



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO CIAMMATTEI

**INSTITUTO GUATEMALTECO
DE MIGRACIÓN**

INSTRUCTIVO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL PAGO POR TRÁMITE DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD PERSONAL Y DE VIAJE

**Subdirección de Documentos
de Identidad Personal y de Viaje**

Subdirección Financiera

INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Segunda Edición

Guatemala, marzo 2023



INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-
ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-015-2023
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

CONSIDERANDO

El Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración, establece que el Instituto Guatemalteco de Migración se crea como una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, con capacidad suficiente para administrar sus recursos financieros, técnicos, humanos y administrativos, así como adquirir derechos y obligaciones. El Director General ejerce la representación legal del Instituto Guatemalteco de Migración, y conforme lo regula el Reglamento Orgánico Interno, tiene la función de aprobar los Manuales de Organización y Funciones, de Puestos y Funciones, de Procesos y Procedimientos de todas las áreas que conforman la estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Migración.

CONSIDERANDO

Que el Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración establece que la Subdirección de Documentos de Identidad Personal y de Viaje, es la responsable de establecer los procesos y sistemas necesarios para emitir en forma segura, eficiente, diligente y consistente los documentos de identidad y de viaje de guatemaltecos y extranjeros que estipula el Código de Migración, así como de las personas en estatus extraordinario y especial migratorio.

CONSIDERANDO

Que el citado Manual, determina que la Subdirección Financiera, es la encargada de coordinar y administrar los sistemas de presupuesto, contabilidad, inventarios y de tesorería; además es la responsable de analizar, controlar y evaluar la ejecución presupuestaria, gestionar eficientemente la utilización de los recursos financieros y elaborar los estados financieros en forma oportuna para la toma de decisiones.

CONSIDERANDO

Que las Subdirecciones anteriormente relacionadas, solicitaron la aprobación del "Instructivo para la Devolución del Pago por Trámite de Documentos de Identidad Personal y de Viaje" el cual tiene como objetivo regular la forma, tiempo y modo de realizar la devolución del pago que el usuario efectuó, por el trámite de un documento de identidad personal y de viaje.


Manuel Estuardo Rodríguez Valladares
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



DIRECCIÓN
6ta. avenida J-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO
+502 2411 2411



CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.gob.gt

www.igm.gob.gt

[Instagram](#)

[Facebook](#)

[Twitter](#)

[YouTube](#)

[portal.migracionguatemala](#)



POR TANTO

Con base a lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 120, 122, 124, 131 numeral 4, 136 y 139 del Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 9 literal h) y 55 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno y Acuerdo de Dirección General del Instituto Guatemalteco de Migración número 044-2020.

ACUERDA

ARTÍCULO 1. Se deroga el Acuerdo de Dirección General número IGM-310-2021 de fecha 06 de diciembre de 2021.

ARTÍCULO 2. Aprobar la Segunda Edición del "Instructivo para la Devolución del Pago por Trámite de Documentos de Identidad Personal y de Viaje" de la Subdirección de Documentos de Identidad Personal y de Viaje y la Subdirección Financiera, respectivamente.

ARTÍCULO 3. Se instruye a la Subdirección de Planificación, para que socialice la Segunda Edición del Instructivo para la Devolución del Pago por Trámite de Documentos de Identidad Personal y de Viaje" del Instituto Guatemalteco de Migración, a las Subdirecciones que conforman la estructura orgánica del referido Instituto, para su conocimiento y aplicación respectiva.

ARTÍCULO 4. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente después de su notificación.

NOTIFÍQUESE.

Guatemala, siete de marzo de dos mil veintitrés.



Manuel Estuardo Rodríguez Valladares
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



DIRECCIÓN
6ta. avenida 3-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO
+502 2411 2411



CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.gob.gt

www.igm.gob.gt

Síguenos en



[MigraciónGuatemala](#)



Índice

I.	PRESENTACIÓN.....	5
II.	OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO	6
III.	MARCO LEGAL	7
IV.	ACRÓNIMOS.....	8
V.	POLÍTICAS GENERALES.....	9
VI.	DEVOLUCIÓN DEL PAGO POR TRÁMITE DE EMISIÓN DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD PERSONAL Y DE VIAJE	11
VII.	ANEXOS	17
VIII.	HOJA DE ELABORACIÓN	19
IX.	HOJA DE REVISADO Y APROBADO	20
X.	HOJA DE DISEÑO Y APROBACIÓN	21



I. Presentación

El Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 7-2019, Reglamento General del Código de Migración, en su artículo 4 establece que es función del Instituto Guatemalteco de Migración autorizar y controlar la expedición de pasaportes guatemaltecos y otros documentos de identidad y de viaje en el territorio nacional y en el exterior de conformidad con lo regulado en el Código de Migración.

