



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


MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG

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

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

CONTENIDO

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

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

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Alcanza a todos los procesos y procedimientos de la DIGEMIG.

3. REFERENCIAS


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

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para efectos del presente procedimiento:

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

5. DESARROLLO

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

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

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

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

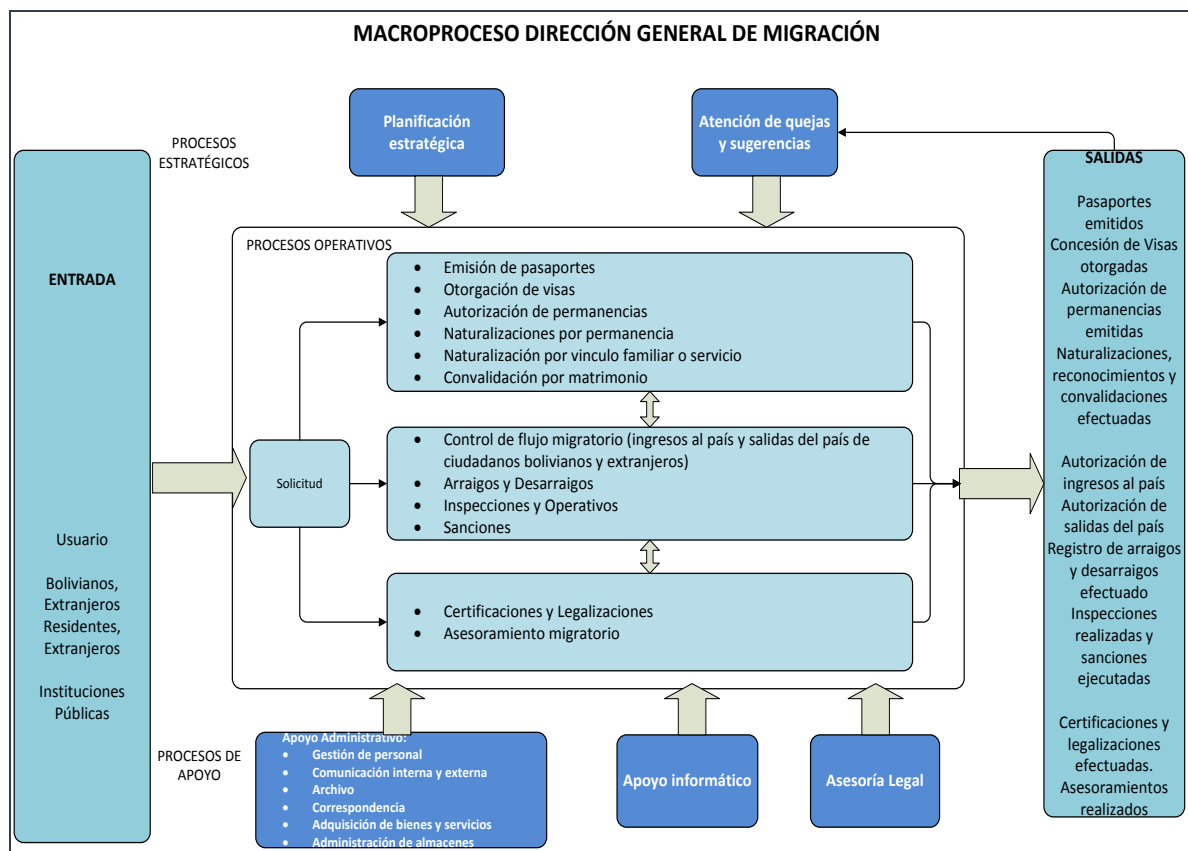



Figura N° 1 Macroproceso


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

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

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

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

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

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

| MACRO PROCESO | PROCESOS | NOMBRE DEL SUB PROCESO | DOCUMENTOS |
|---|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> De estudiante | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> De estudiante de intercambio con convenio estatal | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> De estudiante de intercambio con convenio privado | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Humanitaria | |
| | Autorización de permanencia transitoria | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por turismo o visita (Hasta 30 días) | Procedimiento de autorización de permanencias transitorias |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por turismo o visita (Hasta 60 días) | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por estudio (De 60 días) | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado - estudiante de intercambio con convenio estatal (De 180 días) | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado - estudiante de intercambio con convenio privado (De 180 días) | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por trabajo (Hasta 30 días) | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por trabajo (Hasta 90 días) | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por trabajo (Hasta 180 días) | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por trabajo con convenio estatal (Hasta 180 días) | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por trabajo con convenio privado (Hasta 180 días) | |
| <ul style="list-style-type: none"> Por salud (De 60 días) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por familia (Hasta de 60 días) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Por objeto determinado por tránsito (Hasta 15 días) | | | |
| Autorización de permanencia temporal | <ul style="list-style-type: none"> Para estudiantes de 1 año | Procedimiento de autorización de permanencias temporales 1, 2 y 3 años | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Para estudiantes de 2 años | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Para estudiantes de 3 años | | |



MANUAL

DIGEMIG/CAL/M/200

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG

Versión N° 2

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




MANUAL

DIGEMIG/CAL/M/200


MANUAL DE PROCESOS DE LA DIGEMIG

Versión N° 2


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

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

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

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

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

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

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

6. REGISTROS


- Matriz de seguimiento y control del desempeño de procesos.

7. ANEXOS


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

Anexo 2: Ficha de Procesos y Procedimientos de la DIGEMIG

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

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

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

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

ANEXO 2: FICHA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIGEMIG