kevin David y Sara Carolina, por ser el regalo más grande que Dios me ha obsequiado y por ser ellos el propósito de mi superación.
- A MIS PADRES:** Leonel Melgar y María Evangelina Recinos de Melgar, por el amor y el respaldo que siempre me han brindado.
- A MIS HERMANAS:** María del Carmen, Leslie, con cariño especial a Oty, por la ayuda que siempre me has prestado.
- A MIS SOBRINOS:** Andrés, Juanita, Ottoniel, Estephanie, Katherine, Nery, que Dios me los Bendiga siempre.
- A MI FAMILIA:** Con especial cariño.
- A MIS SUEGROS:** Eusebio Hernández y Sara Esquivel de Hernández (Q.E.P.D.)
- A MIS AMIGOS Y AMIGAS:** En especial a Anabella y Marielos, por su amistad sincera.
- A MI ASESOR:** Lic. Nery González, por su apoyo en la realización de mi tesis.
- A LA LUZ:** En especial al Ing. Samayoa, por su colaboración.
- A MIGRACIÓN:** Con cariño especial a Rosita Aguilar.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala.
- A:** Mi Patria Guatemala.

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	I-III
CAPITULO I	
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN DE GUATEMALA	
1.1 ANTECEDENTES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN	1
1.1.1 Objetivos Generales	2
1.2 FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN	3
1.3 DE LAS CATEGORÍAS MIGRATORIAS	4
1.3.1 De los No Residentes	5
1.3.2 Los Residentes	6
1.3.2.1 De los Residentes Temporales	6
1.3.2.2 De los Residentes Permanentes	7
1.4 DE LOS DOCUMENTOS DE VIAJE Y SU CLASIFICACION	12
1.5 DEL CONTROL MIGRATORIO	12
1.6 DEL INGRESO	16
1.7 ESTUDIO SALARIAL	18
1.8 CAUSAS QUE MOTIVAN LA CORRUPCIÓN	21

CAPITULO II

INGRESOS PRIVATIVOS

		Pág.
2.1	DEFINICION	30
2.2	IMPORTANCIA	30
2.3	OBJETIVOS	31
2.4	CLASIFICACION DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS	32
2.4.1	De los Pasaportes	32
2.4.2	De la Tarjeta de Visitante o Turista (Tarjeta de Turismo)	40
2.4.3	Pase Especial de Viaje (Pase Local)	41
2.4.4	Ingresos Varios	42
2.5	FORMA DE MEJORAR LOS INGRESOS	48
2.5.1	Ventajas que ofrece el nuevo sistema de pasaportes PROEDEPA a las representaciones diplomáticas y consulares de Guatemala en el exterior	49
2.5.2	Potencialidades que ofrece el nuevo sistema de pasaportes PROEDEPA a las representaciones diplomáticas y consulares de Guatemala en el exterior.	55

CAPITULO III
PROCESO CONTABLE

Pág.		
3.1	DEFINICION	56
3.2	IMPORTANCIA	59
3.3	CLASIFICACION	59
3.4	APLICACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN DE GUATEMALA	61
3.5	CONTROL DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS	66

CAPITULO IV
LA REINGENIERÍA EN EL PROCESO CONTABLE DE LOS INGRESOS
PRIVATIVOS

4.1	DEFINICION	70
4.2	IMPORTANCIA	72
	4.2.1 Clientes	73
	4.2.2 Competencia	74
	4.2.3 El Cambio	75
4.3	OBJETIVOS	76
4.4	CARACTERISTICAS	77
	4.4.1 El Líder	77

	Pág.
4.4.2 Dueño del Proceso	78
4.4.3 Equipo de Reingeniería	79
4.4.4 Comité Directivo	80
4.4.5 Zar de la Reingeniería	81
4.5 DONDE APLICAR LA REINGENIERÍA	82
4.5.1 Formatos de Control	86
4.5.2 Procedimientos Contables y Administrativos a aplicar para implementar el Proceso Contable.	88
4.6 EL PERFIL QUE REPRESENTA EN LOS SERVICIOS PUBLICOS	89

CAPITULO V

CASO PRACTICO

IMPLEMENTACION DE LA REINGENIERÍA EN EL PROCESO CONTABLE DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS PERCIBIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN.

5.1 PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS A IMPLEMENTAR EN EL MANEJO DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS	94
5.1.1 Pasaportes	94
5.1.2 Tarjeta de Turismo	96

	Pág.
5.1.3 Pase Local	97
5.1.4 Ingresos Varios	97
5.2 FORMULARIOS Y REPORTES QUE SE UTILIZAN PARA SU MEJOR FUNCIONAMIENTO Y SU FORMA DE PRESENTACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN.	98
5.2.1 Formatos utilizados para el control de los ingresos privativos, los cuales se consolidan por mes y son presentados ante la administración.	100
5.2.2 Proceso de emisión de pasaportes	105
5.2.3 Formato estándar a utilizar para soporte del registro de los ingresos privativos.	106
5.3 FORMA DE MEJORAR LOS INGRESOS PRIVATIVOS	117
5.3.1 Mejorar los salarios	117
5.3.2 Control de ingresos en el proceso de cobro	117
5.3.3 Promover el turismo	118
5.3.4 Mejoramiento en la infraestructura	118
5.3.5 Centralizar el sistema a través de un enlace	118
5.3.6 Actualización del proceso contable	119
5.3.7 Estabilidad del personal	119
5.3.8 Según el estudio realizado se determinó	120

5.3.8.1	Flujograma en la Reingeniería del proceso contable	
121	5.3.8.2	Flujograma del esquema computarizado en red
	125	
CONCLUSIONES		127
RECOMENDACIONES		128
BIBLIOGRAFÍA		129

INTRODUCCION

La Dirección General de Migración, para evitar la corrupción y obtener un adecuado flujo de ingreso migratorio, necesita ejercer un control adecuado sobre los ingresos privativos percibidos por las diferentes delegaciones, a corto, mediano y largo plazo, considerar los procedimientos contables necesarios para prestar un mejor servicio al usuario.

Una herramienta administrativa y contable que cumple con los requisitos necesarios es la reingeniería, ya que su implementación en el proceso contable servirá de apoyo para un eficiente control interno; la conceptualización de la reingeniería, como dicen Michael Hammer y James Champy, significa empezar de nuevo, otra forma de definir la reingeniería es que es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan.

El proceso contable se hace más efectivo a través de un sistema computarizado de programas actualizados que permita tener datos estadísticos fehacientes y de esta forma poder tener un mejor control sobre los ingresos privativos y poder determinar con exactitud a lo largo del proceso errores e irregularidades conciliando los registros contables con reportes llevados de manera independiente.

Debido a las necesidades con las que afronta actualmente la Dirección General de Migración, se planteó el problema: Cuáles son los procedimientos desde el punto de vista administrativo y contable que deben aplicarse para la implementación de la reingeniería en el proceso contable de los ingresos privativos, percibidos por la Dirección General de Migración de Guatemala, que eviten la corrupción, mejoren los ingresos y controlen el flujo migratorio en la actualidad?.

En el desarrollo del trabajo realizado se confirma que la hipótesis formulada en el plan de investigación se cumple, en consecuencia, de implementarse la reingeniería en el proceso contable de los ingresos privativos percibidos por la Dirección General de Migración, debido a que se tendrá un control adecuado, se evitará la corrupción, se incrementará el flujo de ingresos migratorios y el presupuesto de ingresos para la Dirección General de Migración.

Los objetivos indicados en el Plan de Investigación fueron alcanzados, tales como, dar a conocer los procedimientos contables y administrativos a implementar para ofrecer un servicio eficiente y maximizar los recursos, ya que los mismo sólo son para el funcionamiento de la Dirección General de Migración.

Establecer formatos de control en el registro de los ingresos privativos, para tener datos estadísticos exactos de los recursos percibidos por la prestación de los servicios públicos, como los demás ingresos varios que reportan las delegaciones de la Dirección General de Migración, tomando en cuenta la implementación de las formas numeradas para el control de los ingresos privativos.

Las técnicas empleadas en el trabajo realizado están circunscritas y dirigidas hacia la investigación y recopilación bibliográfica, así como los datos de campo y entrevistas al personal de la Dirección General de Migración.

A lo largo del trabajo realizado se da a conocer el contenido del mismo de la siguiente forma:

En el capítulo I, se expone los antecedentes históricos, las funciones de la Dirección General de Migración, también se enfoca las categorías migratorias, los documentos de viaje y su clasificación y los ingresos que percibe la institución.

El capítulo II, trata de los Ingresos Privativos que percibe diariamente la Dirección General de Migración y la forma de emitir los documentos que representan estos ingresos, conocer que clase de servicios presta la institución.

En el capítulo III, se menciona el Proceso Contable con el que cuenta actualmente la Dirección General de Migración y la forma en que se registran los ingresos privativos y la documentación de respaldo del efectivo reportado.

El Capítulo IV, abarca lo que es la Reingeniería en el Proceso Contable; es decir, la forma más eficaz para controlar los ingresos privativos y obtener mejores resultados dentro de la institución, al tratar de implementar un sistema tecnificado que permita controlar a nivel de todas las delegaciones, el efectivo recibido diariamente por los servicios prestados.

El Capítulo V, comprende el caso práctico, los aspectos para mejorar la institución, como los procedimientos administrativos para implementar el pasaporte, los formularios utilizados para el mejor funcionamiento y control de los ingresos privativos, mejorar los salarios, el control de ingresos en el proceso de cobro, promover el turismo, centralizar el sistema a través de un enlace, actualización del proceso contable, todo esto, con el propósito de la implementación de la reingeniería del formato estándar de los ingresos privativos y las integraciones por delegaciones.

Para finalizar se incluyen las conclusiones y recomendaciones, que se generaron en el transcurso del estudio de la investigación.

CAPITULO I

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION DE GUATEMALA

1.1 Antecedentes de la Dirección General de Migración:

En sus inicios el control de salidas y entradas tanto de turistas nacionales como extranjeros a nuestro país, se encontraba a cargo del Departamento de Migración y Extranjería, el cual pertenecía en ese entonces al Ministerio de Relaciones Exteriores y del cual se desligó el 17 de febrero de 1957.

A partir del 18 de febrero de 1957, esta tarea es concedida al Ministerio de Gobernación, en virtud de que por naturaleza le corresponde a este Ministerio llevar el control migratorio y así aplicar las leyes que regulan esa materia.

Sin embargo, cabe agregar que dado el aumento del movimiento migratorio en el país se hace necesaria la creación de la **DIRECCION GENERAL DE MIGRACION**, como dependencia del Ministerio de Gobernación, para que atienda en forma pronta y eficiente todo lo que se relacione con materia de migración o control de extranjería, la cual tendrá competencia para aplicar la Ley y su Reglamento.

La Dirección General de Migración esta integrada por:

- a) El Director General
- b) El Director General Adjunto.

El Director General de Migración será nombrado por el Ministerio de Gobernación y éste a su vez nombrará al Director General Adjunto.

La Dirección General de Migración contará como máximo con cinco puestos de carácter administrativo y de apoyo. podrá contar con un máximo de tres asesores y a la vez requerir los servicios que necesite para ejecutar los proyectos de inversión y fortalecimiento institucional.

Se cancelan el Departamento de Migración y la Sección de Migración que han funcionado en el Ministerio de Gobernación y el personal de dichas dependencias pasará a laborar a la Dirección General de Migración, de conformidad con la organización que se le dé y para el efecto, se llenarán los trámites legales correspondientes.

1.1.1 OBJETIVOS GENERALES:

De conformidad con lo establecido en los artículos 1º. y 2º. Del Decreto No. 95-98 de la Ley de Migración y 1º. de su Reglamento a la Dirección General de Migración se le han encomendado los siguientes objetivos:

- 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.

- b) Velar por el cumplimiento de la Ley de Migración, al igual que todas aquellas disposiciones que se relacionen con la materia de migración y control de extranjeros.
- c) Regular de acuerdo con la Ley de Migración el ingreso y salida de personas del territorio nacional, así como la permanencia de extranjeros en el país. Los preceptos de extranjería establecidos en leyes especiales o convenios internacionales vigentes para Guatemala, serán aplicados en los casos específicos a que se refieren.

1.2 Funciones de la Dirección General de Migración:

Le corresponde a la Dirección General de Migración, las funciones siguientes:

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Migración y su Reglamento, así como de las demás que se emitan en materia migratoria.
- Diseñar e implementar las políticas migratorias del país.
- Garantizar que la entrada, permanencia y salida del territorio guatemalteco de nacionales y extranjeros se realice de acuerdo con lo preceptuado en la Ley de Migración y su Reglamento; manteniendo con la mayor eficiencia técnica, los registros necesarios para un efectivo control del movimiento migratorio.
- Sugerir al Ministerio de Gobernación la creación de los puestos de control migratorio necesarios en el interior del territorio nacional en los lugares apropiados para la entrada y

salida del país de nacionales y extranjeros y en caso de ser procedente, sugerir la supresión o reubicación de puestos.

- Integrar el Consejo Nacional de Migración.
- Aplicar las sanciones correspondientes a quienes infrinjan las disposiciones de la Ley de Migración y su Reglamento y demás disposiciones en materia migratoria; de igual forma denunciar ante las autoridades competentes las infracciones que puedan constituir delito, adoptando todas las medidas que considere convenientes para su mejor aplicación.
- Expedir los documentos de identidad, de viaje y de residencia a los refugiados, asilados o apátridas que se encuentren en el territorio nacional, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley de Migración y su Reglamento.
- Autorizar y controlar la expedición de pasaportes nacionales, conceder las visas de ingreso en los casos previstos y las demás que se señale en la Ley de Migración y su Reglamento.

1.3 De Las Categorías Migratorias.

Según la Ley de Migración y su Reglamento, los extranjeros que ingresen al territorio nacional podrán hacerlo bajo las siguientes categorías migratorias:

- a) No Residentes, y
- b) Residentes

1.3.1 Los no residentes se clasifican en: Personas en tránsito y turistas o visitantes.

1.3.2 Los residentes se clasifican en: Residentes temporales y residentes permanentes.

1.3.1 DE LOS NO RESIDENTES

Como se contempla en la Ley de Migración y su Reglamento, se consideran **personas en tránsito** a los extranjeros que ingresen al país por cualquiera de los lugares autorizados para el tránsito migratorio y cuya permanencia no podrá exceder de setenta y dos horas.

Por otra parte la Ley de Migración y su Reglamento considera a los **turistas o visitantes** como los extranjeros que ingresan al país con fines lícitos, sin propósito de inmigración o residencia, por razones que no impliquen remuneración alguna y por un plazo no mayor de 90 días, prorrogables por una sola vez por otro período igual. La Dirección General de Migración, cuando lo considere necesario podrá exigir a los turistas o visitantes que acrediten que tienen los medios económicos suficientes para subsistir decorosamente durante su permanencia en la República y que les permitan regresar al país de su procedencia o a cualquier otro.

Durante su estadía en territorio guatemalteco, los turistas o visitantes no podrán ocupar ningún puesto de trabajo público o privado, ni establecerse comercialmente.

Casos Especiales de Personas en Tránsito: En casos especiales que requieran la autorización de la permanencia de personas en tránsito que exceda el plazo de setenta y dos

horas, la Ley de Migración establece que debe de regularizarse la situación ante la Dirección General de Migración, solicitando se autorice su permanencia en el territorio en calidad de turista o visitante extranjero de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

“Cuando la Dirección General de Migración considere necesario exigir a los turistas o visitantes que acrediten que tienen los medios económicos suficientes para subsistir decorosamente durante su permanencia en la República y que les permitan regresar al país de su procedencia o cualquier otro, deberá requerir estrictamente la información estipulada en el Reglamento, velando por el respeto a las garantías constitucionales de igualdad y libre locomoción.”¹

1.3.2 LOS RESIDENTES

- **1.3.2.1 DE LOS RESIDENTES TEMPORALES**

En la ley de Migración y su Reglamento se define como residentes temporales a los extranjeros que se les autorice permanencia en el país por el período de dos años, con el fin de dedicarse a cualquier actividad lícita en forma temporal.

Según lo describe la Ley de Migración, la permanencia temporal de un extranjero podrá prorrogarse por períodos iguales, excepto casos especiales calificados por el Ministerio de Gobernación.

La Ley de Migración especifica que el extranjero que desee obtener su residencia temporal desde su país de origen o desde aquel en que legalmente tenga su residencia, deberá solicitarla personalmente mediante el procedimiento, los requisitos y las condiciones que fije el Reglamento de la Ley de Migración.

- **1.3.2.2 DE LOS RESIDENTES PERMANENTES**

“La Ley de Migración y su Reglamento, establece las condiciones a los extranjeros que pueden optar a la categoría de residentes permanentes, siendo estas las siguientes:

- a) Pensionados o rentistas.
- b) Inversionistas.
- c) Cónyuge e hijos menores o solteros de las personas mencionadas en los numerales anteriores.
- d) Familiares extranjeros de nacionales, entendiéndose como tales al cónyuge, hijos y padres, cuando no les corresponda la nacionalidad guatemalteca, de conformidad con la Ley.
- e) Residentes temporales, y
- f) Personas que calificadamente demuestren actuaciones destacadas en los campos de la ciencia, tecnología, las artes y el deporte.”²

¹ REGLAMENTO DE LA LEY DE MIGRACIÓN, Capítulo II, Artículo 29, Pág. 59

Derivado de estas condiciones la Ley de Migración y su Reglamento, considera **residentes permanentes** a los extranjeros que previo cumplimiento de los requisitos establecidos, constituyan su domicilio en Guatemala.

A través de la Ley de Migración, se estima que podrán solicitar la categoría de residentes pensionados y residentes rentistas, los extranjeros que cuenten con ingresos permanentes lícitos generados en el exterior del país y que decidan permanecer por tiempo indefinido en el territorio nacional sin dedicarse a ninguna clase de trabajo remunerado.

Quedando obligados la Dirección General de Migración y los Consulados de Guatemala debidamente acreditados en el exterior, a requerir la documentación que para el efecto estimen necesaria.

Para efectos de la Ley de Migración, se entenderá por **pensionados**, aquellas personas que son beneficiarias de una pensión o jubilación de gobiernos, organismos internacionales o empresas particulares extranjeras y por **rentistas**, a las personas que gozan de rentas estables, permanentes, generadas en el exterior por cualquiera de las siguientes razones:

- Depósitos y/o inversiones en bancos establecidos en el extranjero.
- Inversiones en empresas establecidas en el extranjero.
- Remesas originadas de bienes raíces, sostenimiento religioso o académico.

² LEY DE MIGRACIÓN, Capítulo III, Artículo 21, Pág. 14

- Inversiones en títulos emitidos en moneda extranjera por las instituciones financieras legalmente autorizadas para operar en Guatemala.
- Inversiones en títulos emitidos en moneda nacional por las instituciones financieras legalmente autorizadas para operar en Guatemala.
- Inversiones en títulos emitidos en moneda extranjera y/o nacional con el Estado o sus instituciones, siempre que sean obtenidos por el cambio de moneda extranjera en cualquiera de las instituciones financieras del país legalmente autorizadas.

DE OTRAS CATEGORIAS DE RESIDENTES PERMANENTES:

En la Ley de Migración y su Reglamento, se describen otras categorías de residentes permanentes, siendo éstos: Los extranjeros que tengan como mínimo un año de estar casados con guatemaltecos pudiendo adquirir la categoría de residente permanente por el solo hecho de haber contraído matrimonio, debiendo presentar la documentación prevista en el Reglamento.

En el caso de disolución del matrimonio el residente extranjero deberá solicitar a la Dirección General de Migración la ratificación de su categoría de residente permanente de conformidad con lo establecido en dicha Ley.

DEL REGISTRO DE EXTRANJEROS RESIDENTES

DEL REGISTRO: La Dirección General de Migración en su organización tiene la Subdirección de Operaciones de Extranjería, que es la que se encarga de llevar el control de los extranjeros residentes.

La Dirección General de Migración, por medio de la Subdirección de Operaciones de Extranjería establece según el Reglamento de la Ley de Migración, que en el registro de extranjeros residentes debe constar como mínimo:

- a) “El nombre completo del interesado.
- b) Nacionalidad.
- c) Número de resolución en la que se aprobó su condición de residente.
- d) Tipo de residencia temporal o permanente.
- e) Número de pasaporte vigente.

El registro tendrá una numeración correlativa, podrá ser digital.”³

De conformidad con las disposiciones de la Ley de Migración y su Reglamento, la inscripción de extranjeros en el Registro Civil, lo realizarán aquellas personas que adquieran la calidad de residentes permanentes, debiendo inscribirse en el registro civil en calidad de extranjeros debiendo cumplir con las disposiciones legales aplicables para el efecto.

La Dirección General de Migración entregará al interesado certificación de la resolución en donde se otorgue dicha categoría migratoria, para que el interesado efectúe la gestión que corresponde ante el Registro Civil.

El Reglamento de la Ley de Migración, define que la Dirección General de Migración deberá extender la constancia de categoría migratoria a los extranjeros residentes, la cual deberá contener:

- a) Número de la constancia.
- b) Nombre completo.
- c) Nacionalidad.
- d) Número de pasaporte vigente.
- e) Número de registro de extranjeros residentes.
- f) Tipo de residencia: temporal o permanente.
- g) Número de resolución mediante la cual se le otorgó la categoría de residente.
- h) Fotografía.
- i) Firma del interesado.
- j) Fecha de emisión y de expiración.

Esta constancia será extendida por la Subdirección de Operaciones de Extranjería, en papel de seguridad de dimensiones equivalentes a las estándar para tarjeta de crédito internacional, debiendo contener el logotipo de la Dirección General de Migración y la firma del Subdirector de Extranjería.