La Subdirección de Documentos de Identidad Personal y de Viaje del Instituto Guatemalteco de Migración emite, con base al artículo 63 del Reglamento General del Código de Migración, pasaportes guatemaltecos (ordinarios, oficiales y diplomáticos) y documentos especiales de viaje (documento especial de viaje para refugiados; tarjeta de visitante ordinario transfronterizo; documento especial de viaje en procedimientos de extradición; y otros documentos de identidad y de viaje contemplados en Convenios, Tratados o Acuerdos Internacionales de los cuales Guatemala sea parte), pasaportes guatemaltecos y documentos especiales de viaje que cuentan dentro de sus requisitos con la presentación de un comprobante de pago con base al Tarifario de Servicios Migratorios, Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 003-2022 y sus reformas. Es importante mencionar que del presente procedimiento quedan exentos los incisos d) y e) del artículo 63 relacionado en el presente párrafo por no encontrarse un arancel establecido en el Tarifario de Servicios Migratorios referido.

Derivado de la aplicación de las normas legales y reglamentarias, ha surgido la necesidad de normar el procedimiento para la devolución del pago por trámite de emisión de documento de identidad personal y de viaje toda vez que surgen al darle operatividad a dichas normas aplicables a la emisión de dichos documentos de identidad personal y de viaje por diferentes motivos (por duplicidad de pago, por no coincidir el nombre del solicitante con el Código Único de Identificación -CUI- en la boleta de pago generada por el banco autorizado, por error en el arancel pagado atendiendo a la modalidad de pasaporte guatemalteco solicitado o por fallecimiento de la persona a nombre de quien está hecho el pago del documento de identidad personal y de viaje.

En virtud de lo anterior, se hace necesario elaborar un procedimiento que brinde al personal involucrado la orientación y guía para el desarrollo de los pasos que se deben realizar hasta hacer efectiva la devolución del pago a solicitud del usuario.



II. Objetivo del Instructivo

Regular la forma, tiempo y modo de realizar la devolución del pago que el usuario efectuó, por el trámite de un documento de identidad personal y de viaje.

Motivos por devolución de pago

- a) Duplicidad de pago.
- b) Por no coincidir el nombre del solicitante con el Código Único de Identificación - CUI- en la boleta de pago generada por el banco autorizado.
- c) Por error en el arancel pagado atendiendo a la modalidad de pasaporte guatemalteco solicitado.
- d) Por fallecimiento de la persona a nombre de quien está hecho el pago del documento de identidad personal y de viaje.



III. Marco legal

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.
3. Decreto Número 05-2021 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
4. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 7-2019, Reglamento General del Código de Migración.
5. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.
6. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número AMN-003-2022, que aprueba el Acuerdo Número IGM-0052-2022 del Director General del Instituto Guatemalteco de Migración, Tarifario de Servicios Migratorios del Instituto Guatemalteco de Migración.
7. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número AMN-005-2022, que aprueba el Acuerdo Número IGM-0050-2022 del Director General del Instituto Guatemalteco de Migración, Reglamento para la emisión de certificaciones y constancias del Instituto Guatemalteco de Migración.
8. Acuerdo Número IGM-44-2020 del Instituto Guatemalteco de Migración, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración, Segunda Edición.



