

## MANUAL DE PROCESO PARA EL USUARIO DE CONSULADO VIRTUAL PROCESO DE APLICACIÓN DE VISAS DE EXCEPCIÓN POR RAZONES HUMANITARIAS CONSULADOS DEL ECUADOR EN CARACAS, BOGOTÁ Y LIMA

### 1. Requisitos para obtener la VISA DE EXCEPCIÓN, POR RAZONES HUMANITARIAS

El solicitante de la Visa de Residencia Temporal de Excepción, por razones humanitarias, deberá acreditar los siguientes requisitos:

- a) Ser nacional de la República Bolivariana de Venezuela.
- b) Formulario de solicitud de visa.
- c) Pasaporte vigente.
- d) Certificado de antecedentes penales del país de origen apostillado, legalizado o validado por las entidades autorizadas, para el efecto por el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.
- e) En el caso de niños, niñas y adolescentes, además se deberá adjuntar las partidas de nacimiento debidamente apostilladas, legalizadas o validadas por las entidades autorizadas, para el efecto por el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.

Las solicitudes de visa de niños, niñas y adolescentes deberán ser ingresadas por los padres desde sus cuentas en la plataforma del Consulado virtual. Una vez aprobados los requisitos, los menores de edad deberán acudir en compañía de sus padres a los Consulados de Caracas, Lima o Bogotá, donde se haya realizado la respectiva solicitud. En ausencia de uno de ellos o de ambos se deberá presentar la correspondiente autorización de los padres para que el menor pueda residir en el Ecuador.

A fin de garantizar una mejor atención, se recuerda que cuando se trate de un grupo familiar, el representante ejecute de forma secuencial las acciones para cada uno de sus dependientes dentro de la plataforma del Consulado Virtual.

La visa será gratuita. El solicitante asumirá solamente el costo del formulario de solicitud, que son 50 dólares.

### 2. Proceso de solicitud:

Para solicitar su Visa de Residencia Temporal de Excepción por razones humanitarias, se deberán realizar las siguientes acciones:


- a) Ingresar al portal de consulado virtual del Ecuador, <https://www.consuladovirtual.gob.ec>
- b) Al acceder usted podrá ver un cuadro que le dará información relacionada a este proceso. Por favor leerlo atentamente.

- c) El ciudadano venezolano deberá inscribirse como usuario del consulado virtual para acceder a los servicios que éste presta. En la parte inferior del portal, encontrará un cuadro indicándole si usted es nuevo usuario. Favor acceder al área de otra nacionalidad, su link de acceso es: <https://www.consuladovirtual.gob.ec/web/guest/registro-usuario/>. Todo el proceso esta descrito en el ítem cuatro de este manual.  
Es importante indicar al ciudadano venezolano que el acceso al consulado virtual es a través del mail que indique en su inscripción y el proceso es personal.
- d) Una vez que se haya inscrito, puede ingresar al consulado virtual de Ecuador y solicitar la Visa de Residencia Temporal de Excepción, cuyo proceso está descrito en el ítem 5 de este manual.

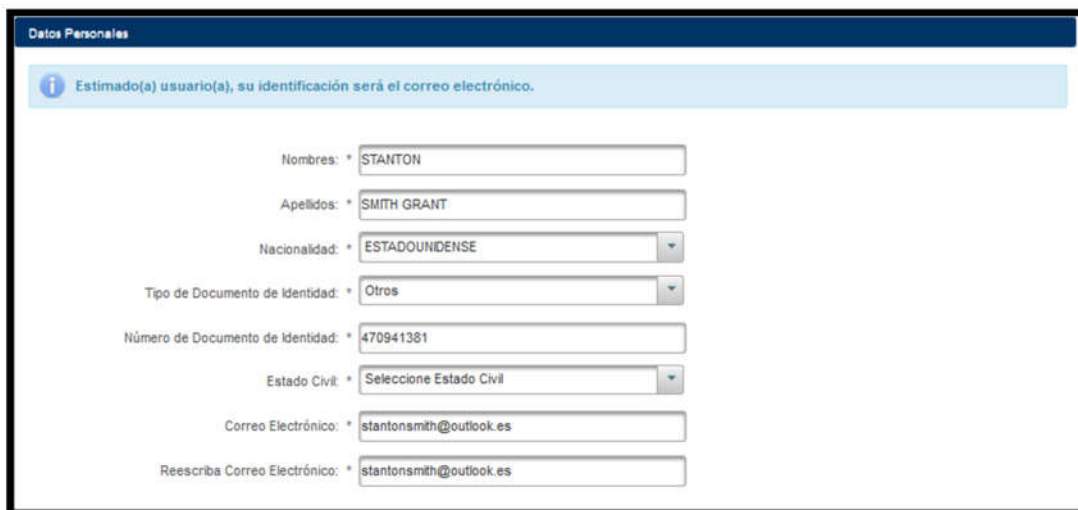
### 3. Registro de usuarios extranjeros

Ingrese a la página web: [www.consuladovirtual.gob.ec](http://www.consuladovirtual.gob.ec). El usuario deberá dirigirse a la parte derecha del portal, escoger el mensaje “Si usted es USUARIO NUEVO, por favor regístrese Aquí” y escoger la opción “Otra Nacionalidad”.