Este proyecto quedó en ley, debido a que se tenía la idea de extenderles a las personas una tarjeta internacional para mayor facilidad, actualmente lo que se hace es que se da una

³ REGLAMENTO DE LA LEY DE MIGRACIÓN, Título IV, Artículo 44, Págs. 66 y 67

inscripción de residente de color rosado y con ese documento las personas que así lo soliciten deben acudir a la Municipalidad de Guatemala, al departamento en donde se inscriben los extranjeros domiciliados y con esto se les otorga su Cédula de Vecindad.

1.4 De los Documentos de Viaje y su Clasificación:

“La Ley de Migración clasifica los documentos de viaje en:

- ✓ Pasaporte.
- ✓ Tarjeta de turismo o visitante.
- ✓ Pase especial de viaje, y
- ✓ Otros documentos contemplados en los Convenios, Tratados o Acuerdos Internacionales de los que Guatemala sea parte.”⁴

Los documentos de viaje son los que la Dirección General de Migración extiende a todas aquellas personas que quieran entrar y salir del territorio nacional.

1.5 Del Control Migratorio:

La Ley de Migración observa que el control migratorio comprende la organización y coordinación de los servicios relativos a la entrada y salida de nacionales y extranjeros del territorio de la República, mediante calificación de sus documentos y el estudio de los problemas que este movimiento origine.

Son Funciones de la Subdirección de Control Migratorio:

⁴ LEY DE MIGRACIÓN, Título V, Artículo 49, Pág. 23

- a) Hacer cumplir las disposiciones legales reglamentarias respecto a la permanencia y actividades a la que se dediquen los extranjeros en el territorio nacional.
- b) Llevar el control adecuado en el registro de las personas que entran y salen del país.
- c) Organizar y coordinar los servicios relativos al ingreso y salida de nacionales y extranjeros.
- d) Hacer que se cumplan las leyes legales y reglamentarias, respecto a la actividad que los mismos realicen en el país.
- e) Realizar actividades en las cuales se pueda determinar la legalidad de las personas que entran y salen del país.
- f) Establecer un parámetro de las personas que fueron deportadas, es decir devueltas a su país de origen a las autoridades competentes así como un listado de las personas que piden asilo o reclaman la calidad de refugiados para poder tener un mayor control y establecer estadísticas fidedignas cuando así lo amerite la Dirección General de Migración.
- g) Establecer y mantener el control de las personas arraigadas y evitar que salgan del país en forma ilícita.
- h) Establecer las sanciones que sean necesarias para aquellas personas que infrinjan en la ley, en lo que respecta al ingreso y egreso de extranjeros al territorio nacional.
- i) Opinar sobre la creación y formación de centros de albergue, supervisar las funciones que se realizan en dichos albergues.
- j) Realizar las deportaciones así como las expulsiones de los extranjeros de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Ley de Migración y su Reglamento.

- k) Realizar la documentación necesaria para los arraigos y desarraigos que se soliciten.
- l) Emitir certificaciones del movimiento migratorio que así lo amerite.

Para que la Subdirección de Control Migratorio funcione en mejor forma y ejerza mayor control, trabajará en coordinación con las siguientes Divisiones y Unidades:

- División de Control de Ingreso y Salida por Vía Aérea y Marítima.
- División de Control de Ingreso y Salida por Vía Terrestre.
- División Operativos de Control Migratorio, y
- Unidad de Registro de Arraigos.

Según las necesidades de la Subdirección de Control Migratorio, se establecen delegaciones en el territorio nacional como son:

La Subdirección de Operaciones de Extranjería: Siendo esta la encargada de velar por que se cumplan con los requisitos legales para el control de las visas de ingreso y salida de extranjeros, ligando sus operaciones con la Subdirección de Control Migratorio.

Según la Ley de la Dirección General de Migración y su Reglamento, las funciones de la Subdirección de Extranjería son las siguientes:

- Aplicar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en el control de las visas de ingreso y la estadía de los extranjeros en el territorio nacional.

- “Proponer a la Dirección General de Migración, en coordinación con las Oficinas de Estadística, Estudios y Políticas Migratorias y Relaciones Migratorias Internacionales, todas afines a la Subdirección de Extranjería, la política migratoria en relación a las diferentes clases de visas existentes, a efecto de su presentación al Consejo Nacional de Migración.”⁵
- Conceder las visas de ingreso y permanencia de los extranjeros al territorio nacional, así como expedir los documentos de los refugiados, asilados o apátridas, siempre y cuando cumplan con los requisitos que contempla la Ley de migración y su Reglamento.
- “Establecer y mantener actualizado un registro de extranjeros residentes y un registro de extranjeros a los que se les ha concedido la calidad de refugiados, asilados o apátridas y que al mismo tiempo se les ha concedido visa de residencia temporal, todo esto normado por la Ley de Migración y su Reglamento.”⁶
- Coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores, el control y procedimiento que se tiene en la operación de la emisión de visas.
- Establecer el mecanismo adecuado en las operaciones de emisión de visas de una manera eficiente, exacta y en el menor tiempo posible, siempre y cuando se tomen en cuenta los lineamientos que estipula la Dirección General de Migración.
- Aplicar la sanción que corresponda a todas aquellas personas, que infrinjan la ley con respecto a la obtención de visas de ingreso y permanencia en el país.

⁵ REGLAMENTO DE LA LEY DE MIGRACIÓN, Pág. 54

Otra de las delegaciones establecidas para apoyo a la Subdirección de Control Migratorio es:

Gerencia Administrativa y Financiera: El Reglamento de la Dirección General de Migración, define que su objetivo principal es el de facilitar el desempeño eficiente y eficaz de la Dirección General de Migración a través de la administración óptima y transparente de sus recursos humanos, físicos y financieros en el marco de la legislación vigente.

Mientras que la Ley de Migración establece que la Gerencia de Informática tiene como responsabilidad principal facilitar el desempeño eficiente y eficaz de la institución, a través de la creación, implantación, administración y mantenimiento de los sistemas y equipos informáticos, así como el de implementar tecnología a los procesos migratorios y administrativos y a las comunicaciones para prestar un mejor servicio.

1.6 Del Ingreso:

La Ley de la Dirección General de Migración y su Reglamento, define que cuando las personas extranjeras deseen ingresar al territorio nacional pasarán por todas las medidas de control necesarias para establecer si reúnen los requisitos adecuados para poder permanecer en el país.

La institución tiene la facultad de prohibir el ingreso o suspender la permanencia de extranjeros por razones de orden público, interés nacional o seguridad del Estado.

⁶ REGLAMENTO DE LA LEY DE MIGRACIÓN, Págs. 54 y 55

De la misma forma, para suspender la permanencia del extranjero en el país, la Dirección General de Migración deberá emitir resolución razonada.

La Dirección General de Migración, al determinar la permanencia ilegal de un extranjero podrá expulsarlo del país inmediatamente o darle no más de diez días para que legalice su estatus en el país.

El Reglamento de la Ley de Migración, establece que ningún funcionario o empleado podrá solicitar cobros o requisitos que no estén establecidos en la Ley de Migración, la inobservancia de esta disposición será sancionada de conformidad con las normas correspondientes.

Al momento del ingreso al país, el delegado de Migración que este a cargo hará entrega a cada extranjero de la boleta de embarque para que en la misma consigne sus datos personales, esta boleta de embarque consta de su original y dos copias, las cuales se distribuyen de la siguiente forma: La original para la persona que ingresa al país como constancia de entrada, la cual es sellada en la parte de atrás, de igual forma se sella el pasaporte.

Una copia para el delegado de Migración el cual debe de ingresar la boleta a la base de datos y la copia restante se le debe dar a la aerolínea en donde viajó la persona.

Si alguna persona necesita la Visa estampada, debe ser previamente autorizada por la Dirección General de Migración, se traslada a la persona con el Jefe de delegados que se encuentra de turno en ese momento, para que proceda a indicarle el procedimiento adecuado para poder ingresar al país.

En conclusión se puede decir que al momento de que el extranjero ingresa al país, el delegado de Migración deberá de darle la boleta de embarque para que proceda a llenarla, luego revisar el pasaporte y grabar la información de las boletas en la base de datos, lo cual constituirá el registro del control migratorio de las personas y así poder tener una estadística más exacta del movimiento turístico que el país tiene diariamente.

1.7 Estudio Salarial:

La Dirección General de Migración y el Sindicato de Trabajadores, firmaron el 26 de noviembre de 1999, el **PACTO COLECTIVO DE CONDICIONES DE TRABAJO** en donde se da a conocer que el propósito del pacto es el de normar, armonizar y desarrollar las relaciones y los intereses mutuos de la Dirección General de Migración y sus trabajadores, con el objeto de lograr el bienestar de estos y una mejor prestación del servicio, preservando siempre el correcto y eficaz funcionamiento de la institución, de acuerdo a las leyes que la rigen y el Reglamento.

El pacto tiene carácter de Ley Profesional entre la Dirección General de Migración y sus trabajadores, así como las delegaciones existentes en todo el territorio nacional y las que se crearen en el futuro, siendo aplicable a todos los empleados de la misma.

La Dirección General de Migración reconoce al Sindicato de Trabajadores como el representante legal de los funcionarios o empleados en defensa de sus intereses laborales, siendo estos individuales o colectivos no quitando el derecho a cada trabajador de gestionar por sí sólo todo lo que competa con sus intereses personales.

Dentro del pacto se establecen las condiciones y requisitos de ingreso y régimen escalafonario, por lo que se llegó a la conclusión de que toda persona que aspire a una plaza nueva o vacante deberá someterse a los exámenes respectivos conforme los sistemas y procedimientos que sean establecidos por la Dirección General de Migración.

El pacto define como **Plazas Vacantes**, aquellas plazas que sus titulares han dejado en forma definitiva por fallecimiento, renuncia, terminación del contrato por mutuo acuerdo y por despido cuando la resolución este firme, considerándose también como vacantes aquellas plazas que sean nuevas.

En lo que se refiere al Derecho de Ascenso: La Dirección General de Migración y el Pacto Colectivo, establecen que debe hacerse en forma equitativa y justa para la promoción de los trabajadores a las plazas vacantes definitivas, teniendo presente que los trabajadores deben de

observar los procedimientos indicados en el Reglamento de la Ley de Migración y los que establezca el pacto, con el propósito de proporcionar una base cierta y de que las mismas sean empleadas por personas idóneas y capaces, impartiendo cursos, becas y seminarios que permitan desarrollar profesionalmente al trabajador. Los ascensos se regirán por el procedimiento establecido en la Ley de Servicio Civil.

El pacto colectivo da ha conocer que la reclasificación de puestos se hará en forma ascendente, jamás en forma descendente con el propósito de mejorar los servicios que presta la Dirección General de Migración actualmente, tomando en cuenta que para los puestos administrativos, mínimo los trabajadores deben contar con el nivel de Diversificado.

A través del pacto se obtuvo un incentivo anual para los trabajadores de la Dirección General de Migración, recibiendo la cantidad de Q.3,000.00 por la responsabilidad y eficiencia en el desempeño de sus funciones. Este incentivo se dará a cada trabajador el 15 de diciembre de cada año, los cuales provendrán de los fondos privativos de la Institución y se les dará únicamente a los que se encuentren bajo el renglón presupuestario 011.

ESTUDIO SALARIAL A PROPONER POR EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION (S.T.M.)

Con el propósito de mejorar el estado económico de los trabajadores, el sindicato ha realizado un estudio que conlleva a la reclasificación de puestos y que debe hacerse en forma

inmediata, tomando en cuenta la capacidad y experiencia que tenga cada trabajador, este estudio quiere hacerse con la ayuda de una empresa privada que se dedique a la contratación de personal, teniendo como base el nivel académico de cada persona y las aptitudes para el puesto.

Actualmente un delegado de la Dirección General de Migración no gana lo suficiente, debiendo pagar su alimentación, vivienda y sus cargas familiares, por lo que en el estudio salarial se ha contemplado que todo delegado gane como mínimo Q.8,000.00, para que pueda cubrir todas sus necesidades básicas y evitar de esta forma que por falta de un incentivo salarial acepte prebendas que le ofrezca el público y de esta manera contrarrestar la corrupción con la que se cuenta actualmente en la institución.

Es por eso que en el estudio realizado, se propone nivelar salarialmente a todos los trabajadores, previo análisis de su condición dentro de la Dirección General de Migración y el nivel académico con el que cuenta.

1.8 Causas que Motivan la Corrupción:

La Dirección General de Migración ha sido señalada por diversas instituciones, por altos índices de corrupción, se considera que una de las causas que la motivan es el bajo salario que devengan los trabajadores, en especial el salario que tienen en la actualidad los delegados de Migración, ya que no es suficiente para cubrir sus necesidades básicas y esto los obliga a agenciarse de otros ingresos.

En la actualidad, según estudios que se han realizado en el que se pregunta tradicionalmente “qué podemos hacer para atacar una corrupción tan profundamente enraizada?”, se ha respondido con las siguientes acciones:

a) Una estrategia administrativa:

Reformas legales: Se origina en donde se dan las leyes para el control del financiamiento de los partidos políticos y las campañas electorales, leyes contra el enriquecimiento ilícito, tipificación de la corrupción pública, aunque se ha reconocido que el tener mejores leyes no es suficiente para solucionar este problema. Siendo la Dirección General de Migración una institución en donde se presta mucho la corrupción desde el más grande hasta el más pequeño, debido a los ingresos que genera y el poco control que se tiene actualmente en los mismos.

Enfrentar el “Sistema” de corrupción, se entiende como “Monopolio de la decisión pública + Discrecionalidad de la decisión pública - Responsabilidad (en el sentido de rendir cuentas) por la decisión pública.”⁷ Todo esto conlleva a mejorar los incentivos para los funcionarios públicos, es por eso que la Dirección General de Migración paga horas extras a los delegados de Migración, teniendo de esta forma todos los trabajadores un incremento siempre y cuando así lo requiera la institución.

⁷ Dr. Napoleón Saltos Galarza, ETICA Y CORRUPCIÓN, II Foro Internacional de Ética y Lucha Contra la Corrupción, 17 de agosto de 2000, Pág. 15

En el estudio realizado se pudo comprobar que este servicio extraordinario no se paga mes a mes, sino con 4, 6 u 8 meses de atraso, por lo que en el presente documento se recomienda que el pago sea oportuno para que el trabajador se sienta satisfecho y realice un trabajo honesto.

Otra forma de evitar este problema es el de incrementar los castigos y penalizaciones contra la corrupción, limitar el monopolio, así como el de controlar la discrecionalidad oficial, fortaleciendo de esta forma la responsabilidad y la transparencia.

Actualmente la estrategia ha estado centrada sobre todo, en la acción del sector público; se ha introducido en la actualidad el diagnóstico participativo para el diseño de las estrategias anticorrupción?. Por consiguiente, las estructuras organizativas para luchar contra la corrupción se centra sobre todo en las estructuras gubernamentales, mientras la acción privada y ciudadana es complementaria.

b) **Los actores.** No hay estrategia y plan sin sujeto.

En la planificación tradicional se reconoce un solo actor, siendo este el Gobierno del Estado, mientras que la planificación moderna no reconoce uno, sino varios actores.

En principio apunta a buscar consensos para el establecimiento de objetivos, apuestas comunes y papeles específicos: ética cívica de mínimos. Es por ello que se hace necesaria la apertura de un espacio de diálogo y debate entre la sociedad y el Estado, en este caso entre la Dirección General de Migración y los delegados.

Es por eso que la lucha contra la corrupción y la construcción de una nueva ética tienen como actores principales a la sociedad civil y la opinión pública, en alianza con los organismos de control reformados, sobre todo para garantizar su autonomía respecto a los poderes que deben ser vigilados.

En el estudio comparativo de las estrategias aplicadas en los diferentes países, se pueden dar tendencias muy diferentes debido a la fortaleza y legitimidad con que cuente la institución, en correlación con los grados de corrupción que puedan darse dentro de las mismas.

La corrupción está en correspondencia con niveles suficientes de legitimidad de la institucionalidad; permitiendo que las iniciativas asumidas desde la acción estatal (oficinas de ética, planes presidenciales de lucha contra la corrupción) puedan obtener resultados eficaces.

Sin embargo, la veracidad que pueda darse en las instituciones no es de carácter permanente, sino que depende de las relaciones políticas que se tenga entre gobernantes y gobernados y por consiguiente hay que realizar un análisis de los procesos por los cuales atraviesa la institución en cada caso y en cada coyuntura.

En efecto, la generalización de la corrupción afecta a la legitimidad de la institucionalidad democrática; por tal motivo se pierde la fuerza para enfrentar el problema,

se puede entonces establecer una guía para las propuestas estratégicas cuando la corrupción es parcial, puede ser aislada y enfrentada desde la institucionalidad y en este caso el papel de la Dirección puede ser clave, en esta situación la participación de la sociedad civil pasa a ser complementaria.

Cuando la corrupción se convierte en sistemática, el sujeto principal se desplaza hacia la sociedad civil y la opinión pública.

Planes nacionales:

“En esta perspectiva, la tendencia apunta a la construcción de estrategias integrales que tienen como eje la definición de planes nacionales de ética.”⁸ Partiendo de una visión más integral de la corrupción.

En el caso de la Dirección General de Migración, se da la corrupción desde el momento que se perciben los ingresos por la vía terrestre en lo que se refiere al control de los pases locales que se extienden en las delegaciones, ignorando que se registre la cantidad exacta por la falta de control y tecnología. Así como la débil y poca credibilidad que da la institución, además del inadecuado control de personas indocumentadas que ingresan al país por lugares no autorizados.

⁸ Dr. Napoleón Saltos Galarza, ETICA Y CORRUPCIÓN, II Foro Internacional de Ética y Lucha Contra la Corrupción, 17 de agosto de 2000, Pág.16

“En el Plan Nacional de Ética impulsado por la Contraloría General de Cuentas y ratificado por los candidatos presidenciales en el Compromiso Ético por Guatemala, se establece como causas de la corrupción, el abuso del poder, la ética permisiva y la debilidad o ausencia de los controles institucionales o cívicos y sociales.”⁹

Para definir un Plan Estratégico Nacional de Prevención de la Corrupción, en el caso de Guatemala, la iniciativa partió en 1999 de la Contraloría General de Cuentas. En todos estos planes hay una participación significativa de la sociedad civil.

El Plan Nacional de Ética de Guatemala se desarrolla en 1999, desde la iniciativa de la Contraloría General de Cuentas, con algunos acuerdos y participación de sectores de la sociedad civil. Los rezagos autoritarios y los límites del Estado de derecho, debilitan el respaldo político de la institucionalidad. Siendo el primer ensayo que intenta abrir un tratamiento más integral ante el tema de la corrupción, pues plantea tratamientos punitivos y preventivos de la corrupción, en combinación con acciones de promoción de la práctica de valores. Se plantea la construcción de una alianza estratégica de los organismos de control con la sociedad civil. Este plan se conecta con una iniciativa para generar voluntad política.

¿Es posible un plan nacional de ética exitoso desde la iniciativa del poder?.

⁹ Dr. Napoleón Saltos Galarza, ETICA Y CORRUPCIÓN, II Foro Internacional de Ética y Lucha Contra la Corrupción, 17 de agosto de 2000, Pág. 17.

Uno de los pilares más adecuados apuntan a la autonomía, ya que un plan nacional de ética requiere de la constitución de un sujeto diferente del poder que va a ser controlado. Por ello, la pregunta de que si será necesario constituir una red ética sobre la base de la alianza estratégica de los organismos de control con la sociedad civil organizada y la opinión pública.

Un elemento central de este poder “diferente” está en el fortalecimiento de la autonomía de los organismos de control y en particular de las Contralorías Generales, como entes superiores que articulan la acción de control institucional y de la sociedad.

En el caso que nos ocupa, que es la Dirección General de Migración, para que la corrupción desaparezca debe de convertirse en una institución autónoma, donde tenga la libertad de tomar acciones en contra de quienes cometan actos de corrupción.

Siendo el objetivo de esta estrategia el de lograr que se cree y fortalezca la decisión política de los actores que tienen poder; pues de ello depende el impulso y la eficacia final del plan. El recurso escaso por la lucha contra la impunidad y la corrupción es la falta de decisión política que tienen los actores poderosos. En cuanto a los actores políticos es importante para ellos el accionar de la oposición política democrática, que puede asumir un compromiso ético de lucha contra la corrupción y la impunidad que se este dando en ese momento en la institución.

Aunque en este caso el peligro es politizar esta lucha y convertirla de interés político partidista desviando el objetivo primordial de enfrentar y combatir de raíz la corrupción.

Conclusión:

En conclusión puede decirse que la corrupción se da desde varios pilares, en la Dirección General de Migración existe corrupción debido a que los salarios de los delegados de Migración no compensa las necesidades básicas que estos puedan tener, también juega un papel muy importante el hecho de no tener formas de controlar los ingresos, ya que de esta manera se permite que haya flujo de efectivo.

En otras palabras, “la corrupción es un proceso complejo, resultado de múltiples causas, inmediatas y profundas. Tiene sus formas propias ligadas a las estructuras de poder, a las visiones éticas y al funcionamiento del sistema político de cada país. Por ello, las estrategias para enfrentar este problema también deben abordar caminos y procesos múltiples.”¹⁰

Este problema se da debido al cambio de actitudes de sistemas de valores en las sociedades, es decir que en la lucha contra la corrupción se da una serie de factores a considerar, para así poder ser contrarrestada.

¹⁰ Dr. Napoleón Saltos Galarza, ETICA Y CORRUPCIÓN, II Foro Internacional de Ética y Lucha Contra la Corrupción, 17 de agosto de 2000, Pág. 20.

En otro término lo que debe de resolverse en los planes estratégicos referente a la corrupción, es la debilidad o carencia de voluntad y decisión política de los que atraviesan las redes del poder constituido.