IV. Acrónimos

Los acrónimos empleados en el presente Instructivo tienen el siguiente significado:

CUR	Comprobante Único de Registro
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
SDIPYV	Subdirección de Documentos de Identidad Personal y de Viaje



V. Políticas Generales

- a) Se le dará trámite a la solicitud únicamente si cumple con los requisitos establecidos.
- b) El presente procedimiento es únicamente para la devolución del arancel del pago de documento de identidad personal y de viaje en sus diferentes modalidades y por alguna de las causales descritas en este documento.
- c) El plazo máximo para solicitar la devolución del pago por emisión de documento de identidad personal y de viaje será de 2 años contados a partir de la fecha en que realizó el pago por el trámite de pasaporte guatemalteco.
- d) El Instituto Guatemalteco de Migración no efectuará la devolución del pago por trámite de documento de identidad personal y de viaje, cuando sea por un error de digitación del receptor de los bancos autorizados.
- e) La persona solicitante deberá adjuntar digitalmente a la plataforma del IGM cada uno de los probatorios requeridos en el formulario de solicitud de devolución de pago.
- f) Cuando no comparezcan ambos padres a realizar la gestión, el padre o madre presente deberá adjuntar mandato especial debidamente registrado en el Registro Electrónico de Poderes del Archivo General de Protocolo, o en su caso copia certificada de la resolución emitida por autoridad judicial competente que otorga la patria potestad que no tenga pendiente recurso alguno y que la misma haya causado estado.
- g) La Subdirección de Documentos de Identidad Personal y de Viaje únicamente determinará que el comprobante de pago no haya sido utilizado para la emisión de un documento de identidad personal y de viaje en cualquiera de sus modalidades, todo lo anterior para darle continuidad al proceso de devolución de pago.
- h) Si el comprobante de pago presentado para el trámite de devolución ha sido utilizado para la emisión de un documento de identidad personal y de viaje, este extremo será motivo de rechazo o denegatoria de la solicitud.



- i) Si la persona solicitante no realiza las correcciones notificadas dentro del plazo establecido de tres (03) meses, dicha solicitud será archivada de manera automática, por lo que posteriormente se deberá realizar una nueva gestión.
- j) La Subdirección Financiera, realizará las verificaciones propias en el ámbito de su competencia. Por lo que procederá a notificar al solicitante de la devolución del pago por trámite de pasaporte guatemalteco.
- k) La Subdirección de Recursos Tecnológicos realizara los agregados, modificaciones o actualizaciones que el sistema, formulario o el portal necesite para contribuir con el proceso de devolución del pago por trámite de pasaporte guatemalteco.



VI. Devolución del Pago por Trámite de Emisión de Documento de Identidad Personal y de Viaje	FECHA	Marzo 2023		
	PÁGINAS	1/4		
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO			
Documentos de Identidad Personal y de Viaje	Identificación y Emisión de Pasaportes			
Descripción Derivado de la aplicación de las normas legales y reglamentarias, ha surgido la necesidad de normar el procedimiento para la devolución del pago por trámite de emisión de documento de identidad personal y de viaje, toda vez que es necesario darles operatividad a dichas normas aplicables a la emisión del pasaporte guatemalteco por los motivos conducentes.	Objetivo Regular la forma, tiempo y modo de realizar la devolución del pago que el usuario efectuó por el trámite de un documento de identidad personal y de viaje, siempre y cuando cumpla con los requisitos para ser susceptible de reembolso del arancel vigente.			
Usuarios <ul style="list-style-type: none"> ▪ Población guatemalteca 	Indicadores <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de solicitudes recibidas. ▪ Número de devoluciones efectuadas. 			
Documentos requeridos				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de Solicitud de Devolución de Pago. 2. Documento Personal de Identificación -DPI- (Válido y vigente). Si la solicitud de devolución es de un pago realizado para una gestión de un menor de edad, deberá presentar copia del DPI de ambos padres y certificado de nacimiento reciente emitido por el Registro Nacional de las Personas -RENAP-. 3. Comprobante de pago (boleta generada por los bancos autorizados en original; impresión de la boleta de pago electrónica generada por los servicios o medios electrónicos de los bancos autorizados; o certificación de pago emitida por la Subdirección Financiera del Instituto Guatemalteco de Migración). 4. Formulario de Solicitud de Pasaporte Guatemalteco para el trámite de pasaporte, cuando aplique. 5. Registro Tributario Unificado -RTU- actualizado. 6. Copia de un cheque (anulado), de una cuenta monetaria de un banco del sistema nacional. 				
NOTA: Toda la documentación debe presentarse en original (vigente) y copia legible.				



Devolución del Pago por Trámite de Emisión de Documento de Identidad Personal y de Viaje		FECHA	Marzo 2023
		PÁGINAS	2/4
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Ingresa a la página web institucional https://igm.gob.gt/ llena la solicitud de devolución de pago y digitaliza los documentos requeridos.	Usuario	Correo de inicio de la gestión. Solicitud de devolución.
2.	Ingresa al portal de servicios en línea institucional https://igm.gob.gt/ y selecciona la solicitud.	Técnico Especializado SDIPYV	
3.	Revisa los datos y documentos digitales ingresados para la devolución de pago. Si cumple, sigue en Paso 3.1 No cumple, sigue en Paso 3.2		
3.1	Si cumple con toda la documentación requerida. Sigue en paso 4 .		
3.2	Solicita correcciones respectivas (Trazabilidad). Regresa al paso 1 según sea el caso. Nota: Si después de 3 meses el usuario no se pronuncia, se finalizará automáticamente la solicitud.		Correo electrónico de notificación de correcciones. Correo de Notificación de Finalización.



Devolución del Pago por Trámite de Emisión de Documento de Identidad Personal y de Viaje		FECHA	Marzo 2023
		PÁGINAS	3/4
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
4.	Ingresa al portal de servicios en línea institucional https://igm.gob.gt/ y selecciona la solicitud.	Técnico Especializado SDIPYV	
5.	Revisa en los sistemas y controles internos que el comprobante de pago no haya sido utilizado para la emisión de documento de identidad personal y de viaje. Sí se utilizó el comprobante de pago, sigue en paso 5.1 No se utilizó el comprobante de pago, sigue en paso 5.2		
5.1	Verifica que el comprobante de pago se utilizó para el trámite de un documento de identidad personal y de viaje. Fin del procedimiento.		Correo electrónico de notificación de rechazo del trámite de devolución
5.2	Verifica que el comprobante de pago no se utilizó para trámite de documentos de identidad personal y de viaje. Continúa procedimiento.		
6.	Inhabilita el comprobante de pago en el sistema correspondiente.		



Devolución del Pago por Trámite de Emisión de Documento de Identidad Personal y de Viaje		FECHA	Marzo 2023
		PÁGINAS	4/4
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
7.	Ingresa al portal de servicios en línea institucional https://igm.gob.gt/ y selecciona la solicitud.	Técnico Especializado de Departamento de Tesorería	
8.	Verifica datos del solicitante, documentos digitales y revisa en cual -CUR- de ingresos se realizó el recaudo correspondiente. No cumple requisitos. Paso 8.1 Si cumple requisitos. Paso 8.2		CUR
8.1	Indica al usuario las correcciones a realizar. Regresa paso 8 Nota: Si luego de 30 días el usuario no responde se reactiva la boleta de pago y se anula la solicitud.		Correo de notificación de correcciones
8.2	Notifica al usuario se presente con toda la papelería a Subdirección Financiera. Continúa procedimiento		Correo de notificación. Formulario de solicitud
9.	Realiza el Comprobante Único de Registro -CUR- contable afectando el comprobante único de Registro -CUR- de ingresos que corresponde.	Técnico Especializado de Departamento de Contabilidad	
10.	Procede a realizar la devolución del pago por el medio que corresponda.	Jefe de Departamento de Tesorería	Correo de Notificación de la devolución finalizado. Pago.
11.	Registra la devolución de pago realizado.		Notificación de devolución de pago
Fin del procedimiento.			