Se debe tener en cuenta de que para contrarrestar la corrupción hay que tener la idea y tomar las acciones necesarias para que día con día se disminuya esta problemática que atañe al país en general, enfocado directamente con lo que se refiere a la política, cabe mencionar que se da por la burocracia que se maneja en el país a nivel nacional.

En síntesis la corrupción, se da desde el momento en que la persona percibe pocos ingresos para poder subsistir y la falta de oportunidad que tiene para superarse, tomando en cuenta de que para cubrir toda sus necesidades básicas tiene que agenciarse de manera ilícita de más ingresos.

En lo que respecta a la Dirección General de Migración, no se tiene el control adecuado en los ingresos que percibe, teniendo la institución sus ingresos propios lo cual permitiría estar en mejores condiciones de infraestructura y en salarios.

CAPITULO II

INGRESOS PRIVATIVOS

2.1 Definición:

Son los ingresos que percibe directamente la Dirección General de Migración generados por los diferentes servicios que presta.

2.2 Importancia:

Según lo indica la Ley de Migración: La Dirección General de Migración contará con los recursos financieros que tenga asignados en el presupuesto general de ingresos y egresos del Estado y los que provengan de las siguientes fuentes:

- Multas por infracción a la Ley de Migración y a su Reglamento.
- El cobro del valor de los documentos migratorios en Guatemala.
- El cobro del valor por la obtención, prórroga o cambio de las diferentes categorías migratorias..
- Aportaciones de entidades públicas y privadas.

- El cobro de certificaciones que extienda y
- Cualquier otro ingreso que obtenga por cualquier título lícito.

El Reglamento de la Ley de Migración, establecerá el valor de los documentos migratorios y de las multas que podrá imponer la Dirección General de Migración de conformidad con la ley que la rige.

2.3 Objetivos:

Los recursos financieros provenientes de las fuentes enumeradas anteriormente, tienen carácter de privativos a favor de la Dirección General de Migración, por lo tanto, los mismos deberán ser destinados exclusivamente para:

- Capacitación del personal.
- Infraestructura y equipo, y
- Mantenimiento y gastos de operación.

Los ingresos y egresos de la Dirección General de Migración estarán sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de Cuentas de la Nación.

INTENCION DE TENER FONDOS PRIVATIVOS

La intención de tener estos fondos es para que la Dirección General de Migración obtenga ingresos propios para poder contar con el equipo necesario en las diferentes delegaciones de la institución, pueda dar capacitación constante al personal, tener una infraestructura

adecuada, poder ofrecer mejoras salariales a los delegados, sufragar el mantenimiento y gastos de operación que sean necesarios, todo esto para poder prestar un mejor servicio con prontitud, eficiencia y con la mejor tecnología a todas aquellas personas que necesiten documentos migratorios.

Se debe tener en cuenta que para lograr todos los beneficios deseados es necesario que los ingresos percibidos por la Dirección General de Migración sean depositados en una cuenta especial que sea exclusivamente para la institución y poder disponer de ellos en forma inmediata y sin contratiempos de ninguna clase.

2.4 Clasificación de los Ingresos Privativos:

2.4.1 DE LOS PASAPORTES

La Ley de Migración define el pasaporte como: El documento de viaje aceptado internacionalmente y constituye en el extranjero el documento de identidad de los guatemaltecos.

Los guatemaltecos para salir del país, deberán obtener pasaporte o en su caso, cualquiera de los otros documentos de viaje contemplados por la Ley de Migración de Guatemala.

Según describe la Ley de Migración, los pasaportes son de carácter individual y se clasifican en:

- Ordinarios.
- Oficiales.

- Diplomáticos, y
- Temporales.

“Cuando por razones de interés nacional la Dirección General de Migración, decida realizar cambios en los pasaportes, los usuarios contarán con el plazo de un año a partir de la fecha de emisión del nuevo pasaporte para renovar dicho documento.”¹¹

Características de los Pasaportes:

a) Pasaportes Ordinarios. La ley de Migración indica que son extendidos por la Dirección General de Migración, a quien lo solicite llenando los requisitos establecidos en el Reglamento, por el plazo de cinco años y pueden ser renovados por un plazo igual.

Los pasaportes ordinarios deben reunir las siguientes características:

- ❑ Fotografía digital.
- ❑ Datos personales de acuerdo a lo solicitado por la Organización Civil Internacional (OACI) y la firma del usuario.
- ❑ Los elementos de seguridad que la Dirección General de Migración considere apropiados.
- ❑ Dimensiones del pasaporte: Las establecidas por OACI.
- ❑ Cada pasaporte deberá contar con numeración mínima de nueve dígitos, correspondiente a un código que determine la Dirección General de Migración impresa en tinta negra en la primera página.

- Los pasaportes podrán constar de dieciséis, treinta y dos o sesenta y cuatro hojas.

La Dirección General de Migración podrá contratar servicios especializados para la emisión de pasaportes, siempre que mantenga directamente el control del cumplimiento de los requisitos para su emisión.

Requisitos para obtención de Pasaportes Ordinarios: Se define que los interesados en obtener pasaporte ordinario deberán presentarse ante la Dirección General de Migración o ante Cónsul Missi guatemalteco, proporcionando la siguiente información:

- Nombre completo.
- Sexo.
- Fecha de nacimiento.
- País de residencia.
- Estado Civil.
- Nacionalidad.
- Ocupación.
- Nombre del padre.
- Nombre de la madre.
- Características físicas del solicitante.
- Ojos.
- Cabello.
- Tez.

¹¹ LEY DE MIGRACION, Sección Primera, Pág. 24

- Estatura.
- Departamento donde nació.
- Municipio donde nació.
- Dirección de residencia; número de teléfono, señales particulares.
- Número de Cédula de Vecindad.
- Lugar de extensión de la Cédula de Vecindad.

Al momento de solicitar el pasaporte la persona interesada deberá facilitar la captación de las huellas digitales que requiera la Dirección General de Migración.

b) Pasaportes Temporales. La Ley de Migración indica que son extendidos a guatemaltecos por Cónsul Missi de Guatemala en el extranjero, en caso de robo, hurto, extravío, deterioro o destrucción de la libreta de pasaporte. Estos pasaportes tendrán una validez máxima de noventa días.

El Reglamento de la Ley de Migración y sus modificaciones especifica los requisitos siguientes para la obtención del pasaporte temporal:

- ✓ Nombre completo.
- ✓ Sexo.
- ✓ Fecha de Nacimiento.
- ✓ Estado Civil.
- ✓ Nacionalidad.

- ✓ Ocupación.
- ✓ Nombre del Padre.
- ✓ Nombre de la Madre.
- ✓ Departamento donde nació.
- ✓ Municipio donde nació.
- ✓ Dirección de residencia.
- ✓ País de residencia.
- ✓ Señales particulares.
- ✓ Número de cédula de Vecindad.
- ✓ Lugar de la extensión de la cédula de vecindad.
- ✓ Firma del solicitante.
- ✓ Número de pasaporte extraviado.

Al momento de solicitar el pasaporte, debe facilitarse la impresión de las huellas dactilares, debiendo acompañar los siguientes documentos:

- a) Copia de la denuncia o comprobante del extravío o robo del pasaporte ante el ente gubernativo correspondiente en el país donde se encuentre.
- b) Una fotografía tamaño pasaporte.
- c) Cédula de Vecindad y fotocopia completa de la misma, si en caso se tuviera.
- d) Pago del arancel correspondiente.

Los cónsules deberán informar a la Dirección General de Migración los datos de los pasaportes temporales emitidos.

c) De los Pasaportes Diplomáticos y Oficiales:

Según la Ley de Migración de Guatemala los **pasaportes diplomáticos**, son los extendidos a los funcionarios diplomáticos guatemaltecos, con una calidad o rango ya sea por escalafón, cargo o equivalencia y a funcionarios y ex-funcionarios que por norma legal específica, les corresponda. El Ministerio de Relaciones Exteriores reglamentará la extensión de los mismos.

Los **pasaportes oficiales** son los extendidos a funcionarios y empleados del Estado que salgan del país en el desempeño de Comisiones Oficiales.

“Los pasaportes oficiales tendrán una validez compatible con el período presidencial dentro del cual fueron extendidos o cuando su titular cese en el cargo.”¹²

Características de los pasaportes diplomáticos y oficiales: El Reglamento de la Ley de Migración indica que los pasaportes diplomáticos y oficiales deberán tener las mismas características estipuladas para los pasaportes ordinarios, variando únicamente en cuanto a la rotulación de la cobertura.

Las entidades gubernamentales en las que a sus funcionarios les es expedido un pasaporte diplomático u oficial, son las responsables ante la Dirección General de Migración por el buen uso del mismo.

¹² LEY DE MIGRACION, Sección Segunda, Artículo 59, Pág. 26

Requisitos para la obtención de pasaportes diplomáticos: Los requisitos para la obtención de pasaportes diplomáticos serán establecidos de acuerdo a la reglamentación emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Requisitos para la obtención de pasaportes oficiales: “Para obtener pasaporte oficial el interesado deberá satisfacer los mismos requisitos que para pasaporte ordinario, incluyendo el comprobante de pago del arancel correspondiente. También deberá presentar una carta oficial del departamento de personal de la institución donde labora, en la que conste que es funcionario o empleado de la misma y la misión para la cual requiere el pasaporte oficial. La institución se hará responsable del uso y cancelación de los pasaportes oficiales solicitados.”¹³

Los pasaportes diplomáticos serán autorizados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y los oficiales por el superior de la oficina o ministerio que lo solicite y emitidos por la Dirección General de Migración.

Actualmente el pasaporte es obtenido a través de la Empresa la Luz, que es la que brinda el servicio juntamente con la Dirección General de Migración en forma eficaz, para comodidad de la persona interesada.

¹³ REGLAMENETO DE LA LEY DE MIGRACIÓN, Sección Segunda, Artículo 56, Pág. 74

En la ciudad capital se puede obtener el pasaporte en: Quetzaltenango, Chiquimula y Petén, mientras que en los Estados Unidos los pasaportes se tramitan a través de los consulados, además la Dirección General de Migración a contratado los servicios de la empresa la Luz, para que con una unidad móvil, preste sus servicios en los lugares establecidos para la emisión de pasaportes.

Los consulados de Guatemala en Estados Unidos hacen una calendarización anual para la emisión de los pasaportes.

El pasaporte actualmente en Guatemala tiene un valor de Q.100.00, si se considerara un incremento en su valor, se haría a través de la Dirección General de Migración, emitiendo el Ministerio de Gobernación la modificación al Reglamento de la Ley de Migración.

Una de las características del nuevo sistema adoptado por la empresa la Luz, es que se puede determinar cuando el trámite del pasaporte es falso a través de los registros de validación dentro de los programas, verificando los sistemas de seguridad contenidos en las libretas de pasaporte, como lo son las fluorescencias.

Para evitar que se den pasaportes a personas que no llenan los requisitos necesarios, la empresa la Luz juntamente con los delegados de Migración, verifican los documentos que se

reciben en recepción de solicitudes después del pago efectuado y además realizan consultas a las municipalidades para la verificación de datos según la cédula de vecindad.

De esta forma la Dirección General de Migración y la Empresa la Luz vienen trabajando en este nuevo sistema desde el 20 de septiembre de 1999 a la fecha, dando óptimos resultados ya que el pasaporte es emitido mediante sistemas computarizados y en idioma inglés y español, siempre se cuenta con la supervisión de los delegados de la Dirección General de Migración.

2.4.2 DE LA TARJETA DE VISITANTE O TURISTA:

El Reglamento de la Ley de Migración, estipula que de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Migración, **la tarjeta de visitante o turista** será extendida por la Dirección General de Migración, Consulados de Guatemala y demás personas y entidades que establece dicha Ley para los extranjeros que en calidad de turistas o visitantes deseen ingresar al país, formando parte de un grupo que requiera visa consular y no la tuvieren.

Al mismo tiempo el Reglamento de la Ley de Migración define que la tarjeta de visitante o turista será extendida por el plazo de treinta días improrrogables y sin derecho a cambiar estatus migratorio.

Los requisitos son los mismos que para las visa de visitante o turista.

No podrá extenderse tarjeta de visitante o turista a los nacionales de los países clasificados en las categorías C y D a que se refiere el Reglamento de Migración.

2.4.3 PASE ESPECIAL DE VIAJE: (Pase Local)

La Ley de Migración indica que podrá extenderse **pase especial de viaje** a grupos artísticos, culturales, deportivos, religiosos o educativos, que se comprometan a viajar juntos bajo la responsabilidad de una persona determinada que sea mayor de edad. El Director General de Migración y los Consulados de Guatemala debidamente acreditados en el exterior podrán extender pases especiales de viaje en casos individuales, cuando sea por causas de fuerza mayor debidamente comprobadas. Los pases tendrán validez por un sólo viaje.

Requisitos para la expedición de pase especial, colectivo de viaje: “Las personas que viajan como grupo, interesadas en obtener un pase especial de viaje, según la Ley de Migración, deberán presentar solicitud ante la Dirección General de Migración en la que deberán indicar la siguiente información:

- ❖ Nombre completo, edad, estado civil, nacionalidad, profesión u oficio, domicilio, número de cédula de vecindad de cada una de las personas que integran el grupo.
- ❖ Indicación de la naturaleza del grupo: artístico, cultural, deportivo, religioso o educativo.
- ❖ Nombre completo de la persona que se responsabiliza por el grupo.

A la solicitud deberán acompañarse los siguientes documentos:

- 1) Original y fotocopia de la cédula de vecindad de cada uno de los integrantes del grupo.
- 2) Dos fotografías recientes de cada uno de los solicitantes.”¹⁴

Requisitos para expedición de pase especial individual de viaje: En el Reglamento se menciona que la persona que por causas de fuerza mayor debidamente comprobadas, requiera un pase especial de viaje de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Migración, podrá presentar solicitud ante la Dirección General de Migración o ante Cónsul Missi guatemalteco, la cual deberá contener la siguiente información:

- Nombre completo, edad, estado civil, nacionalidad, profesión u oficio, domicilio, número de documento de identificación nacional.
- Indicación de la causa de fuerza mayor por la que se requiere el pase especial de viaje.

A la solicitud deberá acompañarse los siguientes documentos:

- ✓ Original y fotocopia del documento de identificación nacional.
- ✓ Dos fotografías recientes del solicitante.

2.4.4 INGRESOS VARIOS:

DE LA VISA: La ley de Migración tipifica la visa como la que constituye la autorización de ingreso, permanencia y tránsito en el territorio nacional, extendido por

¹⁴ REGLAMENTO DE LA LEY DE MIGRACIÓN, Artículo 58, Pág. 75

autoridad competente de conformidad con las regulaciones de esta Ley, su Reglamento y los Tratados, Acuerdos o Convenios Internacionales de los que Guatemala sea parte.

La Ley de Migración establece que para ingresar a territorio nacional los extranjeros deberán presentar documento de viaje válido y la visa correspondiente, salvo lo establecido en Tratados, Acuerdos o Convenios Internacionales de los cuales Guatemala sea parte. El Ministerio de Relaciones Exteriores podrá celebrar para los nacionales de otros países, por simple cruce de notas, acuerdos de supresión de visas, exceptuando las visas de residentes temporales permanentes y de estudiantes.

DE LA CLASIFICACION DE LAS VISAS

Según la Ley de Migración las visas podrán ser simples o múltiples. La visa simple será válida para una entrada y una salida del territorio nacional, será extendida por la Dirección General de Migración y los Consulados de Guatemala debidamente acreditados en el exterior y en casos especiales, en los puestos migratorios según se establezca en el Reglamento.

La visa múltiple será válida para entrar y salir libremente del país por un número indefinido de veces y será extendida por la Dirección General de Migración previa solicitud del interesado.

El Reglamento de la Ley de Migración define que la **Extensión de Visas Múltiples**, las podrá extender la Dirección General de Migración a solicitud del interesado, entre las cuales se menciona la visa para entradas y salidas múltiples del país en los casos de visas de

visitantes o turistas, visa de negocios, visa de estudiante, visa de residente permanente y visa de residente temporal.

Atendiendo a razones de interés nacional y de conformidad con los convenios multilaterales o bilaterales suscritos por Guatemala, o de acuerdo a la política migratoria de la República de Guatemala, la Dirección General de Migración presentará al Consejo Nacional de Migración una clasificación de países en categorías A, B, C, y D de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento.

De la Categoría A: El Reglamento de la Ley de Migración indica que pertenecen a la categoría “A” aquellos países con los que el Ministerio de Relaciones Exteriores, por lo establecido en Tratados, Acuerdos o Convenios Internacionales de los cuales Guatemala sea parte, o por simple cruce de notas, celebrare acuerdos de supresión de visas, exceptuando las visas de residentes temporales, permanentes, de negocios y de estudiantes.

El ingreso para turismo se otorgará obligatoriamente por los noventa días que establece la Ley de la Dirección General de Migración en el artículo 80.

De la Categoría B: Pertenecen a la categoría “B” los países a cuyos nacionales, de acuerdo a la política migratoria guatemalteca se les requiera de visa o de tarjeta de turismo política, como se menciona en el Reglamento de la Ley de Migración.

De la Categoría C. Pertenecen a la categoría C los países a cuyos nacionales, de acuerdo a la política migratoria guatemalteca, se les requiera de visa consular obligatoria, siendo estipulado por el Reglamento de la Ley de Migración.

De la Categoría D: Entre esta categoría se encuentran los países para los que el Consejo Nacional de Migración determine obligatoriedad de consulta a la Dirección General de Migración, previa a la emisión de visa a sus nacionales. Según lo establece el Reglamento de la Citada Ley.

A extranjeros que poseen residencia en otro país de diferente categoría al de su origen, se le aplicará la clasificación que corresponde al país en donde reside.

DE LAS CARACTERISTICAS DE LAS VISAS

En la Ley de Migración se hace énfasis en que la **visa de visitante** será extendida al extranjero que desee ingresar al país con fines científicos, culturales, deportivos o académicos.

La **visa de turista** se extenderá al extranjero que desee ingresar al país con fines únicamente de recreo, para lo cual deberá contar con medios económicos suficientes, teniendo ambas una validez de 90 días prorrogables por el mismo período y por una sola vez, siendo necesaria la presentación del boleto de regreso o continuación del viaje.

Las **visas para residentes** serán múltiples. Para los **residentes permanentes** tendrán vigencia por un período de cinco (5) años y para los **residentes temporales** por el período

que dure su residencia. Serán otorgadas por la Dirección General de Migración, según lo descrito por la Ley de Migración.

La **visa de tránsito** será expedida a favor de los extranjeros que tengan que ingresar al territorio nacional para dirigirse al país de su destino. Esta visa tendrá una validez de setenta y dos horas prorrogables solamente cuando se presenten las situaciones establecidas en el artículo 14 de la Ley de Migración.

“**La visa de negocios** será extendida por los Consulados de Guatemala debidamente acreditados en el exterior y por la Dirección General de Migración a los extranjeros que actuando en forma individual o en representación debidamente acreditada de entidades extranjeras de carácter lucrativo, viajen por motivos de negocios lícitos.

Esta visa tendrá una vigencia de ciento ochenta días prorrogables por el mismo período por una sola vez.”¹⁵

La Dirección General de Migración y los Consulados de Guatemala acreditados en el exterior, extenderán **visa de estudiante** a los extranjeros que ingresen al país con el propósito de estudiar en centros educativos reconocidos oficialmente.

De la Visa Diplomática. El Reglamento de la Ley de Migración define que el Ministerio de Relaciones Exteriores y los jefes de las misiones diplomáticas guatemaltecas, podrán

otorgar visa diplomática a los Agentes Diplomáticos y demás extranjeros titulares de pasaportes diplomáticos expedidos por su respectivo Gobierno u Organismo Internacional.

La visa diplomática será válida por el tiempo que dure la misión conforme el principio internacional de reciprocidad. El Ministerio de Relaciones Exteriores deberá dar aviso a la Dirección General de Migración de las visas diplomáticas que conceda. **La visa diplomática** será válida para múltiples entradas y salidas del territorio guatemalteco.

La Visa Consular, es otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y los jefes de misiones consulares Missi guatemaltecas, a los Agentes Consulares y demás extranjeros titulares de pasaportes consulares expedidos por su respectivo gobierno. La visa consular será válida por el tiempo que dure la misión conforme el principio internacional de reciprocidad. Estas visas serán válidas para múltiples entradas y salidas del territorio guatemalteco, según los lineamientos a seguir en el Reglamento de la Ley de Migración.

El Ministerio de Relaciones Exteriores deberá dar aviso a la Dirección General de Migración de las visas consulares que conceda.

De la Visa Oficial. El Ministerio de Relaciones Exteriores y los Agentes Diplomáticos y Consulares guatemaltecos, podrán otorgar visa oficial a los extranjeros titulares de pasaporte oficial que viajan en misión oficial.

¹⁵ LEY DE MIGRACIÓN, Artículo 85, Pág. 31

El Ministerio de Relaciones Exteriores deberá dar aviso a la Dirección General de Migración de las visas oficiales que conceda.

En lo que respecta a la **Visa de Cortesía**, en las modificaciones al Reglamento de la Ley de Migración indica que podrá ser otorgada por los Agentes Diplomáticos o Consulares guatemaltecos o el Ministerio de Relaciones Exteriores, a los extranjeros titulares de pasaporte oficial y ordinario que vengan al país en misión especial, o que por su alta jerarquía en el campo político, cultural o científico lo amerite.

El Ministerio de Relaciones Exteriores deberá dar aviso a la Dirección General de Migración de las visas de cortesía que conceda.