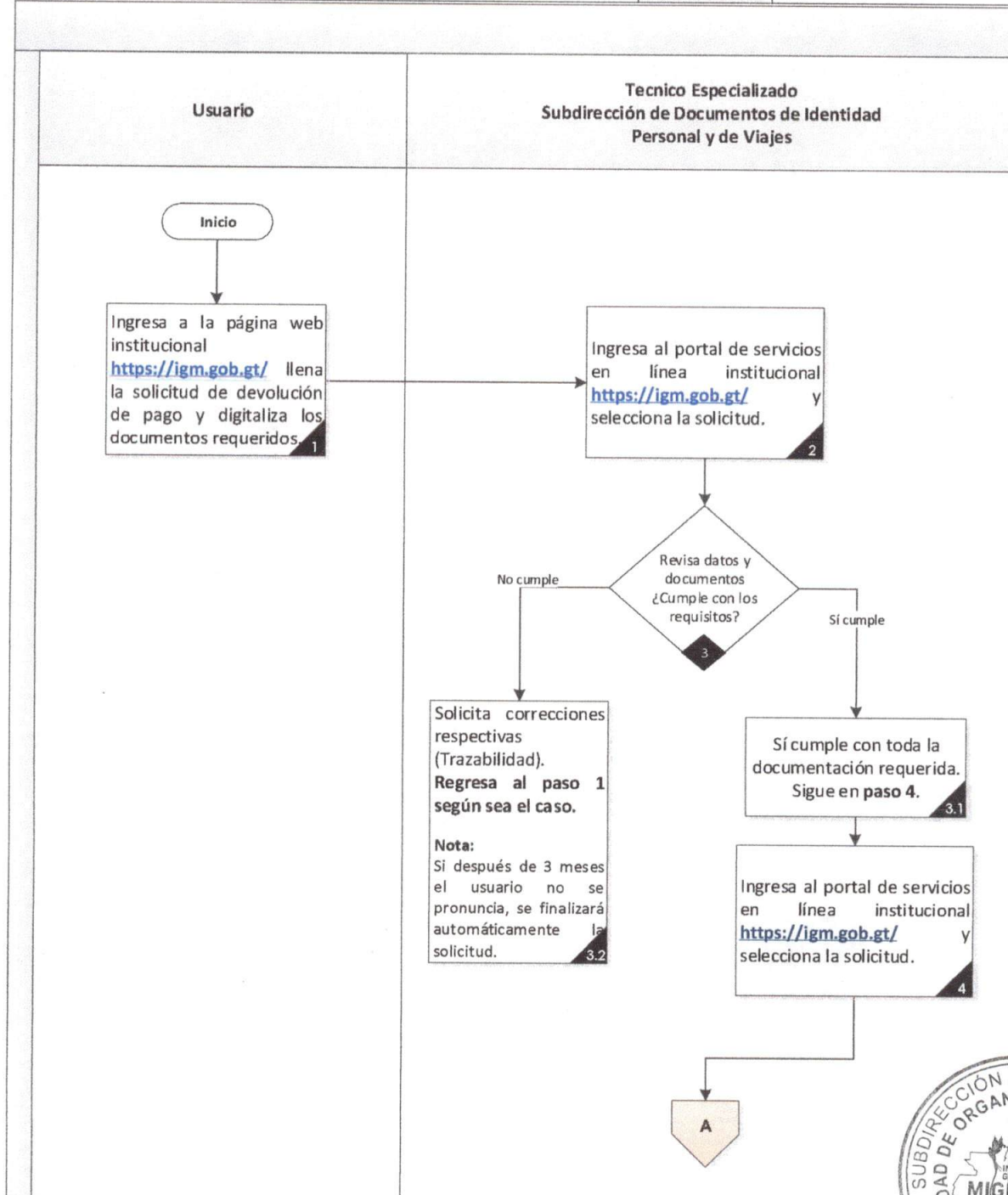
**Flujograma de Devolución del Pago por Trámite de
Emisión de Documento de Identidad
Personal y de Viaje**