2.5 Forma de Mejorar los Ingresos:

Una de las formas de mejorar los ingresos, sería que la Dirección General de Migración absorbiera totalmente el servicio de la emisión de pasaportes, contando siempre con el equipo y la tecnología que se tiene actualmente, de esta manera el costo de los pasaportes sería menor se podría decir que en un 25% de lo que representa actualmente para Migración, debido a que la empresa la Luz es la que obtiene el máximo de ganancias y el costo del pasaporte es elevado, de acuerdo al análisis realizado

La Dirección General de Migración juntamente con la Empresa la Luz, que es la encargada del nuevo sistema (PROEDEPA), tienen como objetivo prestar un mejor servicio en el menor tiempo posible y de una mejor forma para evitar contratiempos a las personas que hacen uso del servicio para poder obtener su pasaporte.

De la misma forma se está prestando el servicio con la implementación de este nuevo sistema en Estados Unidos, para esto se le da la capacitación necesaria al personal que está a cargo de utilizar el sistema, la capacitación la brindan las personas que están al servicio en los consulados y que manejan directamente el equipo.

Por consiguiente, la implementación de este nuevo sistema es un pilar indispensable para poder en cierta forma mejorar los ingresos, ya que se cuenta con nueva tecnología y un servicio personalizado para todas aquellas personas que necesiten obtener su pasaporte, con trámites más ágiles y donde no intervienen tramitadores que encarecen el servicio y además con un documento más seguro.

Otro de los servicios que presta la Dirección General de Migración es el de los **ingresos varios**, los cuales se podrían mejorar si se contará con un sistema el cual permitiera el registro diario de dichos ingresos, de esta forma se tendría la seguridad que lo reportado en todas las delegaciones es lo que realmente se recibió de acuerdo a los servicios prestados.

2.5.1 VENTAJAS QUE OFRECE EL NUEVO SISTEMA DE PASAPORTES “PROEDEPA A LAS REPRESENTACIONES DIPLOMATICAS Y CONSULARES DE GUATEMALA EN EL EXTERIOR.

➤ **LAS MISIONES NO HAN TENIDO QUE INCURRIR EN COSTOS ADICIONALES
PARA INSTALAR Y OPERAR EL SISTEMA.**

El equipo necesario para cumplir con los requerimientos mínimos del sistema fue proveído por la Empresa que brinda el servicio.

El Ministerio de Relaciones Exteriores no ha tenido que invertir recursos para la implementación puesta en marcha y operación del sistema.

A la fecha se ha proveído e instalado el Hardware y Software para captura de datos, así como el entrenamiento al personal de los consulados para el manejo del equipo. La supervisión en las comunicaciones y actualización de información en los siguientes Consulados de Guatemala en Estados Unidos de América:

- ❑ Los Ángeles
- ❑ Nueva York
- ❑ Washington D.C.
- ❑ Miami
- ❑ Houston
- ❑ Chicago

□ San Francisco

Los documentos, (pasaporte), se imprimen con los datos del usuario en un solo punto en los Estados Unidos, se envían por cuenta de los interesados a las direcciones indicadas por los mismos al hacer su solicitud, utilizando las más prestigiosas empresas de envíos dentro de los Estados Unidos. La Empresa cuenta con personal de tiempo completo para supervisar y resolver cualquier dificultad que se presente. A la fecha no se han registrado problemas con las entregas.

➤ **LAS MISIONES HAN AUMENTADO SU EFICIENCIA EN EL PROCESAMIENTO DE PASAPORTES Y MEJORADO SU IMAGEN AL PUBLICO EN GENERAL.**

En efecto, se han eliminado procesamientos manuales y se ha minimizado el tiempo que utilizaban los funcionarios en estas tareas.

La imagen de las Misiones ha sido mejorada ante los ojos del público al contar con equipos de alta tecnología para la atención a los usuarios.

➤ **EL PROCESAMIENTO DE DATOS E INFORMACION ESTA CENTRALIZADO EN EL SISTEMA CENTRAL SUPERVISADO DIRECTAMENTE POR LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION EN GUATEMALA.**

- ❑ Utiliza la más avanzada tecnología de toma de información, firma y fotografía digital.
- ❑ Utiliza un sistema de búsquedas de Huellas con tecnología AFIS (Automática Fingerprint Identification System) con búsquedas de uno a uno y de uno a muchos.
- ❑ Impresión directa por medios electrónicos en las libretas de Pasaporte.
- ❑ Permite la adición simultánea de aspectos de seguridad: Fotografía, firma, datos generales y características sugeridas por las Empresas de reconocido prestigio a nivel mundial.
- ❑ Genera una base de datos en línea.
- ❑ Garantiza la Emisión Unívoca del Documento Pasaporte.

La implementación actual de este sistema es la única de su género en el mundo, otros países ya han comenzado a investigar y analizar las bondades de dicho sistema.

A través de la implementación del sistema, se ha erradicado el problema de que ciudadanos guatemaltecos solicitaran y fueran portadores de más de un pasaporte. En el pasado, una gran cantidad de guatemaltecos podía obtener varios pasaportes debido a que no había controles para evitarlo. Hoy por hoy, en los Estados Unidos, es prácticamente imposible el obtener más de un pasaporte por ciudadano, a menos que el interesado presente prueba que el pasaporte ha sido dañado o extraviado.

El sistema a la fecha, ha detectado más de cincuenta intentos de utilizar cédulas duplicadas en los Estados Unidos.

Por este mismo, actualmente se han detectado cuatro casos de **fraude (“hits”)** en los Estados Unidos. Algunos de ellos de personas que habían solicitado Pasaporte en el interior de la República.

- **LAS MISIONES QUE YA HAN SIDO HABILITADAS EN EL PROGRAMA GOZAN DE UN SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES, CON COSTO MARGINAL, QUE LES PERMITE UNA EFICIENTE Y EFECTIVA COMUNICACIÓN Y TRASMISION DE DATOS.**

El sistema de telecomunicaciones es confiable, seguro, fácil de operar y no se requiere capacitación extensiva para su uso.

- **LA SOLUCION PROVEE UN DOCUMENTO MÁS RESISTENTE, SEGURO Y RECONOCIDO INTERNACIONALMENTE, CUMPLIENDO CON LAS NORMAS OACI (ORGANIZACIÓN DE AVIACION CIVIL INTERNACIONAL), EL ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION AL PERSONAL DE LAS MISIONES A SIDO RELATIVAMENTE RAPIDO Y EFECTIVO.**

Incluso con los cambios de personal en las distintas Misiones guatemaltecas, no se han registrado problemas en adaptarse al sistema y aprender la operación del mismo.

- **LOS FUNCIONARIOS EN LOS CONSULADOS HAN MANIFESTADO SU SATISFACCION POR EL SOPORTE, APOYO Y ATENCION QUE SE LES HA BRINDADO POR PARTE DE LOS INGENIEROS UBICADOS EN KENNER, LOUSIANA.**

Se han realizado giras para efectuar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, sin ningún costo para las Misiones.

Cuando han existido fallas de equipo, estas han sido solucionadas en menos de veinticuatro horas (24Hrs.)

- **LOS INTERESADOS QUE HAN SOLICITADO SU PASAPORTE EN LAS DISTINTAS MISIONES, HAN EXPRESADO EN NUMEROSAS OCASIONES SU SATISFACCION CON EL PROCESO Y ENTREGA DE SUS PASAPORTES.**

- **EL SISTEMA HA LOGRADO OFRECER A LOS GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR BENEFICIOS CON LOS QUE NO CONTABA, PREVIO A LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA, TALES COMO:**

- ✓ Utilización de tecnología de toma de fotografía digital.
- ✓ Firma del usuario incorporada al documento.
- ✓ Impresión computarizada de los datos personales.
- ✓ Facilitación de la entrega de “PASAPORTES NACIONALES”, en cualquier parte.
- ✓ Eliminación de trámites a través de terceros.

- ✓ Proveer un documento mas resistente, seguro y reconocido internacionalmente, cumpliendo con las normas OACI (Organización de Aviación Civil Internacional).
- ✓ Disminución de los costos adicionales para obtener “PASAPORTES NACIONALES”, (Sistema PROEDEPA) (tales como: Fotos, tramitadores y emplastado, parqueo, pérdidas de jornadas de trabajo para obtener su documento).
- ✓ Las instalaciones habilitadas en los Estados Unidos cuentan con capacidad real de procesar quince mil solicitudes mensuales.

2.5.2 POTENCIALIDADES QUE OFRECE EL NUEVO SISTEMA DE PASAPORTES “PROEDEPA” A LAS REPRESENTACIONES DIPLOMATICAS Y CONSULARES DE GUATEMALA EN EL EXTERIOR.

- ◆ Dado a la flexibilidad y madurez del sistema, es relativamente sencillo y rápido el aumentar el número de estaciones y puestos de captura de datos alrededor del mundo.
- ◆ La empresa ha desarrollado tecnología para permitir la implementación de centros de captura móviles.
- ◆ Los sistemas de telecomunicaciones instalados permiten la fácil y rápida comunicación con los centros de emisión y eventualmente con las unidades del Ministerio de Relaciones Exteriores.

- ◆ El Ministerio de Relaciones Exteriores puede contar y acceder a una base de datos confiable de guatemaltecos residentes en el exterior.

CAPITULO III

PROCESO CONTABLE

3.1 DEFINICION

Contabilidad: “Ciencia del control de los negocios, que consiste en registrar las variaciones que experimenta el patrimonio de un comerciante y la cantidad y clase de las ganancias o pérdidas que obtiene.”¹⁶

La naturaleza de la contabilidad y su importancia en el mundo de los negocios se manifiestan en la variedad de actividades a que se dedican las personas que se han preparado en el campo de la contabilidad y de esta forma se lleva un mejor control.

La importancia de la contabilidad se define como:

- **Instalación de sistemas de contabilidad.** Por regla general, el primer proceso contable que lleva a cabo cualquier negocio es la planeación e instalación de su sistema de contabilidad, debe tenerse en cuenta que ya es costumbre el que haya que reformar según la tecnología el sistema de contabilidad y se amplíe o modifique, según las necesidades de la institución.

- **Mantenimiento de registros.** Una vez que se ha diseñado e instalado el sistema de contabilidad, las operaciones del negocio se registran en las formas y libros que

integran el sistema, es decir utilizando los auxiliares necesarios hasta los dispositivos electrónicos según sea el caso de la institución.

- **Preparación de estados financieros.** Valiéndose de todas las herramientas obtenidas, el contador prepara los estados financieros que muestren la situación real de la institución y los resultados de las operaciones. Estos mismos son de gran ayuda para la gerencia, los dueños, inversionistas o entidades gubernamentales.

- **Auditoría.** La auditoría es uno de los pilares más importantes, ya que a través de los registros, los expertos examinan los resultados para prevenir el fraude y el error, y rendir la seguridad de que tales registros y estados se han manejado y preparado con apego a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y a las políticas de la institución.

PROCESO:

La transformación económica de los factores de la producción persigue la obtención de determinados bienes y servicios, según cierto plan de actuación. Esta transformación es posible, por tanto, gracias a la aplicación de una técnica concreta, por la que se obtendrán aquellas salidas.

¹⁶ José Ma. Codera Martín, DICCIONARIO DE CONTABILIDAD, Séptima Edición Actualizada 1990, Pág. 54.

Por tanto, un proceso es la función planeada o conjunto de operaciones que utilizando una tecnología y según cierta estructura, transforma unas entradas en unas salidas, es decir, unos factores en unos productos.

Aclarando más este concepto se puede decir que para definir un proceso es preciso fijar estas ideas:

- a) Existe un plan operativo para convertir ciertas entradas en unas salidas determinadas.
- b) Está dotado, en consecuencia, de una estructura u orden entre los elementos operativos de la función transformadora.
- c) Todo ello se logra a través de determinada técnica o según cierta clase de tecnología.

DEFINICION DE PROCESO CONTABLE:

En conclusión se dice que es el “Método para transformar datos contables en informes contables que pueden ser interpretados y utilizados en los procesos de elaboración de decisiones, a menudo se utiliza en lugar de ciclo contable.”¹⁷

3.2 IMPORTANCIA:

La importancia del proceso contable, radica en el mantenimiento de los registros, constituye un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de la mayor parte de las otras actividades contables, depende, en alto grado de la exactitud e integridad de los registros de contabilidad.

3.3 CLASIFICACION:

El proceso contable, se hace más efectivo a través de un sistema computarizado de programas actualizados, que permita tener información oportuna, datos estadísticos fehacientes y determinar que las operaciones que resulten de la actividad relacionada, se registren adecuadamente y en el tiempo en que corresponde, detectar errores e irregularidades conciliando los registros contables con reportes llevados de manera independiente.

En una clasificación del proceso contable se observa en el orden que se describe a continuación:

- a) Registro de asientos en el diario.
- b) Pases al mayor.
- c) Balanza de comprobación.
- d) Preparación del estado de pérdidas y ganancias, por el período.
- e) Preparación del estado de utilidades no distribuidas, por el período

¹⁷ J.M. Rosenberg. DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, John Willey/Sons Inc. 1983,

- f) Preparación del balance general, mostrando la situación financiera al fin del período.
- g) Registros y pases al mayor de los asientos de diario necesarios para cerrar los libros.
- h) Preparación de la balanza de comprobación después del cierre.

Gastos incurridos y productos devengados, o pago y cobro de cuentas, bases de dos procedimientos de contabilidad.

El procedimiento de contabilidad se basa en el registro de las operaciones de acuerdo con los gastos incurridos y los productos devengados.

Cabe mencionar que **movimiento de dinero es el** que consiste en contabilizar los productos cuando se efectúan los cobros correspondientes y los gastos, en el período en que se hacen los desembolsos.

De esta forma es descrito como la apropiada aplicación de los productos y los gastos a los períodos correspondientes, tal es el caso de la Dirección General de Migración.

3.4 APLICACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN DE GUATEMALA.

Los Ingresos Privativos de la Dirección General de Migración se contabilizan de la siguiente forma:

- ✓ Los delegados encargados en las delegaciones de la Dirección General de Migración, efectúan los cobros correspondientes, luego realizan su depósito y elaboran un formulario denominado IT-13, por medio del cual reportan todos los ingresos recibidos a diario en dichas delegaciones y lo mandan al Departamento de Contabilidad de las oficinas centrales de la Dirección General de Migración, luego el contador efectúa el registro así:

- ✓ Las delegaciones envían cada ocho días los IT-13 al Departamento de Contabilidad, a excepción de Melchor de Mencos, Bethel, el Naranjo y Livingston, que envían sus reportes cada quince días debido a la distancia, este formulario es elaborado diariamente por los delegados el cual es operado al final de cada mes en la caja fiscal por el contador.

- ✓ El control de los formularios utilizados para los diferentes servicios que presta la Dirección General de Migración, son controlados por el contador a través de la caja

fiscal ya que al final de cada mes elabora el corte de formas para observar la existencia de formularios con la que cuenta la institución.

Al hablar de la aplicación de los ingresos, debe tomarse en cuenta que el IT-13 que mandan los delegados debe de coincidir con la boleta de depósito que se adjunta al mismo, esto sirve de base para que contabilidad cuadre sus operaciones y tenga el registro adecuado de los ingresos percibidos actualmente en las delegaciones, algunos de estos pueden ser:

- Pasaporte Ordinario Q.100.00.
- Pasaporte Oficial Q.50.00.
- Pasaporte Diplomático Q.50.00.
- Visa de residente permanente Q.3,000.00.
- Visa para residente permanente, para religiosos y refugiados (10%) Q.300.00
- Visa de residente temporal sería de Q.500.00,
- Visa de residente temporal para religiosos Q.200.00,
- Visas para estudiantes Q.200.00,
- Visa de negocios Q.200.00,
- Visa de tránsito Q10.00, si es extendida en el exterior tiene un valor de \$10.00, aquí varía el valor según el cambio del día.
- Prórroga de visa de turista simple Q.75.00, múltiple Q.150.00,
- Renovación de entradas y salidas múltiples Q.500.00.
- Pase de viaje colectivo Q.5.00,
- Pase de viaje individual con un valor de Q.50.00,

- Tarjeta de turismo \$10.00.
- Pase local para guatemaltecos Q.1.00 y los ingresos varios que se generen en dichas delegaciones, los cuales se especificarán en el formulario respectivo.

REGISTRO EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

El departamento de contabilidad es el encargado de llevar el control y efectuar los registros de la Dirección General de Migración, en lo que se refiere a los ingresos el contador efectúa los registros a través de los formularios IT-13, que es el control implementado actualmente el cual se maneja de la siguiente forma:

- a) Los delegados de las diferentes delegaciones envían cada ocho o cada quince días según corresponda dichos formularios en los cuales se detalla en resumen los servicios prestados y debe ir acompañado de su boleta de depósito respectiva.
- b) El contador al tener todos los IT-13 de un mes, asigna a un asistente de contabilidad para que este a su vez elabore un IT-13 por día de todas las delegaciones y cuadrar con las boletas de depósito, seguidamente debe elaborar uno por mes para que luego el contador lo registre en la caja fiscal.
- c) Otro de los asistentes de contabilidad es el encargado de llevar el control de los recibos utilizados para el registro de los ingresos privativos y distribuirlos a las delegaciones

según las necesidades de cada una, esto lo hace a través de acta, la cual es firmada por el delegado de migración que retira los recibos correspondientes los cuales para un mejor control llevan su correlativo, el asistente también maneja el libro de bancos para tener el control sobre el efectivo que se genera a través de los ingresos, el cual es depositado diariamente por los delegados.

- d)** La secretaria del departamento de contabilidad se encarga de archivar todas las copias de los recibos de ingresos privativos y es la que lleva el control de los ingresos percibidos en el exterior a través de la forma 63-A2.

Al tener los IT-13 operados por día, los firma el Contador General y el Gerente Financiero, después que están debidamente firmados y sellados son enviados a la UDAF (Unidad de Administración Financiera), posteriormente cuando estos ya retornan se procede a elaborar un IT-13 en forma mensual para ser operado en la forma 200A-3 que es la caja fiscal y es aquí en donde ya se registran los ingresos.

También entre los IT-13 se reportan los ingresos percibidos por la Dirección General de Migración en lo que se refiere a la emisión de pasaportes y por la extensión de las diferentes clases de visas que realiza la delegación de Migración, ubicada actualmente en el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT).

El IT-13, es el formulario utilizado actualmente en la Dirección General de Migración, a través de este se obtiene el resumen de ingresos por delegación, en el que desglosan los servicios de control migratorio por ejemplo: (Q.75.00) de setenta y cinco pases locales de servicios de control migratorio por ejemplo: (Q.75.00) de setenta y cinco pases locales de (Q1.00c/u), concedidos a guatemaltecos, (Q.100.00) por constancias de categoría migratoria y otros rubros que contiene dicho formato.

Los ingresos privados percibidos del exterior en concepto de emisión de pasaportes, se hacen efectivos luego que se deposita el giro al Banco de Guatemala y a los 30 días se obtiene la nota de crédito siendo esta remitida a Gobernación por la Contabilidad del Estado.

La forma de contabilizar los ingresos recibidos por los diferentes consulados en el exterior se realiza así: el IT-13 con su respectiva nota de crédito del banco de Guatemala, siendo registrada en la caja fiscal como ingresos privados percibidos por los consulados en el exterior.

La caja fiscal se trabaja partiendo de un saldo anterior y se le suman los ingresos, se opera en forma mensual, en la caja fiscal se registran las notas de crédito con dígito 01 que son las que amparan los ingresos percibidos a nivel nacional y las notas de crédito con dígito 03 son las que amparan las recaudaciones de ingresos de los consulados y embajadas del exterior, se elabora un IT-13 por cada nota de crédito.

3.5 CONTROL DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS

En el caso de la emisión de pasaportes, el control se lleva a través del IT-13 que realiza el delegado de la Dirección General de Migración y el cual para documentar adjunta una integración en la que describe la clase de pasaportes emitidos, la cantidad y el valor, esto se refleja en el resumen del IT-13 y se compara con los ingresos registrados en el banco y se cruza con la boleta de depósito adjunta.

Otro de los controles que se tiene actualmente es el de inventariar los recibos que se utilizan para el registro de los ingresos, es decir que los delegados acuden al Departamento de Contabilidad, en donde se les da un correlativo de recibos, firmando en un libro la cantidad de recibos que se le proporcionó.

En la parte de atrás de la caja fiscal se elabora un corte de formas en el cual cada mes el Departamento de Contabilidad anota el número de formularios que se entregaron a las delegaciones de la Dirección General de Migración y se verifica el saldo de los formularios en existencia para el siguiente mes, además del control que se lleva en los libros auxiliares para el manejo de dichos formularios.

La persona encargada en las delegaciones al ver que ya tiene poca existencia de formas se presenta a las oficinas del Departamento de Contabilidad y se elabora una acta o bien un conocimiento en donde se anota la fecha, el correlativo y la cantidad de recibos entregados a los delegados.

De igual forma para un mejor control se optó por tener personas encargadas en el Departamento de emisión de pasaportes para llenar los recibos de pago para poder obtener pasaporte y evitar que se anulen o se destruyan innecesariamente.

Juntamente con el Departamento de Contabilidad el Departamento de Auditoría también lleva su control de las existencias de los recibos que se utilizan para el registro de los diferentes ingresos percibidos por la Dirección General de Migración y este mismo se coteja con el Departamento de Contabilidad y posteriormente analiza el procedimiento y da su visto bueno.

En resumen el control de los ingresos se maneja con el IT-13 que elabora el jefe de delegados de cada delegación, el cual lo hace diariamente y lo manda cada ocho días, en el caso de Melchor de Mencos y Livingston cada quince días a las oficinas de la Dirección General de Migración, los cuales deben ir amparados con sus respectivas boletas de depósito para su debido registro.

En la emisión de pasaportes se acompañan los IT-13 con el resumen respectivo de los pasaportes emitidos en el día, comparando el total depositado con los estados de cuenta enviados por el banco.

Se opera también el libro de bancos para poder llevar un mejor control de las cuentas en donde se maneja el efectivo recibido por los diferentes servicios.

Por consiguiente este es uno de los controles con lo que cuenta actualmente la Dirección General de Migración en el manejo de los ingresos privativos.

El proceso contable de los ingresos se ha venido haciendo con los datos que se tienen en los formularios IT-13, ya que a la fecha no hay otro sistema el cual permita poder trabajar conjuntamente con las delegaciones, es decir un programa computarizado por medio del cual se pueda verificar los ingresos percibidos diariamente por cada delegación y poder centralizarlo en el departamento de contabilidad, siendo a la fecha únicamente el formulario IT-13 con la boleta de depósito adjunta, el respaldo con que se cuenta para el registro de las operaciones en la caja fiscal y la única forma de control interno que se maneja en la institución a la fecha.

Tampoco se cuenta con integraciones en donde se pueda observar de manera pronta y eficaz el movimiento migratorio que se tiene en cada delegación, esto podría lograrse a través de un sistema computarizado, el cual permitiría tener un resumen diario por delegación de los ingresos percibidos.

PASOS A SEGUIR EN LOS PROCESOS:

En lo que se refiere al proceso administrativo se puede ver como se maneja a través del flujograma que se presenta más adelante, dando a conocer quien recibe y quien autoriza y así las funciones que competen a las personas involucradas en dichos procesos.

Cuando hablamos de los pasos a seguir en los procesos desde el punto de vista contable, se puede decir que se da desde el momento en que el delegado de Migración efectúa el depósito, envía los documentos de respaldo al Departamento de Contabilidad, luego el contador efectúa la partida de ingresos correspondiente, así como la de los egresos que se generen en el período que se esta trabajando y de esta forma obtener el dato exacto del disponible con el que se cuenta para cubrir los gastos que se den conforme las necesidades de la institución y poder contar con los Estados Financieros a través de este proceso.

CAPITULO IV

LA REINGENIERIA EN EL PROCESO CONTABLE DE LOS INGRESOS

PRIVATIVOS

4.1 DEFINICION:

Se acerca el nuevo siglo y se cuenta con empresas que funcionaron en el siglo XX con diseños administrativos del siglo XIX. Actualmente se necesita algo enteramente distinto.

“Ante un nuevo contexto, surgen nuevas modalidades de administración, entre ellas está la reingeniería fundamentada en la premisa de que no son los productos, sino los procesos que los crean los que llevan a las empresas al éxito a la larga. Los buenos productos no hacen ganadores, los ganadores hacen buenos productos. Lo que tienen que hacer las empresas es organizarse en torno al proceso.”¹⁸

Las operaciones situadas en departamentos especializados, hacen que nadie esté en situación de darse cuenta de un cambio significativo, o si se da cuenta no puede hacer nada al respecto por que sale de su radio de acción, de su jurisdicción o de su responsabilidad. Esto es consecuencia de un concepto equivocado de administración organizacional.

“**Reingeniería** significa volver a empezar arrancando de nuevo; reingeniería no es hacer más con menos, es con menos dar más al cliente. El objetivo es hacer lo que ya estamos haciendo, pero hacerlo mejor, trabajar más inteligentemente. Es rediseñar los procesos de manera que estos no estén fragmentados. Entonces la empresa se las podrá arreglar sin burocracias e ineficiencias.”¹⁹

Propiamente hablando: **Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos** para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y actuales de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez, es por eso que la Dirección General de Migración, adoptó el procedimiento de buscar una empresa privada para que con la tecnología de ésta, el servicio en la emisión de pasaportes fuera competitivo y dejara contentos a los usuarios del servicio.

En otras palabras: Reingeniería es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de negocios de valor agregado y de los sistemas, políticas y estructuras organizacionales que lo soportan, para optimizar el flujo de trabajo, el servicio prestado y la productividad en la institución.

¹⁸ E-mail: neminar@ top. mail. Com.ar

¹⁹ Email: neminar@ top.mail.Com. ar

4.2 IMPORTANCIA:

Detrás de la palabra reingeniería, existe un nuevo modelo de negocios, instituciones y un conjunto correspondiente de técnicas que los jefes de delegados y los delegados tendrán que emplear para reinventar el proceso de la Dirección General de Migración, implica el rediseño drástico de operaciones, además cambios en el contenido de trabajo de los diversos cargos y la manera de realizarlos.

Bajo el pensamiento tradicional de la administración muchas de las tareas que realizaban los empleados nada tenía que ver con satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio.

Muchas de esas tareas se ejecutaban para satisfacer exigencias internas de la propia organización de la empresa.

En el ambiente de hoy nada es constante ni previsible, ni crecimiento del mercado, ni demanda de los clientes, ni ciclo de vida de los productos o el servicio que se preste.

Tres fuerzas por separado y en combinación, están impulsando a las instituciones a penetrar cada vez más profundamente en un territorio que para la mayoría de los ejecutivos, directores y administradores es desconocido. Estas fuerzas son: **Cientes, Competencia y Cambio.**

4.2.1 CLIENTES:

Los clientes asumen el mando, es decir que el cliente siempre tiene la razón, debido a que el mercado masivo hoy esta dividido en segmentos, algunos tan pequeños como un solo cliente, en el caso de la emisión de pasaportes un sólo proveedor, por lo que los usuarios del servicio ya no se conforman con lo que encuentran, es por eso que se dice que los clientes tienen múltiples opciones para satisfacer sus necesidades.

Esto es aplicable en la relación cliente-proveedor entre las propias empresas, y a los reclamos muchas veces se expresan en: “O lo hace usted como yo quiero o lo hago yo mismo”.

Los Clientes (usuarios del servicio), se han colocado en posición ventajosa, en parte por el acceso a mayor información, para las empresas que crecieron con la mentalidad de mercado masivo la realidad es más difícil de aceptar acerca de los usuarios, en cuanto a que cada uno cuenta. Si se pierde un cliente hoy, no se aparece otro para reemplazarlo.

En el caso de la emisión de pasaportes, la Dirección General de Migración ha tratado de prestarle un mejor servicio a todas las personas que lo necesitan y por esa razón es que la importancia fundamental que persigue con el cliente es que se sienta satisfecho en mejor forma de la eficiencia, tecnología y seguridad que actualmente se tiene con la emisión de los mismos.

4.2.2 COMPETENCIA:

Antes era más fácil que una institución lograra salir al mercado con un servicio aceptable y al mejor precio, hoy en día existe mas competencia entre empresas las cuales son de clases distintas.

La globalización trae consigo la caída de las barreras comerciales y ninguna empresa o institución tiene su territorio protegido de la competencia extranjera.

Empresas americanas, japonesas, europeas tienen experiencia en mercados fuertemente competitivos y están muy ansiosas de ganar una porción de nuestro mercado.

Ser grande ya no es ser invulnerable y todas las empresas existentes tienen que tener la agudeza para descubrir las debilidades de la competencia.

Las empresas o instituciones nuevas no siguen las reglas conocidas y hacen nuevas reglas para manejar sus negocios o poder mejoras sus servicios.

Actualmente la Dirección General de Migración ha modernizado sus sistemas, los cuales son competentes a nivel Centroamericano en el servicio que presta para la emisión de pasaportes.

4.2.3 EL CAMBIO:

“El cambio se vuelve una constante, la naturaleza del cambio también es diferente. La rapidez del cambio tecnológico también promueve la innovación, los ciclos de vida de los productos han pasado de años a meses.

Ha disminuido el tiempo disponible para desarrollar nuevos productos e introducirlos, hoy las empresas tienen que moverse más rápidamente o pronto quedarán totalmente paralizadas.”²⁰

Los ejecutivos creen que sus empresas están equipadas con tecnología competente para detectar el cambio, pero la mayor parte de ellas no lo está, lo que detectan es el cambio que ellas mismas esperan. Los cambios que pueden hacer fracasar a una empresa es lo que ocurre fuera de sus expectativas.

El procedimiento que la Dirección General de Migración adoptó para ofrecer un mejor servicio a los usuarios fue el de cambiar el sistema de emisión de pasaportes, optando por que fuera una empresa privada la encargada de este servicio, para que juntamente con está a través de su tecnología y experiencia en el ramo pudieran tener mas expectativas de atender al usuario y poder incrementar sus ingresos y nuevas formas de control, este cambio a la fecha ha sido positivo ya que día a día son mas las personas que acuden a que se les emita

²⁰ E-mail: neminar.@ top. mail. Com.ar

su pasaporte debido a que con la tecnología que se cuenta actualmente, este servicio se presta en forma rápida, segura y eficiente para el usuario.

En resumen para que la reingeniería tenga éxito se requiere de un cambio cultural y de actitudes, así como la capacitación constante a los trabajadores para obtener mejores resultados.

4.3 OBJETIVOS:

- a) Lograr un incremento significativo del valor que la institución provee a sus usuarios.
- b) Reducir costos de los procesos como resultado del rediseño, simplificación o eliminación de procesos, procedimientos o tareas.
- c) Mayor maniobrabilidad empresarial, operativa por “adelgazamiento burocrático.”
- d) Incremento sustancial de la velocidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios.

Uno de los objetivos primordiales de la reingeniería es el de: Minimizar la cantidad necesaria de administración.

Para un mejor resultado, la reingeniería pretende mejorar los procesos, reducir costos, maximizar los ingresos y para eso debe contar con las herramientas necesarias y con el personal capacitado para lograr sus objetivos.

La herramienta principal de la reingeniería es una hoja de papel en blanco, el personal que se encuentre apto para llevar a cabo el proceso debe de estar relacionado con la reingeniería.

4.4 CARACTERISTICAS:

Para llevar a cabo la reingeniería de procesos se han identificado las siguientes características o roles:

- Líder.
- Dueño o responsable del proceso.
- Equipo de reingeniería.
- Comité directivo.
- "Zar" de reingeniería.

4.4.1 El Líder

Es un alto ejecutivo que respalda, autoriza y motiva el esfuerzo total de reingeniería. Debe tener la autoridad suficiente para que persuada a la gente de aceptar los cambios radicales que implica la reingeniería. Sin este líder, en el caso de la Dirección General de Migración el Jefe de Delegados, el proceso de reingeniería queda en buenos propósitos sin llegar a culminarse como se espera.

Debe mantener el objetivo final del proceso, necesita la visión para reinventar la institución bajo nuevos esquemas competitivos, mantiene comunicados a empleados y

directivos de los propósitos a lograr, así como los avances logrados. Designa a quienes serán los dueños de los procesos y asigna la responsabilidad de los avances en el rendimiento. (Delegados de Migración).

En el caso de la Dirección General de Migración, cada delegación esta a cargo de un jefe de delegados quien sería en este caso el líder, siendo el responsable de lograr los propósitos de la reingeniería para maximizar los ingresos percibidos por la institución.

En resumen el líder es el que debe revisar permanentemente la organización, los procedimientos y las tareas que ejecutan sus colaboradores adecuándolas a las condiciones cambiantes, lo que permitirá actuar con mayor efectividad, es decir que el Jefe de Delegados debe estar en constante comunicación con los delegados.

4.4.2 Dueño del proceso:

Gerente de área responsable de un proceso específico y del esfuerzo de reingeniería correspondiente, los delegados de la Dirección General de Migración, serán los responsables del proceso juntamente con el jefe de delegados.

Los procesos deben de identificarse lo más pronto posible, asignar un líder (en el caso de la Dirección General de Migración, un Jefe de Delegados), y este a los dueños de los procesos, es decir los delegados que se encuentran en las delegaciones de la Dirección General de Migración, siendo los encargados de prestar los servicios concernientes a los ingresos percibidos por la misma.

Es importante que los dueños de procesos tengan aceptación de los compañeros con los que van a trabajar, aceptar los procesos de cambio que trae la reingeniería siendo su función principal vigilar y motivar su realización.

El oficio de los dueños no termina cuándo se completa el proyecto de reingeniería, cuándo se tiene el compromiso de estar orientado a procesos, cada proceso sigue ocupando de un dueño, es decir de un jefe de delegados de Migración que se responsabilice de su ejecución.

Como ya se mencionó anteriormente el jefe de delegados quien es el líder debe de conocer acerca del proceso y transmitirlo a los dueños del proceso, es decir a los delegados de Migración quienes estarán a cargo del mismo, para poder llevar a cabo la reingeniería a implementar en dicho proceso.

4.4.3 Equipo de reingeniería:

Formado por un grupo de individuos dedicados a rediseñar un proceso específico con capacidad de diagnosticar el proceso actual supervisar su reingeniería y su ejecución. (Jefe de Delegados y los delegados de Migración constituidos en las delegaciones).

Es el encargado de realizar el trabajo pesado de producir ideas, planes y convertirlos en realidades. Cabe mencionar que un equipo solo puede trabajar con un proceso a la vez, de tal manera que se debe formar un equipo por cada proceso que se está trabajando.

“El equipo debe tener entre 5 y 10 integrantes máximo, de los cuales una parte debe de conocer el proceso a fondo, pero por poco tiempo para que no lo acepten como algo normal y otra parte debe ser formada con personal ajeno al proceso, pudiendo ser gente de fuera de la empresa que lo pueda cuestionar y proponer alternativas.”²¹

En el caso de la Dirección General de Migración, debe de contratarse personas capaces que puedan implementar el proceso de reingeniería o tener la opción de clasificar entre el personal que se encuentra laborando actualmente y determinar si tienen la capacidad necesaria para poder llevar a cabo el proceso e incorporarlo en forma satisfactoria y que permita maximizar los recursos percibidos diariamente por la Dirección General de Migración en relación a los ingresos.

4.4.4 Comité directivo:

Cuerpo formulado de políticas, compuesto de altos administradores que desarrollan la estrategia global de la organización y supervisan su progreso, normalmente incluye a los dueños del proceso, cabe mencionar que para integrar este comité debe contarse con gente

²¹ E-mail. neminar@ top mail. Com.ar

preparada que tenga una especialización inherente al ramo y poder organizar todo lo relacionado al progreso y crecimiento de la Dirección General de Migración.

En este comité puede estar o no presente en el proceso la orden de prioridad, opinan sobre cuestiones que van mas allá de los procesos y proyectos en particular, sin dejar por un lado los intereses inherentes que competen a la Dirección General de Migración.

4.4.5 "Zar" de la reingeniería:

Es el responsable de desarrollar técnicas e instrumentos de reingeniería y de lograr sinergia entre los distintos proyectos en la empresa.

Se encarga de la administración directa coordinando todas las actividades de reingeniería que se encuentren en marcha; apoya y capacita a los dueños de proceso y equipos de reingeniería.

La característica distintiva de una organización exitosa, es su voluntad de abandonar los métodos que se han utilizado en el pasado.

En lo que compete a la Dirección General de Migración, se llama Zar de la reingeniería, a la persona que estará a cargo de implementar los sistemas a utilizar para un mejor control en los ingresos privados, capacitando a las personas que tendrán a cargo el manejo del

sistema computarizado que registrará todos los movimientos que se lleven a cabo en las distintas delegaciones de la institución, siendo centralizadas a través del Departamento de Contabilidad.

Partiendo de que las personas que estarán a cargo tendrán la capacidad y preparación necesaria para lograr el éxito que se pretende alcanzar a través de este sistema, por lo que se debe considerar la inversión a realizar para tecnificar el procedimiento que se utiliza actualmente.

4.5 DONDE APLICAR LA REINGENIERIA:

Recordemos que son los procesos y no las organizaciones los sujetos a reingeniería. Es una parte difícil dado que normalmente podemos identificar todos los elementos dentro de una organización pero no así los procesos.

Para identificar y entender mejor los procesos, se les pueden poner nombres que indiquen su estado inicial y final:

- **Registro:** Control de ingresos privativos percibidos diariamente en las delegaciones.
- **Manejo del Sistema:** Personal competente y capaz.
- **Servicio:** De la Dirección General de Migración a los usuarios.
- **Control de Formas:** Inventario diario de existencias, de todos los DIGEMI utilizados para el control de los ingresos privativos.

Para seleccionar un proceso a rediseñar podemos considerar los siguientes aspectos:

a) Procesos quebrantados: (NECESIDAD)

Tienen dificultades en tener un producto final. Las formas de identificarlos son:

- Extenso intercambio de información, redundancia de datos, tecleo repetido.
- Es causado por la fragmentación arbitraria de un proceso natural, y no debe reprocesarse la información en cada unidad a partir de la información recibida.

Inventarios, reservas y otros activos. Existen debido a incertidumbres en los procesos internos y externos, estas reservas no solo suelen ser de materiales, también son de personal o recursos financieros. Es necesario evaluar el servicio que presta la Dirección General de Migración a los usuarios del servicio, así como las necesidades del mismo, para no contar con recursos ociosos.

Gran relación de comprobación y control con valor agregado, fragmentación. Existen procesos internos que no dan valor agregado al producto pero si afectan su costo y calidad final.

“Repetición de trabajo. Retroinformación inadecuada a lo largo de las cadenas. A menudo el problema se corrige al final del proceso regresando el producto al inicio sin indicar incluso cual fue el problema encontrado y cuando se detectó.”²²

Complejidad, excepciones y casos especiales, acumulación a una base sencilla. A un proceso sencillo inicial le creamos excepciones y casos especiales a medida que surgen otros problemas, en reingeniería es necesario rescatar el proceso inicial y crear otro proceso para cada caso especial que surja, en el caso de la Dirección General de Migración, implementar el sistema que permita centralizar las operaciones que se realizan en las delegaciones, en el Departamento de Contabilidad y tener el control de los ingresos percibidos diariamente.

En conclusión se puede decir que son los procesos con problemas, o bien la carencia de nuevos servicios.

b) Procesos importantes: (IMPORTANCIA).

Son los que causan un impacto directo a los usuarios del servicio, y es el segundo en importancia al seleccionar procesos de reingeniería. En este caso es necesario evaluar las necesidades con que pueda contar el usuario al momento de solicitar el servicio.

La importancia se da por el impacto en el usuario, por el costo de servicio y la oportunidad que se tenga.

²² E-mail: neminar@top.mail.Com.ar

c) Procesos factibles: (FACTIBILIDAD)

El proceso de factibilidad se basa en el radio de influencia en cuanto a la cantidad de unidades organizacionales que intervienen en él, mientras más sean, mayor será el radio de influencia.

Antes de seguir adelante con la reingeniería, es necesario entender al proceso y no irse a los detalles, entendiendo el proceso es posible crear nuevos detalles, que permitan obtener los resultados deseados.

El análisis tradicional toma los insumos y productos de un proceso como supuestos y mira dentro del proceso para medir y examinar lo que ocurre. En cambio entender el proceso no da nada por sentado, al entender un proceso no se acepta el producto como un supuesto, pero en parte si es entender que hace el cliente con ese producto, o el porque necesita del servicio.

Actualmente la reingeniería a aplicar en la Dirección General de Migración, es la de implementar un proceso que permita controlar en mejor forma los ingresos privativos percibidos por la institución, debido a que no se cuenta con el equipo necesario para poder tecnificar los procesos y maximizar los recursos, todo esto por la falta de tecnología que se tiene en las delegaciones fronterizas, los registros se han venido haciendo manualmente, es por eso que la reingeniería a aplicar debe empezar en las delegaciones de la Dirección General de Migración y proporcionar el equipo de computo necesario con los procesos

adecuados, así como todos los formatos indispensables para el registro y control de los ingresos.

De igual forma debe contarse con el personal calificado para poder llevar a cabo este proceso, teniendo presente que estas personas serán los dueños de los procesos y de esto depende el éxito de la reingeniería en la implementación de los procesos. En resumen la factibilidad se da en donde haya alta oportunidad de éxito e impacto.

4.5.1 Formatos de Control:

- Actualmente se utiliza el formato del **MODELO “P”** que es el control que se maneja para verificar el correlativo de los DIGEMI utilizados en todas las delegaciones de la Dirección General de Migración, este modelo esta autorizado por la Contraloría General de Cuentas y lleva la numeración consignada por la misma, lo elabora el Departamento de Contabilidad, en este formato se maneja las existencias de los formularios utilizados para los diferentes servicios que presta la institución y en una columna aparte se tiene el dato de los ingresos percibidos, se elabora cada mes y se traslada al departamento de Auditoría para su visa respectiva, en cierta forma ayuda a llevar la continuidad de los correlativos, evitando que los delegados los manejen en forma alterna o desordenada.

El número del modelo “P” es el que se consigna en la parte de atrás del corte de formas de la caja fiscal del lado de la descripción, anotando el movimiento de talonarios es decir los recibos utilizados en el registro de los ingresos.

El modelo “P” consta de varias columnas en las cuales se anota el número del formulario, la descripción si son ingresos varios, pase local o tarjeta de turista, a través del correlativo utilizado y otra columna en donde se anotan las existencias para el mes siguiente.

También tiene una columna como control interno para el departamento de contabilidad en donde se anota la cantidad expresada en quetzales de los servicios que se prestaron en el mes.

El modelo “P” se elabora en Excel (Hoja Electrónica), en el formato autorizado por la Contraloría General de Cuentas y se coteja con el departamento de Auditoría para llevar el control adecuado de las existencias de los DIGEMI que se registran para el mes siguiente.