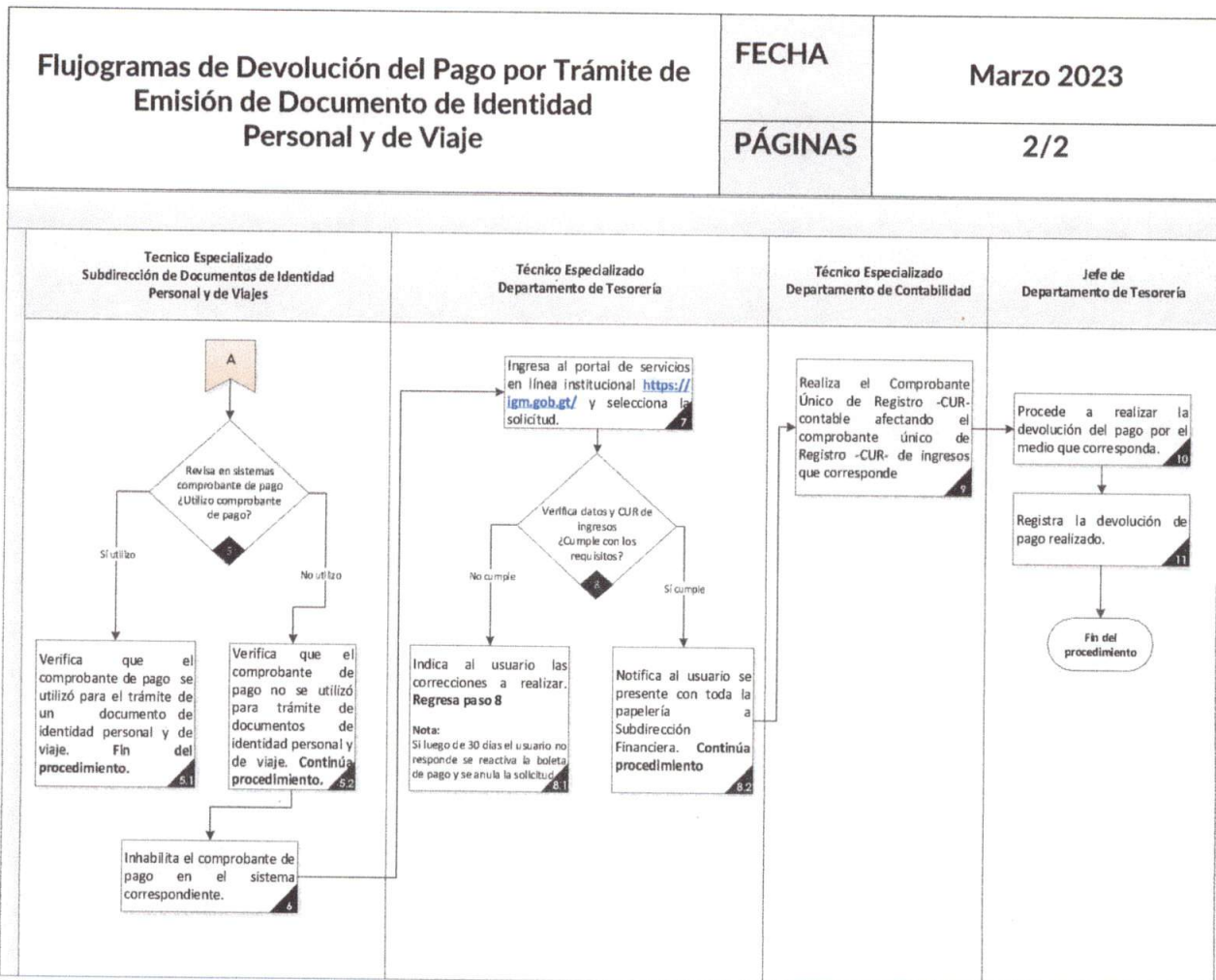
FECHA

Marzo 2023

PÁGINAS

1/2





VII. Anexos

Formulario de solicitud de devolución de pago



DEV-IGM-0000

FECHA GENERACIÓN

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGO

DATOS PERSONALES

Nombre completo:

DPI/CUI:

Fecha Nacimiento: D

/M

/A

Teléfono:

Correo electrónico:

No. Cuenta Monetaria:

Banco:

DATOS COMPROBANTE DE PAGO:

Número de Boleta:

Correlativo de CGC:

Fecha de Pago:

Monto del pago (Q.):

Modalidad pasaporte:

Vigencia:

MOTIVO DE LA SOLICITUD:

VERIFICACIÓN EN SUBDIRECCIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD PERSONAL Y DE VIAJE:

Requisitos Completos:

Inhabilitación de Comprobante de Pago Pasaporte:

Comprobante de Pago no utilizado:

Cuenta Monetaria:

RTU:



FIRMA

De conformidad a los registros verificados para el proceso de devolución de pago, el mismo fue aprobado por lo que se finaliza lo concerniente a la Subdirección de Documentos de Identidad y de Viaje para continuar en la Subdirección Financiera para lo conducente.



DIRECCIÓN
6ta. avenida 3-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO
+502 2411 2411



CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.gob.gt

www.igm.gob.gt

Seguinos en



Correo: MigraciónGuatemala



REQUISITOS

Requisitos

CUMPLE

1. Formulario de solicitud devolución de pago.
2. Copia legible del Documento Personal de Identificación -DPI-. Si la solicitud de devolución es de un pago realizado para una gestión de un menor de edad, deberá presentar copia del DPI de ambos padres y certificado de partida de nacimiento emitido por el Registro Nacional de las Personas -RENAP- el cual deberá encontrarse válido y vigente.
3. Comprobante de pago de Documento de Identidad Personal y de Viaje (boleta de pago generada por el banco autorizado en original; impresión de la boleta de pago electrónica generada por los servicios o medios electrónicos del banco autorizado; o certificación de pago emitida por la Subdirección Financiera del Instituto Guatemalteco de Migración).
4. Copia impresa del Formulario de Solicitud de Documento de Identidad Personal y de Viaje que haya vencido o su cancelación. No aplica para los demás documentos de identidad personal y de viaje, ni en aquellos casos de personas que cuentan con boleta de pago generada en línea con error de digitación en cuanto al nombre o Código Único de Identificación -CUI-. Tampoco aplica a los casos en que se pagó pasaporte de menor de edad con vigencia de 10 años o cuando una persona no desea hacer el trámite (no hace cita) y desea la devolución del pago.
5. Registro Tributario Unificado RTU, así como copia de un cheque (anulado) de una cuenta monetaria de un banco del sistema.

Observaciones:

1. Solamente puede realizarse el proceso de devolución si el usuario presenta su Documento Personal de Identificación -DPI-. En el caso de trámite relacionado a menores de edad se deberá presentar copia del DPI de ambos padres y certificado de partida de nacimiento del menor emitido por el Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
2. En los casos que sea por duplicidad de pago, deberá presentar ambos comprobantes de pago (original del pago a devolver o certificación en su defecto, así como copia del pago con el que se emitió el documento de identidad personal y de viaje. En caso de no contar con la copia simple de la boleta con el que se tramitó el pasaporte guatemalteco, podrá presentar copia de la hoja de datos del pasaporte emitido).
3. En los casos que sea por no coincidir el nombre del solicitante según el Código Único de Identificación -CUI-, o viceversa, en la boleta de pago generada en línea, deberá presentar además certificado de nacimiento emitido por RENAP el cual deberá haberse emitido dentro de los seis meses anteriores a la gestión.
4. Cuando no comparezcan ambos padres a realizar la gestión, el padre o madre presente deberá adjuntar mandato especial debidamente registrado en el Registro Electrónico de Poderes del Archivo General de Protocolos, o en su caso copia certificada de la resolución emitida por autoridad judicial competente que otorga la patria potestad que no tenga pendiente recurso alguno y que la misma haya causado estado.
5. Cuando sea por fallecimiento de la persona a nombre de quien está hecho el pago del documento de identidad personal y de viaje, se deberá adjuntar certificación de la partida de defunción y documento que acredite el parentesco del fallecido.
6. La boleta de pago no tiene fecha de caducidad para hacer efectivo el trámite de devolución de pago

"No se recibirán expedientes incompletos"



DIRECCIÓN
61a. avenida 3-II, zona 4,
Ciudad de Guatemala





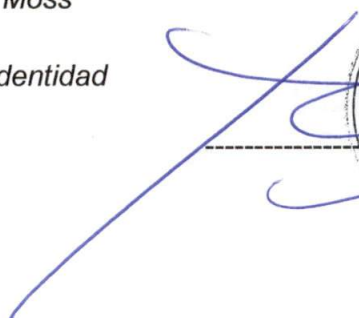


TELÉFONO
+502 2411 2411



CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.gob.gt



VIII. Hoja de Elaboración
Subdirección de Documentos de Identidad
Personal y de Viaje

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado.	<i>Licenciado Mario Rodrigo Sosa Gordillo</i> <i>Jefe de Departamento de Identificación y</i> <i>Emisión de Pasaportes</i>	 
Revisado y Aprobado.	<i>Licenciada Flor de María Urrea Moss</i> <i>Subdirector</i> <i>Subdirección de Documentos de Identidad</i> <i>Personal y de Viaje</i>	 
		

IX. Hoja de Revisado y Aprobado
Subdirección Financiera

**Revisado y
Aprobado.**

Licenciada Ivannia Judith Salazar Durán
Subdirector Financiero



A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal dashed line.



X. Hoja de Diseño y Aprobación Subdirección de Planificación

ETAPAS

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

**Estructura y
Diagramación.**

*Licenciado Ricardo de Jesús Santa Cruz Morales
Encargado de Unidad de
Organización y Métodos*

[Firma manuscrita]



**Revisión y
Aprobación.**

*Licenciada Jessica Margaret Orellana Díaz
Subdirector de Planificación*

[Firma manuscrita]