- **El libro de bancos**, se opera para un mejor control del efectivo que se genera a través de los ingresos los cuales reportan los delegados con las respectivas boletas de depósito, anteriormente no se llevaba este control, de esta forma se pretende tener un saldo real del banco y poder cotejar las operaciones realizadas por los delegados.
- Otro de los formatos de control es el de la **forma 63-A2**, el cual es utilizado por la Dirección General del Migración (departamento de contabilidad), para llevar el control de los giros, cabe mencionar que estos giros son los que amparan los ingresos obtenidos de los diferentes consulados en el exterior, en los cuales se emiten pasaportes a todas las personas que lo soliciten. Este dato es proporcionado en un

IT-13 el cual es emitido por los delegados de la Dirección General de Migración que operan en la empresa la Luz, en el cual se desglosa el servicio prestado y el valor del mismo, siendo trasladado al departamento de contabilidad para su registro en la caja fiscal.

4.5.2 Procedimientos Contables y Administrativos a Aplicar para Implementar el Proceso Contable:

- Para un mejor control en lo que se refiere al registro de los ingresos privativos percibidos por la Dirección General de Migración, es necesario centralizar todas las operaciones en el departamento de contabilidad, tecnificar un sistema en red en las delegaciones, el cual permita que se verifique día a día los ingresos que se generen, ya que a la fecha se han venido registrando manualmente y esto podría prestarse a malos manejos en los ingresos percibidos por cada delegación.

- El procedimiento que existe actualmente es que el departamento de contabilidad recibe el IT-13, al cual se adjuntan las boletas de depósito, siendo este únicamente el comprobante de que se recibió el efectivo por el rubro correspondiente a los servicios que se prestan en las delegaciones.

- Otra manera de poder controlar los ingresos que percibe la Dirección General de Migración a través de las delegaciones podría ser que las personas efectúen directamente al banco el depósito con su recibo correspondiente en donde se describa el servicio solicitado, por ejemplo: Pase local, tarjeta de turista o ingresos varios y acudir a la delegación mas cercana para que se le proporcione el mismo.

4.6 EL PERFIL QUE REPRESENTA EN LOS SERVICIOS PUBLICOS

Cuando se habla de reingeniería en el sector público debemos hacernos una sola pregunta ¿Por qué hacemos lo que hacemos de esta manera?.

- La reingeniería de los procesos es una metodología para analizar, evaluar, modificar, replantear, simplificar o simplemente eliminar las operaciones, en el caso de la Dirección General de Migración, debe evaluarse el proceso contable y administrativo con el que se cuenta actualmente, para su análisis y modificación.

“Para un mejor resultado partamos de las palabras claves en reingeniería:

- a) **FUNDAMENTAL:** Porque considera lo propio.
- b) **RADICAL:** Porque va a la raíz de las cosas.
- c) **DRAMATICA:** Porque no se refiere a cambios marginales, sino a cambios de fondo para la satisfacción total del usuario.
- d) **PROCESOS:** Porque parte de una o más entradas, considera los

procesos y define una o más salidas.”²³

Al hablar del perfil que representa la reingeniería en los servicios públicos, se puede decir que el mejorar la tecnología por sí misma no soluciona el problema. Las organizaciones que trabajan en esta dirección están cambiando ahora más hacia el área de las personas; cómo capacitarlas ¿Y como gerenciar el recurso humano?

Las implicaciones de la reingeniería dentro del sector público pueden ser:

- ✓ Simplificación de los procesos buscando reducir su volumen y contenido de trabajo y en consecuencia su costo, mejorando la calidad y aumentando la eficiencia y rapidez del servicio.
- ✓ Identificar cual sería la forma más lógica de agrupar funciones, en lo que se refiere a la Dirección General de Migración, evaluar la forma de tecnificar el proceso contable y de maximizar los controles con los que se cuenta actualmente.
- ✓ Preguntarse el porque muchos procesos y tareas se vienen realizando de la misma manera por años, sin obtener los resultados deseados.

Las tres fuerzas que conducen a las organizaciones de la reingeniería son:

- Los Usuarios del servicio.

²³ Mario Rafael Mendizábal, MBA, REINGENIERIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS, Sistema Nacional de

- La competencia en el mercado, y
- El cambio que produce al implementarse la reingeniería en el proceso contable.

El perfeccionamiento continuo alcanza a las estrategias, la organización, los procesos, la tecnología, las funciones y a las personas, es decir que **la reingeniería es un rotundo NO a la rutina.**

“¿Quiénes hacen reingeniería? Las empresas en excelentes condiciones.

Empresa sin problemas, pero que los avizora.

Empresa con problemas profundos.”²⁴

En la Dirección General de Migración es necesario hacer la reingeniería para tener un mejor control de los ingresos que percibe diariamente y al evaluar los procesos a implementar debe tomarse en cuenta que la misma debe hacerse en el menor tiempo posible, debido a que en las delegaciones no se cuenta con el equipo necesario y los controles que se manejan no son adecuados para el registro de los mismos, dando lugar al mal manejo del efectivo recibido en las delegaciones de la Dirección General de Migración.

“Los Obstáculos y la Aplicación de la Reingeniería en el Sector Público:

OBSTACULOS:

- “Definiciones no claras

Desarrollo Administrativo. INAP, 1994.

²⁴ Mario Rafael Mendizábal, MBA, REINGENIERIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS, Sistema Nacional de Desarrollo Administrativo. INAP, 1994.

- Recursos no Disponibles
- Metas no realistas.

SU APLICACION:

- Impacto Organizacional
- Tiempo
- Riesgo.
- Costo.”²⁵

Cabe mencionar que con todo esto los requerimientos de la reingeniería en el sector público pueden ser:

- a) La Dirección visionaria, motivadora, eficaz, comprometida, para agilizar el servicio y obtener mejores resultados y por sobre todo una profunda determinación.
- b) Un equipo de trabajo con gente de primera categoría, es decir con capacidad para que desempeñe las funciones que se les asigne, en todos los departamentos involucrados en los procesos.
- c) Cuestionamientos profundos y críticos.

²⁵ Mario Rafael Mendizábal, MBA, REINGENIERIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS, Sistema Nacional de Desarrollo Administrativo. INAP, 1994.

- d) Cultura corporativa, porque constituye un proceso de cambio en la gente, además de la capacitación necesaria para el puesto a desempeñar.
- e) Los gerentes pasan de ser supervisores a entrenadores, en el caso de la Dirección General de Migración, el jefe de delegados, debe de instruir al personal que estará a cargo del manejo del nuevo sistema a implementar.
- f) La estructura organizacional se convierte en menos jerárquica.

En conclusión la **Reingeniería** no ve a la institución con su enfoque tradicional, sino el beneficio que representa a los usuarios, a la vez reducir los costos y maximizar los ingresos percibidos por la Dirección General de Migración.

La reingeniería dentro del servicio público, es decir dentro de la Dirección General de Migración, conlleva un poco más de complicación debido a que el personal que labora para la institución no llena los requisitos necesarios para la implementación de una reingeniería, puesto que no tienen la capacidad necesaria para poder llevar a cabo el proceso, para tener éxito debe de empezarse a seleccionar al personal que tomará parte en dicho proceso y contratar si es necesario personas que sean capaces, evaluar las actitudes de cada una para poder ser los dueños del proceso y de esta forma se obtendrán los resultados deseados y el crecimiento de la institución.

CAPITULO V

CASO PRACTICO

IMPLEMENTACION DE LA REINGENIERIA EN EL PROCESO CONTABLE DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS PERCIBIDOS POR LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACIÓN.

5.1 Procedimientos contables y administrativos a implementar en el manejo de los ingresos privativos.

5.1.1 Pasaportes:

Actualmente se ha manejado la emisión de los pasaportes a través de un sistema tecnificado en el cual se puede tener un mejor control de las personas que solicitan el servicio, pudiendo determinar si hay duplicidad en el trámite del mismo, tomando de base todos los elementos necesarios para la realización de este documento.

Procedimiento administrativo para obtener pasaporte:

- Los usuarios del servicio llegan al banco, acuden al delegado de migración para que en ese momento les llene su recibo de pago, en el cual especifica si es para pasaporte ordinario, oficial o diplomático, luego lo hacen efectivo en una de las ventanillas.
- Seguidamente los usuarios acuden a una de las ventanillas en donde se encuentra personal de la empresa la Luz, que es la que tiene a su cargo el servicio juntamente con la Dirección General de Migración. Luego las personas encargadas de la empresa llenan la papelería en donde anotan todos los datos, siendo trasladados al delegado de la Dirección General de Migración para su revisión, quien verifica la autenticidad de la papelería presentada por los usuarios que solicitan el servicio.
- Después de este proceso las personas acuden al departamento encargado de la toma de fotografías y la impresión de huellas digitales, todo esto en forma computarizada y de esta manera es posible detectar los famosos “hits” a través de los cuales se puede detectar si las personas ya habían obtenido en forma fraudulenta el pasaporte y quieren tramitarlo nuevamente, tomando las medidas necesarias para contrarrestar estas anomalías.
- Terminado este proceso las personas esperan alrededor de media hora para que se les entregue el pasaporte solicitado.

- En consecuencia todo este procedimiento administrativo se realiza en forma rápida y efectiva, ofreciendo un mejor servicio a todas aquellas personas que requieran de este documento, ya que gracias al sistema tecnificado con el que se cuenta actualmente ya no se dan atrasos engorrosos para su trámite.

- Las personas que son detectadas a través de los famosos “hits”, son puestas a disposición del Servicio de Investigación Criminal de la Policía Nacional Civil (SIC), Sección Contra Delitos Económicos, quienes consignan a los tribunales correspondientes a los sindicatos los cuales serán investigados, esta investigación es coordinada por el Ministerio Público a través de su Laboratorio Técnico Científico, Departamento de Documentoscopia y la evidencia es resguardada en el Almacén Central de Evidencias.

5.1.2 Tarjeta de Turismo:

La Tarjeta de Visitante o Turista es otorgada a todas aquellas personas y entidades que formen parte de grupos que requieran visa consular y no la tuvieran y que necesiten permanecer en el país por motivos de recreación o turismo.

Esta tarjeta es válida únicamente por 30 días pagando el importe correspondiente, los requisitos son los mismos que para las visas de visitante o turista.

La Dirección General de Migración maneja un control de la emisión de estas tarjetas a través de los consulados y oficinas de control migratorio, de esta forma se tiene una estadística de las personas que ingresan al país con fines de Turismo.

5.1.3 Pase Local:

El pase local lo extiende la Dirección General de Migración a grupos artísticos, culturales, deportivos, religiosos o educativos que se comprometan a viajar juntos siempre y cuando sean acompañados de una persona mayor de edad y en ciertos casos se le da a personas individuales cuando sea por causas de fuerza mayor.

Al igual que los otros ingresos, el pase local es cobrado por los delegados de la Dirección General de Migración no existiendo registro computarizado alguno del efectivo recibido, únicamente lo registran en los formatos que son enviados a las oficinas del departamento de contabilidad, para un mejor control debe ponerse en práctica la forma de cómo registrar estos ingresos de manera que lo reportado sea lo realmente percibido en las delegaciones y por eso es necesario tener un sistema automatizado, (computarizado)..

5.1.4 Ingresos Varios:

Entre los ingresos varios se tienen diferentes servicios que presta la Dirección General de Migración, uno de ellos son las certificaciones que extiende la misma y estos son reportados

en los IT-13 con sus respectivas boletas de depósito, siendo enviados al departamento de contabilidad para su registro en la caja fiscal, al igual que los demás ingresos, es la única forma de control con la que se cuenta actualmente, pero esto no es suficiente ya que en todo este proceso se da mucho el desvío del efectivo, debido a que no se tiene un dato real de lo que ingresó en las delegaciones, pues todos los controles se elaboran en forma manual no teniendo ningún sistema computarizado que permita verificar estas operaciones y evitar de esta forma que el efectivo se canalice por otro lado.

Se debe tener en cuenta que para mejores resultados los pagos que realicen las personas se haga vía banco el cual estará designado por la Dirección General de Migración y de esta forma los delegados de migración no deberían tener acceso a efectivo y no permitir que se hagan cobros directamente para evitar que se de mal manejo a los ingresos percibidos y maximizar los controles con los que se cuenta actualmente para el registro de los mismos.

La forma de registrar los ingresos privativos percibidos por las delegaciones, sería que la persona que este como delegado de Migración tenga únicamente el acceso a operar el servicio solicitado en el sistema computarizado que implemente la institución el cual debe de centralizarse para que se pueda contabilizar de una forma más rápida y efectiva.

5.2 FORMULARIOS Y REPORTES QUE SE UTILIZAN PARA SU MEJOR FUNCIONAMIENTO Y SU FORMA DE PRESENTACION A LA ADMINISTRACIÓN.

La forma de presentación de los reportes a la Administración se ha venido manejando actualmente a través de los formatos de control interno que se utilizan en el departamento de contabilidad, esto para llevar un mejor control de la existencia de los formularios DIGEMI, con los que cuenta la Dirección General de Migración, los cuales son autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

Los reportes se emiten diariamente y se presentan al departamento de auditoria siempre que hay cambio de turno esto dentro de los 8 y 15 días de cada mes, en auditoria se fiscalizan estos reportes para comprobar su veracidad.

Para el control de los ingresos que se perciben en el extranjero por la emisión de pasaportes se utiliza la **FORMA 63-A2**, la cual permite reclamar y obtener el efectivo generado por este servicio, esto amparado con el IT-13 que es emitido por la empresa La Luz, siendo el Ministerio de Relaciones Exteriores el encargado de llevar este control, la Dirección General de Migración no recibe el dinero directamente, sino que debe efectuarse el trámite respectivo para que el monto sea depositado en el Banco de Guatemala y luego de 30 días poder disponer de dichos fondos.

**5.2.1 FORMATOS UTILIZADOS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS
LOS CUALES SE CONSOLIDAN POR MES Y SON PRESENTADOS ANTE LA
ADMINISTRACION.**

CAJA FISCAL

No. 695643

FORM.200-A-3

ORIGINAL

SE CONSERVARA EN LA
OFICINA PARA FORMAR SU
PROPIO LIBRO DE CAJA.

OFICINA _____

LUGAR _____

DEPARTAMENTO _____

CAJA _____

(Ingresos y Egresos)

CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2004

1	2	3	4	5	6	7
DIA	CUENTAS, CONCEPTOS Y NUMERO DE COMPROBANTE	FORM. No.	NUMERACIONES DEL No.	USADAS AL No.	SUMAS PARCIALES	SUMAS TOTALES
	SALDO AL 31 DE ENERO DE 2004 Total de las recaudaciones de ingresos, por los servicios de emision de pasaportes, Extranjeria e ingresos varios, durante el mes de mayo de 2003, de acuerdo a la nota de credito No. 12102 del Banco de Guatemala. Por: Total de las recaudaciones de los ingresos, de los consulados y embajadas, durante el mes de marzo de 2003, de acuerdo a la nota de credito No. 15265 del Banco de Guatemala por:					5,240,000.00
					23,000.00	
					40,500.00	63,500.00
						5,303,500.00
	RESUMEN Saldo Anterior (al 31 de enero de/04)			5,240,000.00		
	INGRESOS					
	Por concepto de ingresos privativos		1,200,000.00			
	Por ampliaciones de fondo rotativo		545,820.00			
	Por concepto de remuneraciones 029		380,000.00			
	Por concepto de remuneraciones 041		480,000.00	2,605,820.00		
	EGRESOS					
	Por Traslado a Tesoreria Nacional		1,200,000.00			
	por Pago de Servicio Extraordinario		250,000.00			
	Por Pago de Remuneraciones		120,000.00			
	Por Pago de Retencion ISR		8,500.00			
	Por Liquidación de Fondo Rotativo		4,246,800.00			
	Por Otros Egresos		10,300.00	5,835,600.00		
	SALDO DE CAJA AL 28 DE FEBRERO/04					
						2,010,220.00

Fuente: Datos Supuestos

DIRECCION GENERAL DE MIGRACION			
INTEGRACION DEL SALDO CAJA FISCAL			
MES: FEBRERO DE 2004			
INFORMACION ADICIONAL			
1 RESULTADO DEL ARQUEO	SALDO SEGÚN REGISTROS	SALDO CAJA FISCAL	DIFERENCIA
Efectivo	0.00		
Documentos de Abono	810,000.00		
Depósitos en Bancos	1,168,000.00		
Suma Igual al Saldo de Caja	Q1,978,000.00	Q2,010,220.00	Q32,220.00
2 DESCOMPOSICION DEL SALDO DE CAJA			
SALDO EN BANCOS			
Fondo Rotativo	1,100,000.00		
Donaciones	0.00		
Remuneraciones	516,000.00		
Total Disponibilidad en Bancos	<u>1,616,000.00</u>		
MENOS			
Retenciones del Impuesto Sobre la Renta en el mes.	448,000.00		
Total Disponible para desembolsar	1,168,000.00		
DOCUMENTOS DE ABONO			
VALE DE CAJA CHICA	18,000.00		
VALE DE CAJA DE VIATICOS	20,000.00		
DOCTOS. FONDO ROTATIVO POR LIQUIDAR	772,000.00		
Total documentos de abono	<u>810,000.00</u>		
TOTAL	1,978,000.00		
Integración de la diferencia:			
Reintegro del cheque No. 4812 de enero 2004 no registrado en caja fiscal.		Q.32,220.00	
Vo. Bo. FECHA _____ DE _____ DE 2003			_____ Contador

Fuente: Datos Supuestos.

**MINISTERIO DE GOBERNACION
MIGRACION
"TESORERIA"**

TESORERIA DE LA UDAF

IT-13

La presente FORMA contiene detalle de Ingresos a través de la Dirección General de Migración depósitos en la Cta. 01001117985 GOB.FDO. COMUN.PRIV.TES.NAC. DEL BCO. DE GUAT. Según Nota de Crédito o Depósito.

Guatemala, 29 de febrero de 2,004

Nota de Crédito No. 085905	Fecha	28/02/2004	Monto	Q32,623.00
Boleta de Depósito No. _____	Fecha	_____	Monto	_____
DENOMINACION DE CODIGO	No. DE SERVICIO	VALOR DE LA UNIDAD DE SERVICIOS		
		DOLARES	QUETZALES	TOTAL
11110-01				
EXTENSION DE PASAPORTES				
1. Pasaporte Ordinario			Q100.00	--
2. Pasaporte Oficial y Diplomático			Q50.00	--
3. Pasaporte Ordinario Extendido en el Exterior		\$50.00		--
4. Pasaporte Temporal Extendido en el Exterior		\$10.00		--
11110-02				--
VISAS				
1. Visa de residente permanente	1		Q3,000.00	Q3,000.00
2. Visa de residente permanente, religiosos y refugiados			Q300.00	--
3. Visa Residente Temporal	22		Q500.00	Q11,000.00
4. Visa Residente Temporal para religiosos	4		Q200.00	Q800.00
5. Visa de estudiantes				--
6. Visa de negocios	1		Q200.00	Q200.00
7. Visa de tránsito			Q10.00	Q10.00
8. Visa de turista simple, extendida en el exterior		\$25.00		--
9. Visa de turista múltiple extendida en el exterior		\$50.00		--
10. Visa de tránsito extendida en el exterior		\$10.00		--
11110-07				--
OBTENCION, PRORROGA O CAMBIO DE CATEGORIAS MIGRATORIAS				
1. Prórroga de Visa de negocios			Q200.00	--
2. Prórroga de visa de turista simple	14		Q75.00	Q1,050.00
3. Prórroga de visa de turista múltiple	7		Q150.00	Q1,050.00
4. Renovación de Visa de entradas y salidas múltiples	11		Q500.00	Q5,500.00
11110-08				
OTROS DOCUMENTOS MIGRATORIOS				
1. Pase de Viaje Colectivo			Q5.00	--
2. Pase de Viaje Individual			Q50.00	--
3. Tarjeta de Turismo		\$10.00		--
4. Pase Local para guatemaltecos			Q1.00	--
13290-20				
CERTIFICACIONES VARIAS			Q25.00	--
13290-21				
CONSULTA DE ARRAIGO POR COMPAÑIAS DE CREDITO			Q10.00	--
111190-03				
INGRESOS VARIOS				
1. Modificaciones a certificados, traslado de sellos y Constancias de categorías migratorias	8		Q100.00	Q800.00
2. Visitas de Barco en muelle y en fondeadero				--
13290-19				
VARIOS (Incluir en este rubro servicios no clasificados)				
Razonamiento, Certificación	6			Q150.00
Multas y Coutu de extranjería	29			Q9,073.00
TOTAL				Q32,633.00

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LOS INGRESOS

NOMBRE DEL JEFE FINANCIERO

FIRMA Y SELLO

NOTA Esta forma debe elaborarse una por cada Nota de Crédito o Depósito Monetario-cuyo valor debe cuadrar con el total del valor de los servicios, debido a que el departamento de contabilidad exige elaborar uno por cada documento de soporte.

Fuente: Datos Supuestos.

**MINISTERIO DE GOBERNACION
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
MODELO "P"**

DEPARTAMENTO DE GUATEMALA

MOVIMIENTO DE TALONARIOS

HABIDO DURANTE EL MES DE ENERO DE 2004

EXPRESAR EL TIEMPO AL QUE CORRESPONDE

NOTA DE CREDITO No. 10050 MONTO Q. 73,455.50

NUMERO DE FORMULARIO	DESIGNACION	NUMERACION USADA DEL AL		CANTIDAD UTILIZADA	MONTO
		NUMERO	NUMERO		
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	54001	54085	85	45,120.00
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	65972	66000	29	19,710.00
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	25902	25903	2	385.50
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	36544	36548	5	210.00
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	33548	33549	2	120.00
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	48296	48301	6	600.00
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	25067	25075	9	950.00
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	25090	25099	10	1,040.00
DIGEMI-1-CCC-S-V	INGRESOS VARIOS	8276	8276	1	200.00
DIGEMI-2-CCC-S-V	PASE LOCAL	124704	124730	27	27.00
DIGEMI-2-CCC-S-V	PASE LOCAL	313151	313914	764	764.00
DIGEMI-2-CCC-S-V	PASE LOCAL	243572	243592	21	21.00
DIGEMI-2-CCC-S-V	PASE LOCAL	178224	178242	19	19.00
DIGEMI-2-CCC-S-V	PASE LOCAL	287320	287416	97	97.00
DIGEMI-2-CCC-S-V	PASE LOCAL	181774	181797	24	24.00
DIGEMI-2-CCC-S-V	PASE LOCAL	275733	275841	109	109.00
DIGEMI-3-CCC-S-V	TARJETA DE TURISTA	18564	18576	13	988.00
DIGEMI-3-CCC-S-V	TARJETA DE TURISTA	18968	18980	13	1,040.00
DIGEMI-3-CCC-S-V	TARJETA DE TURISTA	9662	9662	1	75.00
DIGEMI-3-CCC-S-V	TARJETA DE TURISTA	33394	33407	14	1,800.00
DIGEMI-3-CCC-S-V	TARJETA DE TURISTA	16508	16508	1	80.00
DIGEMI-3-CCC-S-V	TARJETA DE TURISTA	4266	4266	1	76.00
ANULADO	54002				73455.50
ANULADO	54082				(Q73,455.50)
ANULADO	54083				
			TOTAL		

GUATEMALA _____ DE _____ DE 2004

Firma y Sello del Contralor que Glosó la Cuent

JEFE DE LA OFICINA

Fuente: Datos Supuestos.

FORMA 63-A2

SERIE "AA"

REPUBLICA DE GUATEMALA AMERICA CENTRAL

RECIBO DE INGRESOS VARIOS

No. 613793

OFICINA:

LUGAR Y FECHA:

RECIBI DE:

EN CONCEPTO DE:

Q _____

LA CANTIDAD DE: _____

(EN LETRAS)

SELLO

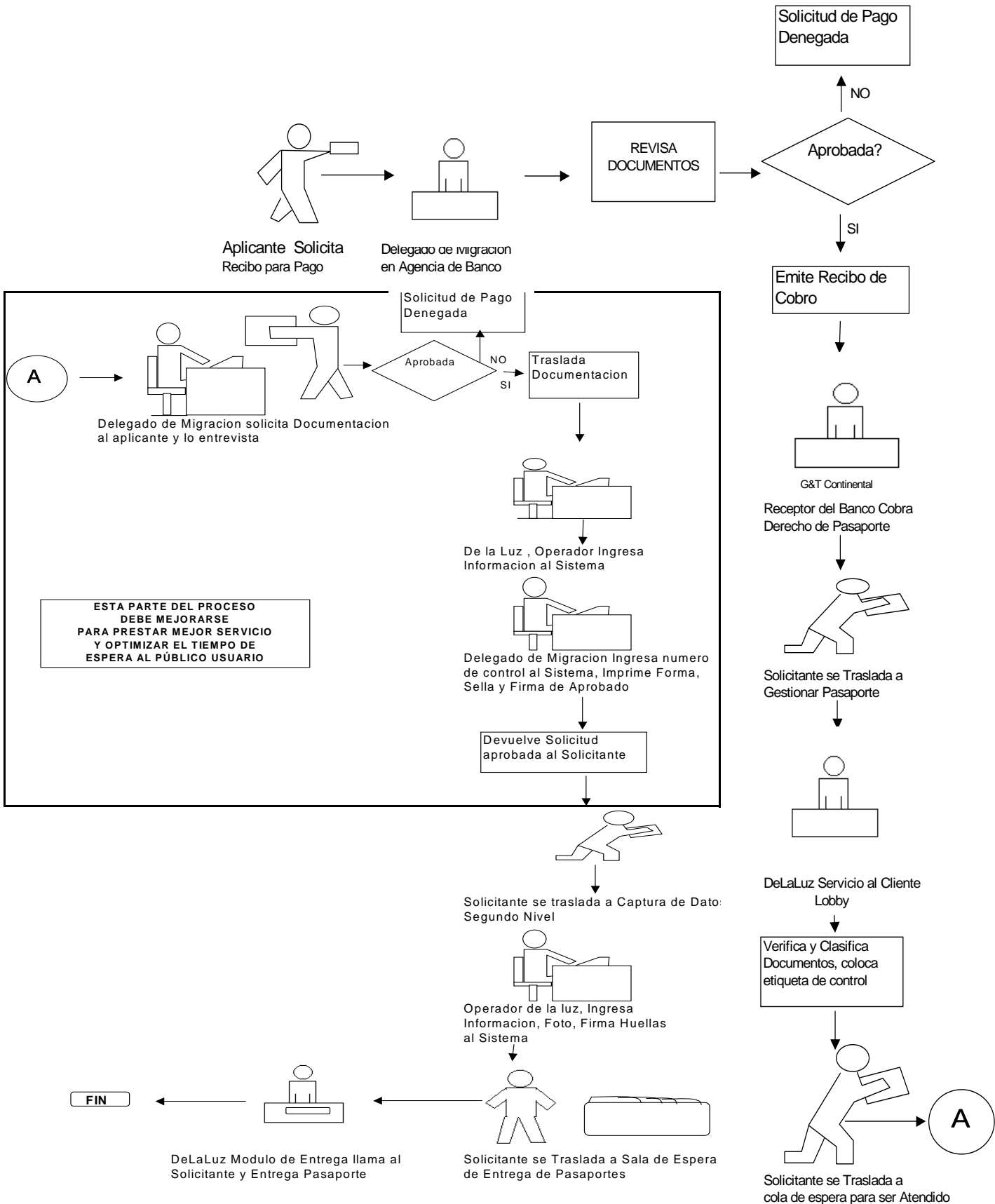
FIRMA RECEPTOR O JEFE DE LA OFICINA

VALIDO POR EL IMPORTE IMPRESO POR LA CAJA REGISTRADORA Y/O NOMBRE,
FIRMA Y SELLO DEL RECEPTOR.

ORIGINAL PARA EL ENTERANTE
DUPLICADO PARA RENDIR CUENTAS

NOTA: En este codo es requisito indispensable la Firma de quien entera. Artículo 1113,
numeral 4 del Código Fiscal. No tendrá valor si contiene borrones, tachaduras o
enmiendas.

5.2.2 PROCESO DE EMISION DE PASAPORTES (Actualmente)



5.2.3 FORMATO ESTANDAR A UTILIZAR PARA SOPORTE DEL REGISTRO DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS.

Debe tomarse en cuenta que para implementar el nuevo proceso debe considerarse los siguientes aspectos:

- ✓ Considerar las redundancias en actividades y procesos.
- ✓ Identificar operaciones ineficientes.
- ✓ Buscar soluciones razonables a las causas de los problemas de apoyo.
- ✓ Garantizar la validez del proceso y que los resultados del mismo sean satisfactorios para obtener mejores resultados.
- ✓ Garantizar el uso pleno de la capacidad tecnológica.

LAS PERSONAS A CARGO DE LA REINGENIERIA:

a) El Coordinador general de la reingeniería, debe ser un profesional de las Ciencias Económicas, preferiblemente un Contador Público y Auditor, que va ha tener ha su cargo el proyecto y para el efecto tiene las funciones siguientes:

- Asesorar e informar en primer lugar al Director General de Migración, de los avances del programa de reingeniería, proponiendo las medidas correspondientes.
- Asesorar y capacitar al Contador General sobre la implementación del nuevo proceso, para que los registros contables sean llevados en forma computarizada y hacerlo en forma eficaz y en el menor tiempo posible.

- También debe de asesorar e informar sobre el proceso a los jefes de delegados y a las personas que se encuentren a cargo en las delegaciones.
 - Identificar, analizar y diagnosticar con el coordinador encargado de su implementación los problemas relativos al programa.
 - Establecer con dicho coordinador, las acciones del programa.
 - Apoyar en la obtención de los objetivos planteados.
 - Vincular la conducción estratégica y la gestión operativa del programa en las diversas áreas de la institución.
- b) El coordinador encargado de la reingeniería esta conformado por una persona designada por los jefes de las dependencias, con base en la experiencia y conocimiento que tienen de su área de trabajo.
- c) Con base a las necesidades del estudio, se podrá nombrar a otros miembros del personal para que se integren al equipo de cambio; o bien; prescindir de alguno de ellos.
- d) Realizar y participar en eventos de capacitación que sean programados dentro del proceso de reingeniería.

PASOS A SEGUIR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA REINGENIERÍA:

- Como ya se mencionó anteriormente, las delegaciones de la Dirección General de Migración registran los ingresos en forma manual en los recibos correspondientes autorizados por la Contraloría General de Cuentas, en los cuales se especifica el

servicio y el monto del mismo y al final del día los unifican en el formato IT-13 utilizado actualmente, al cual se adjunta la boleta de depósito del banco, esto conlleva a que se dé el mal manejo del efectivo, ya que este procedimiento no es tan confiable.

- Derivado de lo anterior, para un mejor control se implementó un formulario estándar a ser llevado en forma computarizada, en el que se describe el servicio prestado y el monto respectivo, tomando en cuenta que para facilitar a los delegados el registro y control de los ingresos privativos, se manejará a través de códigos, esto a la vez ayudará a llevar una estadística de los servicios que se prestan en las delegaciones, este formato debe constar del original y dos copias, el original para el usuario del servicio, una copia para el departamento de contabilidad y la segunda copia que quedará en las delegaciones.

- Al implementar este formato ya no es necesario la utilización del IT-13, ya que en el mismo únicamente se detallará el servicio prestado por los delegados en las diferentes delegaciones de la Dirección General de Migración y a través de la implementación del sistema computarizado en red, se capturan los datos en el Departamento de Contabilidad y de esta forma se tendrá la certeza de que lo reportado por las delegaciones es lo realmente percibido.

- También se implementó una forma numerada en la que se realizan las integraciones por día del total de los ingresos percibidos por las delegaciones, tomando en cuenta el código que se asigne por la clase de ingresos privativos de que se trate, de esta manera se cuadrará con los datos obtenidos a través del formato estándar, el cual será utilizado en las delegaciones, esto ayudará a tener un mejor control y un registro adecuado al departamento de contabilidad.

- Además de estas formas numeradas, debe tomarse en cuenta la reingeniería en el departamento de contabilidad, para que se implemente un paquete contable, el cual permita el registro de las operaciones diarias de una forma eficaz y tecnificada.

BENEFICIO DE LA REINGENIERÍA:

Cuando hablamos del beneficio de la reingeniería, se refiere a las ventajas que va ha tener la Dirección General de Migración con la implementación de la misma. Derivado de esto se puede decir que los beneficios a obtener son los siguientes:

- ✓ Que se va ha prestar un mejor servicio a todas aquellas personas que necesiten documentos migratorios para ingreso y egreso al país.
- ✓ Proporcionará mejoras en la infraestructura de la institución, dando una buena imagen a los extranjeros que ingresan al país.
- ✓ Se dará una mejor actitud de los empleados al estar mejor remunerados y con mejores expectativas dentro de la institución.

- ✓ Tener estados financieros separados para poder analizar las operaciones y así observar el movimiento monetario de los ingresos percibidos por la Dirección.
- ✓ Poder tener bases más confiables para la elaboración del presupuesto anual y contemplar todos los gastos que se puedan dar en beneficio de los servicios que la institución presta y de las herramientas que necesita para poder desempeñar sus funciones.
- ✓ Permitirá mejorar el proceso contable y tener un mejor control de las distintas operaciones que intervienen en la contabilidad.
- ✓ Hacer un presupuesto en lo que se refiere al equipo de computación y que permita ser reemplazado cada cierto tiempo de acuerdo con la tecnología y a la utilidad que se le de, derivado del movimiento migratorio con el que se cuenta actualmente.

EL PRODUCTO FINAL:

La implementación del Sistema Contable en la Dirección General de Migración para brindar un mejor servicio y obtener resultados en forma inmediata de las operaciones que registran los ingresos privativos y lograr que los mismos queden como fondos propios de la Dirección General de Migración, ya que como se mencionó anteriormente, se podrá dar:

- a) Mejor remuneración a los empleados y tener siempre una actitud positiva de parte de los mismos.
- b) Contar con una mejor infraestructura.
- c) Tener el equipo de computo necesario.

- d) Poder dar capacitación constante a los delegados de Migración, para que estos puedan prestar un mejor servicio al usuario.
- e) Optimizar los recursos generados por los diferentes documentos migratorios que emite la Dirección General de Migración.

CONEXIÓN DEL TRABAJO DE CONTABILIDAD Y EL TRABAJO QUE SE PROPONE:

La contabilidad es la base para poder tomar decisiones, mientras no haya un proceso contable que refleje los ingresos y los egresos con los que cuenta la institución, no pueden haber mejoras internas tanto a nivel administrativo como en la infraestructura y la calidad del servicio que se preste diariamente.

Por esta razón el proceso de reingeniería permitirá que el trabajo contable se haga en forma eficaz, exacta y sin errores y poder tener datos fehacientes y actualizados de las operaciones que se registran en las diferentes delegaciones de la Dirección General de Migración.

COSTO BENEFICIO DE LA REINGENIERÍA PLANTEADA:

El costo beneficio de la reingeniería representa tener un mejor control de las operaciones que generan los ingresos, mejor fluidez en los documentos que se emiten y prestar un servicio más eficiente a quienes lo soliciten y mejorar la atención a los extranjeros.

También debe tomarse en cuenta la capacitación que recibirán los trabajadores, la cual redundará en la calidad del servicio.

En relación al **BENEFICIO**, sería optimo debido a que la prestación del servicio será más eficiente y en forma tecnificada y el Departamento de Contabilidad ya no tendría que esperar que los reportes le lleguen cada ocho o quince días para poder operar los ingresos, ya que en el momento que el delegado ingrese el servicio prestado, el mismo esta siendo capturado por el departamento de contabilidad y de esta forma la información la obtiene diariamente y en el momento en que se está generando, lo que permite tener datos reales y sin demoras de ninguna clase, por lo que la contabilidad se podrá mantener al día y tener datos fehacientes actualizados de lo que ingresa diariamente en las delegaciones, en el momento que se requiera.

MODELO DEL FORMATO ESTANDAR A LLEVARSE DE FORMA COMPUTARIZADA.

Este formato se implementó con el objeto de facilitar el trabajo a los delegados y de que en el departamento de contabilidad se cuente con la información de todo lo que ingresó

diariamente en las delegaciones para poder tener los reportes cuando así se requieran, en esté únicamente consta el servicio que se prestó, a diferencia del IT-13 que desglosa todos los servicios con los que cuenta la institución.

Para facilitar el trabajo a los delegados de Migración, este formato se trabajará a través de códigos y se imprimirá en el momento de realizada la operación, al mismo debe adjuntarse la boleta de depósito respectiva.



CONSTANCIA DE INGRESOS

No. 015

Forma No. 01

Nombre _____

Fecha _____

CODIGO	DESCRIPCION DEL INGRESO	VALOR (Q.)
11110-08	OTROS DOCUMENTOS MIGRATORIOS	
11110-08-02	Pase de viaje individual	50.00
11110-08-04	Pase local para guatemaltecos	1.00
111190-03	INGRESOS VARIOS	
111190-03-01	Modificaciones a certificados, traslado de sellos y constancias de categorías migratorias.	100.00
	TOTAL	151.00
=====	=====	=====
	ORIGINAL (CLIENTE) DUPLICADO (CONTABILIDAD) TRIPLICADO (ARCHIVO)	

Fuente: Valor (Q.) Ingresos Privativos.

f. _____
Delegado

Vo.Bo. _____
Contabilidad

En base al formato estándar, el Departamento de Contabilidad puede obtener un resumen de todos los ingresos percibidos diariamente por las delegaciones a través de la captura de datos en el momento de realizarse el servicio, al implementar el sistema se hará a través de

códigos esto ayudará a que los delegados de migración trabajen en forma rápida y eficiente, a la vez dicho formato permite tecnificar los servicios y tener registros contables fehacientes.

También para un mejor control interno en el Departamento de Contabilidad, se implementó otro formato numerado en forma computarizada, en el que se maneja las integraciones de los ingresos percibidos por las delegaciones, aquí se agrupan los servicios ya que estos se digitan a través de códigos y será en forma de partida contable, esto coadyuva a registrar las operaciones cada mes en forma ordenada y precisa, siendo una herramienta para el contador general en el registro de los ingresos privados.

De igual forma este formato además de ser parte del control interno del departamento de contabilidad, será de gran utilidad para cuadrar con el banco, vrs. lo depositado por los delegados.

El formato que se implementó en forma computarizada para el manejo de las integraciones de los ingresos privados por delegación es el siguiente:



INTEGRACIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS
Del 01 al 31 de enero de 2004

FORMA 2

No.

0010

CODIGO	CONCEPTO	Q.	Q.
1100	INGRESOS PRIVATIVOS		
1112-00	<u>DELEGACIONES</u>		
1112-01-178	Aeropuerto Internacional la Aurora		
1112-02-144	Aeropuerto Santa Elena Petén		
1112-03-128	Vieja Anguiatu		
1112-04-106	Agua Caliente Chiquimula		
1112-05-140	Bethel Petén		
1112-06-110	Ciudad Pedro de Alvarado, Jutiapa		
1112-07-103	El Carmen San Marcos		
1112-08-209	El Naranjo Petén		
1112-09-108	El Florido Chiquimula		
1112-10-168	El Cinchado Izabal		
1112-11-097	Gracias a Dios Huehuetenango		
1112-12-081	Livingston Izabal		
1112-13-112	La Mesilla Huehuetenango		
1112-14-113	Melchor de Mencos Petén		
1112-15-107	Nueva Anguiatu		
1112-16-104	Puerto Barrios Izabal		
1112-17-114	Puerto Quetzal Escuintla		
1112-18-101	San Cristóbal, Jutiapa		
1112-19-102	Tecún Umán San Marcos		
1112-20-100	Valle Nuevo, Jutiapa		
1112-21-105	Puerto Santo Tomas Izabal		
	<hr/> TOTAL <hr/>		

f.. _____
 Contador

f.. _____
 Vo. Bo. Auditoría

El formato en forma computarizada de las integraciones, ayudará en mejor forma a tener un control adecuado de las operaciones por delegación, siendo el departamento de

contabilidad el que maneje esta información, efectuando cada mes dichas integraciones para el registro en la contabilidad, según las necesidades de la institución también pueden realizarse las integraciones diariamente y por consiguiente mantener actualizada la información.

5.3 FORMA DE MEJORAR LOS INGRESOS PRIVATIVOS

5.3.1 Mejorar los Salarios:

Actualmente la Dirección General de Migración tiene los salarios muy bajos a los delegados de Migración y esto da lugar a que los ingresos que se perciben en las diferentes delegaciones no sean reportados a cabalidad, ya que para estas personas es difícil subsistir decorosamente con estos sueldos debido a que tienen que cubrir sus gastos personales.

5.3.2 CONTROL DE INGRESOS EN EL PROCESO DE COBRO:

Para tener un mejor control en los ingresos debe tratarse de implementar un sistema en donde las personas que necesiten los servicios de la Dirección General de Migración, efectúen sus pagos directamente en agencias bancarias para evitar de tal forma que los delegados de Migración realicen cobros o no reporten la totalidad de lo percibido diariamente.

5.3.3 PROMOVER EL TURISMO:

Para promover el turismo desde el punto de vista de la Dirección General de Migración, sería el de crear políticas conjuntas con el INGUAT (Instituto Guatemalteco de Turismo), para unificar ingresos que permitan agilizar los trámites engorrosos que ocasionan pérdida de tiempo al turista, pues la imagen del país es presentada por el INGUAT en el exterior, de una forma distinta a la que se tiene actualmente, pero cuando el turista ingresa al país se da cuenta de la burocracia que existe ya que pierde mucho tiempo en los trámites que realiza, esto podría evitarse si la Dirección General de Migración juntamente con el INGUAT, invierten recursos para agilizar los trámites migratorios y buscar la forma de promover el turismo y darle al visitante una buena atención.

5.3.4 MEJORAMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA:

Para mejorar la infraestructura se necesita contar con un edificio propio con oficinas amplias que cubran las necesidades de cada departamento, contar con un ambiente agradable de trabajo, tomando en cuenta la ventilación e iluminación adecuada al espacio y que la distribución de ambientes se realice de acuerdo a las necesidades de cada dependencia.

5.3.5 CENTRALIZAR EL SISTEMA A TRAVES DE UN ENLACE:

Actualmente las operaciones en todas las delegaciones de la Dirección General de Migración se realizan en forma manual y son reportadas al Departamento de Contabilidad cada ocho o cada quince días en el formulario IT-13, en el cual los delegados desglosan los servicios prestados diariamente.

5.3.6 ACTUALIZACION DEL PROCESO CONTABLE:

A la fecha el proceso contable en los ingresos privativos se maneja a través de los reportes que envían cada ocho o cada quince días las delegaciones y el departamento de emisión de pasaportes a las oficinas de contabilidad, estos reportes se unifican y se hace al final de cada mes, luego se registran en la caja fiscal en las partidas correspondientes.

Para actualizar el proceso contable debe partirse de implementar un sistema computarizado para el registro de los ingresos el cual permita realizar las operaciones diariamente y contar con auxiliares que permitan la verificación de estos registros y no contar únicamente con la caja fiscal.

5.3.7 ESTABILIDAD DEL PERSONAL:

Se debe al sistema de contratación 029, ya que las personas que laboran bajo este renglón están con la incertidumbre cada mes si el contrato les será renovado o no al finalizar el año, lo que implica que los trabajadores no se encuentren a gusto desempeñando sus labores y los incentivos que se les da son pocos únicamente tienen la esperanza que se les contrate nuevamente.

Para lograr la estabilidad del personal es necesario que los salarios sean competitivos y tener en cuenta que se deben otorgar viáticos o incentivos a las personas que se encuentren laborando en las distintas delegaciones de la Dirección General de Migración, debido a que es poco creíble que estas personas puedan subsistir solo con el salario que paga la institución.

5.3.8 SEGÚN EL ESTUDIO REALIZADO SE DETERMINO

- Se debe contar con el sistema computarizado en red y darlo a conocer en todas las delegaciones de la Dirección General de Migración y empezarlo a poner en práctica lo más pronto posible, para obtener los resultados deseados y hacer mas efectiva la labor de la institución.

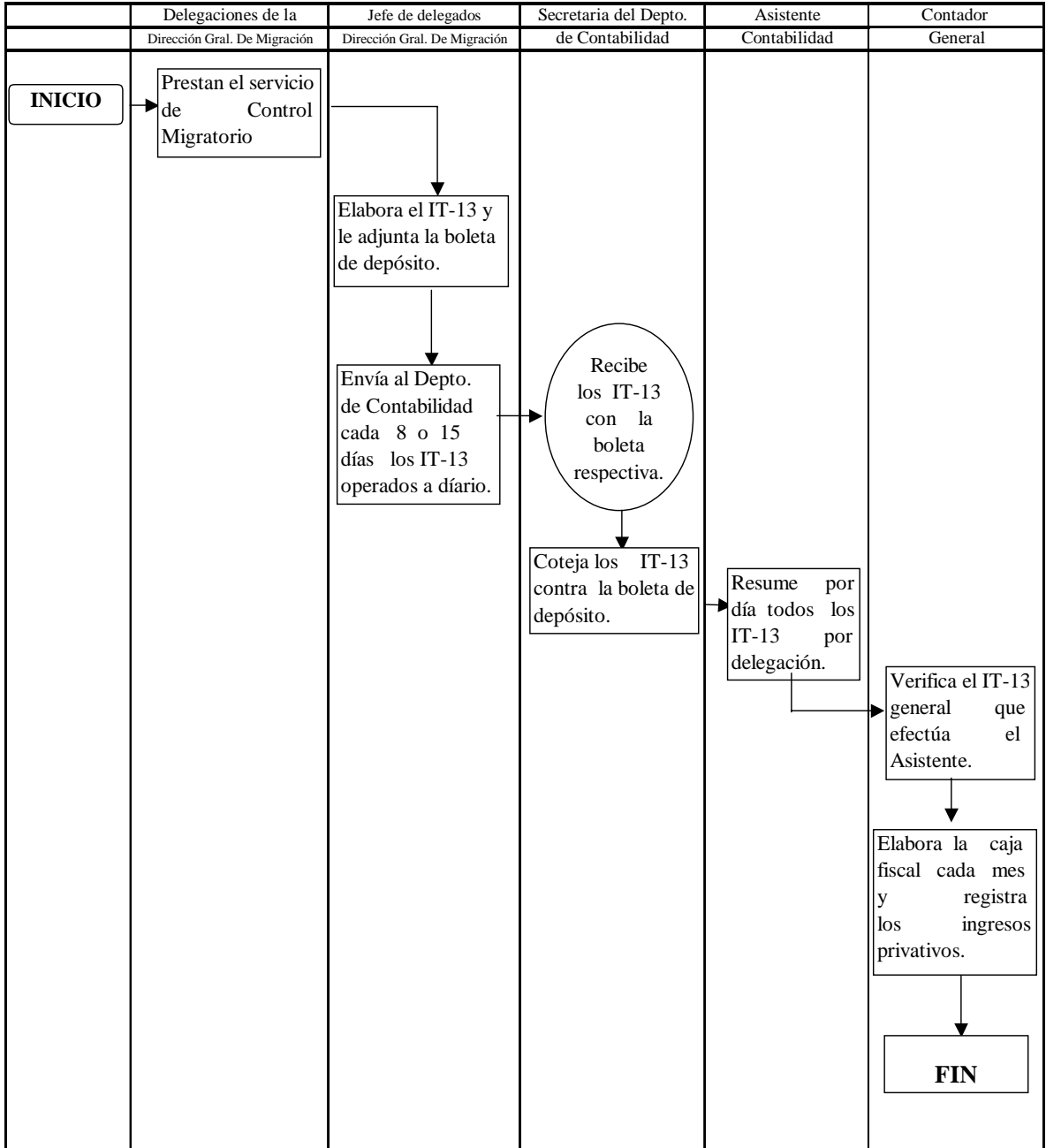
Por lo que al implementar el nuevo proceso el procedimiento adecuado se detalla a continuación:

5.3.8.1 Flujograma en la reingeniería del proceso contable de los ingresos privativos percibidos por la Dirección General de Migración de Guatemala. (Lo actual y lo propuesto).

5.3.8.2 Flujograma del proceso contable de los ingresos privativos percibidos por la Dirección General de Migración. Esquema del Sistema Computarizado en Red.

5.3.8.1

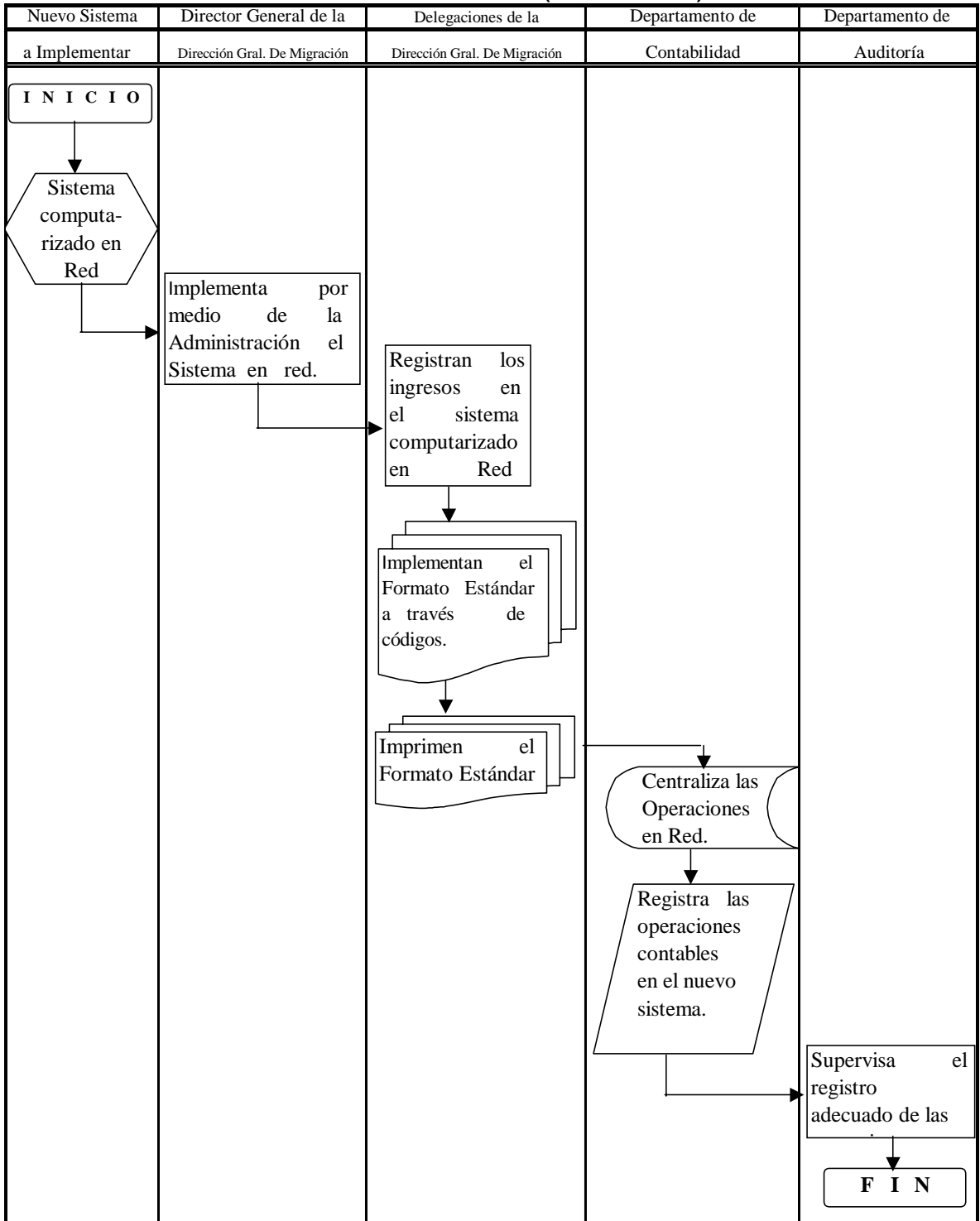
**FLUJOGRAMA
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
PROCESO CONTABLE ACTUAL DE
LOS INGRESOS PRIVATIVOS**



ANÁLISIS:

- 1) **Delegaciones de la Dirección General de Migración:** Las delegaciones se encargan de prestar los diferentes servicios en materia migratoria.
- 2) **Jefe de Delegados:** Es el encargado de velar por que todos los documentos migratorios se hagan de acuerdo a la Ley de Migración y siguiendo los procedimientos establecidos para la emisión de los mismos, además es el que rinde cuentas en el departamento de contabilidad.
- 3) **Departamento de Contabilidad:** Esta integrado por el contador y los asistentes encargados del manejo de la papelería de los ingresos y de llevar los libros auxiliares.
- 4) **Asistente de Contabilidad:** Apoya al contador en la elaboración del resumen de los IT-13 por día y por mes de todas las delegaciones.
- 5) **Contador General:** Luego de tener los IT-13 agrupados por mes, los registra en la caja fiscal en la cual realiza la partida correspondiente para los ingresos y los egresos que genera la institución.

**FLUJOGRAMA
DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
REINGENIERIA DEL PROCESO CONTABLE DE
LOS INGRESOS PRIVATIVOS (LO PROPUESTO)**

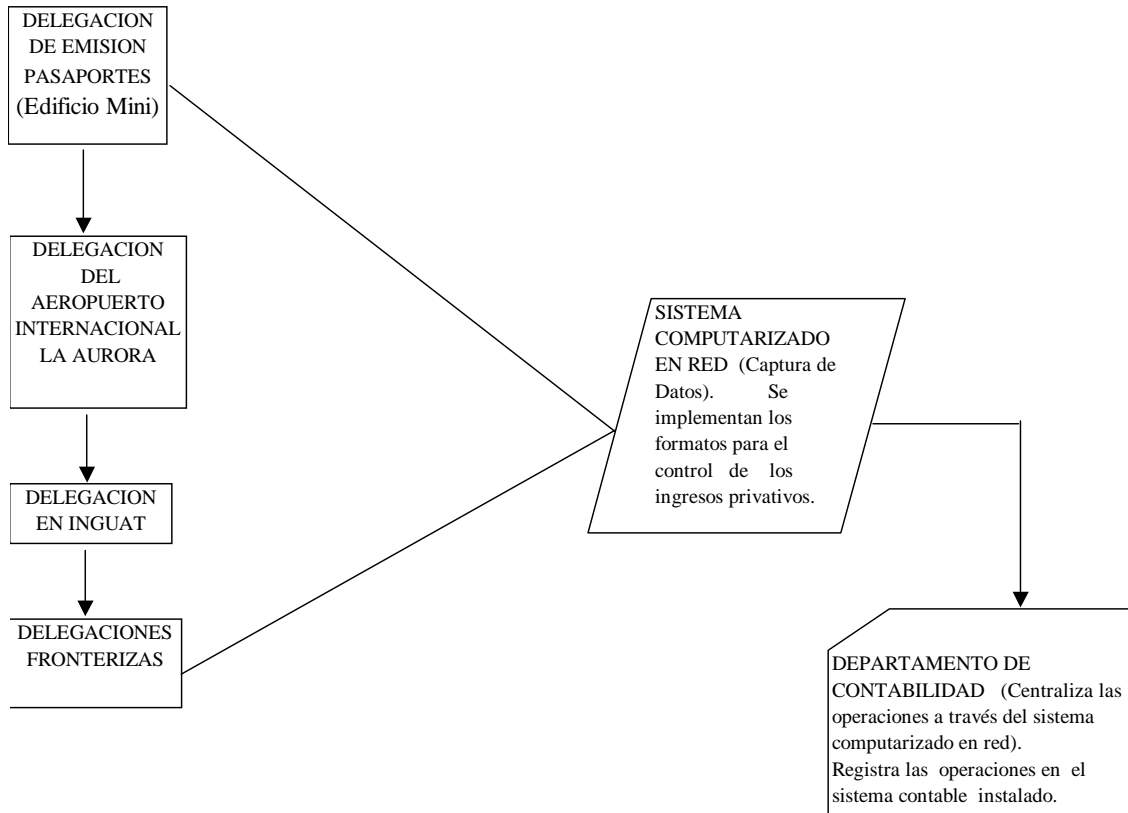


ANÁLISIS:

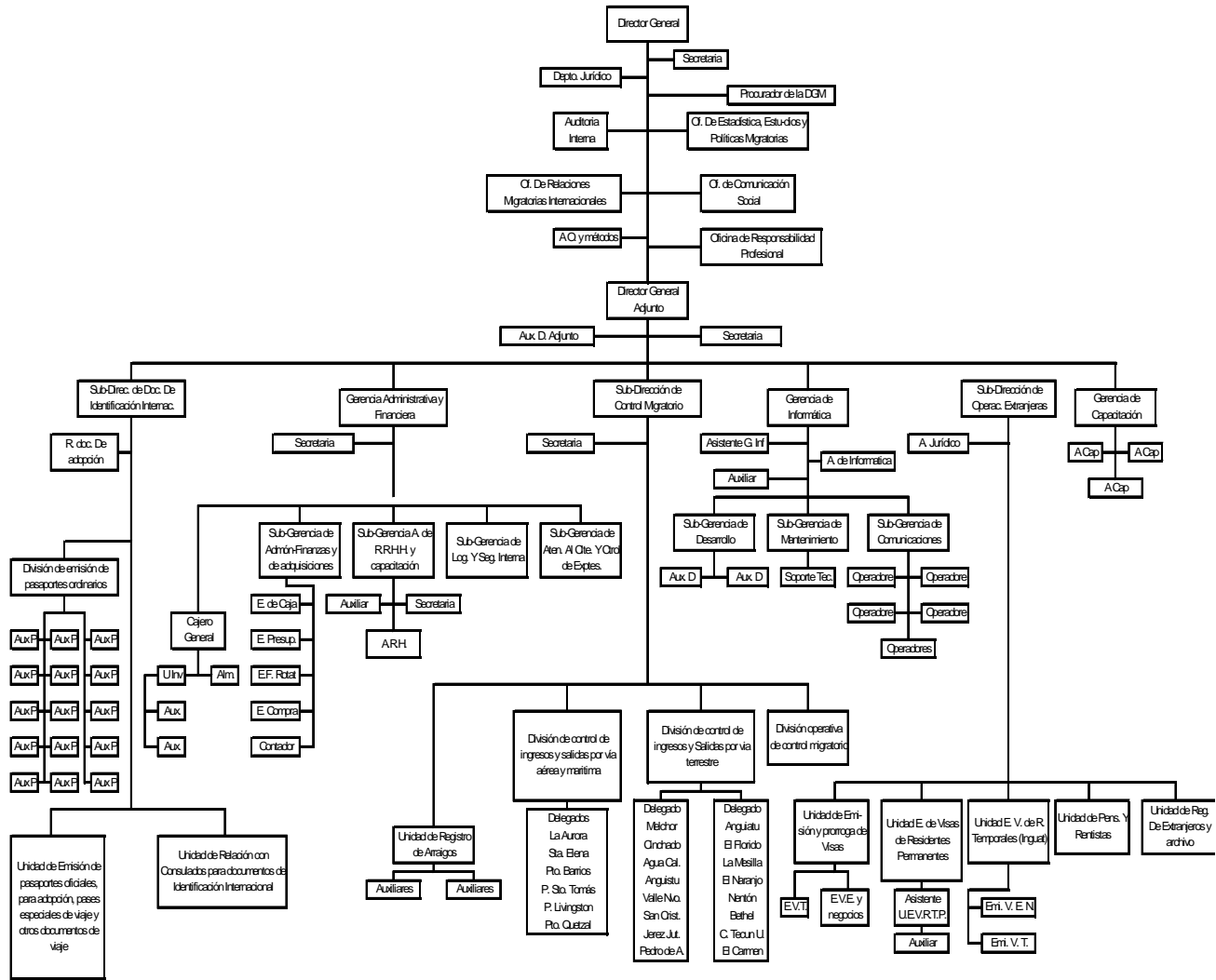
- 1) Se inicia con el sistema computarizado en red.
- 2) **El Director General de Migración:** Implementa a través de la administración el Sistema Computarizado en red.
- 3) **Los delegados de la Dirección General de Migración:** Registran los ingresos por medio del sistema computarizado en red.
- 4) **Los delegados:** Utilizan el formato estándar a través de códigos y el mismo se imprime automáticamente.
- 5) **Departamento de Contabilidad:** Centraliza las operaciones en red, y realiza los registros contables en el nuevo sistema.
- 6) **El departamento de auditoría:** Supervisa el registro adecuado de las operaciones y maneja el control de los formularios de los diferentes servicios migratorios que presta la institución.

5.3.8.2

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO CONTABLE DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS
PERCIBIDOS POR LA DIRECCION GENERAL DE MIGRACION
ESQUEMA DEL SISTEMA COMPUTARIZADO EN RED**



ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN FUNCIONAL



CONCLUSIONES

1. A lo largo del trabajo de tesis, se comprueba la hipótesis ya que el proceso contable se hará más efectivo a través del uso de un sistema computarizado en red, centralizado en el departamento de contabilidad, que permita llevar el control diario de cada una de las operaciones que se realicen en cada delegación de control migratorio.
2. El que los documentos de control de ingresos se emitan en un sistema integrado de computación, permitirá contar con información contable de manera oportuna, centralizándola con el Director, teniendo él la oportunidad de tomar decisiones inmediatas en beneficio de la institución.
3. El formato estándar se llevará a través de códigos para facilitar a los delegados de Migración el uso del sistema y el registro de los servicios prestados, de igual forma hacerlo en forma rápida y eficaz.
4. El coordinador general de la reingeniería, tiene que ser un Contador Público y Auditor, tendrá a su cargo asesorar, capacitar y controlar a las personas que van a involucrarse en el manejo de la reingeniería implementada, de esta forma se obtendrán resultados satisfactorios en el control de los ingresos privativos percibidos por la Dirección General de Migración.

RECOMENDACIONES

1. Que se implemente el formulario estándar en todas las delegaciones a través del sistema computarizado en red, centralizando las operaciones en el departamento de contabilidad, de esta forma se tendrá un mejor control de los ingresos privativos percibidos por la Dirección General de Migración y que en el departamento de contabilidad se registren las operaciones en el formulario numerado para las integraciones en el que conste los ingresos por delegación.
2. Capacitación constante a las personas que van a tener a su cargo el manejo del sistema computarizado a implementar en las delegaciones para que se preste un servicio con eficiencia, prontitud y tecnología.
3. Que el formulario IT-13 ya no se utilice, sino que se ponga en marcha el formato estándar en forma computarizada al cual debe ir adjunta la boleta de depósito respectiva para un mejor control interno de los ingresos.
4. A través del estudio realizado se recomienda la implementación de la reingeniería en el proceso contable de los ingresos privativos y que se aplique lo más pronto posible en las delegaciones, que sea el Contador Público y Auditor, quien supervise y controle el departamento de contabilidad, siendo los encargados de velar por el buen funcionamiento de la institución.

BIBLIOGRAFIA.

- E- mail: neminar @ top mail. Com. Ar.
- Finney, Harry A., Ph. B., C.P.A.- Procesos y Planeación de Resultados/ Miller, Herbert E. Ph. D., C.P.A.; Biblioteca de Contabilidad Superior (TOMO I).-2ª. Reimpresión en diciembre de 1,978.-456 a ;a 476p.
- Hammer, Michael.- Algo de Reingeniería/ Champy, James, 1,994.
- Horngren, Charles T.- Biblioteca de contabilidad administrativa, TOMO III./ Sundem, Gary L., Selto, Frank H; Serie gran biblioteca empresarial.- 9ª. Edición.- Prentice-Hall, 1ª. Emisión en mayo de 1,973 y 1993.-
- Houghton, Diane .-Términos y Procedimientos Contables / Wallace, Ralph G. ; Universidad de Birmingham.- 9na. Edición.- Ediciones Deusto, S. A.- Madrid Barcelona/ Bilbao, 1993.
- Hoyle, Joe-Ben.-Contabilidad avanzada.- University or Richmond.-4ta. Reimpresión.- México 1,995.- Compañía Editorial Continental S.A. de C.V.-México.- XI y XII c.

- L. Bittel .- Enciclopedia del Management / Ramsey, J; grupo editorial Océano Centrum.- edición original .- McGraw- Hill, Inc. - 1145p. Editorial- 1,985 y 1992.
- Ley de la Dirección General de Migración y su Reglamento con sus Modificaciones, Procuraduría de los Derechos Humanos. Defensoría de Población Desarraigada y Migrante. Primera edición en 1,999.
- Mendizábal, Mario Rafael,- Reingeniería de los Servicios Públicos.- Guatemala, Sistema Nacional de Desarrollo administrativo y de modernización institucional.- 1,994, INAP.
- Nickerson, Clarence B.- Manual para no contadores.- Profesor emérito de administración financiera.- Universidad de Harbar.- Oceano/Centrum, 1986.
- Rosenberg, J.M.- Diccionario de administración y finanzas.- Océano Centrum.- publicada por willey, John & Sons, Nueva York, E.E.U.U. 2da. Reimpresión en 1995, 224 y 329p., Océano Grupo Editorial, S.A. 1,995.