Después de dar clic se mostrará el siguiente bloque, donde el usuario tendrá que registrar sus datos personales.



El usuario deberá registrar datos verdaderos ya que la aplicación realiza las validaciones respectivas. Si existen datos erróneos, el sistema no le permitirá continuar.

Además de contestar correctamente las preguntas de seguridad con información verdadera, ya que será útil si el usuario necesita recuperar la contraseña. Una vez que se ingresen todos los datos y los caracteres solicitados, el sistema procederá a confirmar su registro.



The screenshot shows the website interface for the Ministry of Foreign Affairs and Human Mobility. At the top left is the slogan "Toda una Vida" with a colorful graphic of people. The main header includes the ministry's name and a navigation menu with options like "Inicio", "Servicios Consulares", "Preguntas Frecuentes", "Contáctenos...", and "Pagos". A blue bar indicates the current page is "Creación de Usuario". The main content area is titled "Confirmación de REGISTRO" and contains the following text:

Estimado(a)

Usted se ha registrado correctamente, gracias por hacerlo.

Un correo electrónico será enviado a su dirección de e-mail registrada, revise su usuario y contraseña.

**Revise su correo electrónico e Ingrese al sistema presionando [AQUÍ](#)**

At the bottom, a small note reads: "Si no ha recibido el correo de confirmación de su registro, por favor diríjase a su correo spam."

Una vez completado el proceso de registro, el usuario recibirá un mensaje de confirmación a la dirección de correo electrónico registrada, que contendrá información que le permitirá ingresar al sistema de Consulado Virtual.



Una vez creada su cuenta ingrese a la página de Consulado Virtual e “Inicie Sesión”. La plataforma le solicitará una nueva clave personal (tomando en cuenta las recomendaciones para nuevas claves).



Una vez iniciada sesión el usuario accederá a la pantalla principal del Consulado Virtual, en donde podrá acceder a las diferentes operaciones disponibles dentro del sistema.



#### 4. Trámites consulares

Una vez que haya ingresado como usuario al Consulado virtual de Ecuador se deberá escoger la opción **“TRÁMITES CONSULARES”**. Para iniciar el proceso se debe seleccionar la opción **“AQUÍ Solicite sus Trámites Consulares”**.



Los siguientes campos permiten seleccionar los datos del usuario, como el país, el consulado, tipo de servicio al que desea acceder y conocer si cuenta con alguna discapacidad, para finalmente proceder a escoger el trámite deseado.

##### 4.1 Solicitud de visa

El usuario podrá acceder a los diferentes tipos de trámites que existen. Acceder al trámite consular “Visas”, al dar clic en “Solicitud de Visas”. Allí podrá visualizar los datos del solicitante.

Se procede a seleccionar el tipo de servicio que desea realizar.

➤ Solicitud

#### 4.2 Formulario de solicitud de visa

Esta sección permite el registro de los datos de la persona solicitante y además seleccionar el tipo de visa.

Formulario de Solicitud de Visa / « Visa Application Form »

**Calidad Migratoria:**  
No Inmigrante.- Es el ciudadano extranjero que requiere internarse legalmente en el Ecuador de forma temporal sin el propósito de radicarse.  
Inmigrante.- Es el ciudadano extranjero que requiere internarse legalmente en el Ecuador con el propósito de radicarse.  
«Migratory Status»:  
Non Immigrant.- A foreign citizen who requests to enter to Ecuador with a legal migratory status for a short period of time without the intention of staying.  
Immigrant.- A foreign citizen who requests to enter to Ecuador with a legal migratory status with the intention of settling. »

Fecha de Solicitud: « Application Date »	13/08/2019	País de Nacionalidad: « Country of nationality »	Seleccione País de Nacionalidad / « Select Country of Nation »
Nombres Completos: « First name »		Género: « Gender »	Seleccione Género / « Select Gender »
Primer Apellido: « Last Name (1) »		Correo Electrónico: « E-mail address »	
Segundo Apellido: « Last Name (2) »		Calidad Migratoria: « Migratory Status »	Seleccione Calidad Migratoria / « Select Migratory Status »
País de Nacimiento: « Country of Birth »	Seleccione País de Nacimiento / « Select Country of Birth »	Grupo: « Group »	Seleccione Grupo / « Select Group Status »
Ciudad de Nacimiento: « City of Birth »	Seleccione Ciudad de Nacimiento / « Select City of Birth »	Tipo de Visa: « Type of Visa »	Seleccione Tipo de Visa / « Select Type of Visa »
Fecha de Nacimiento: « Date of Birth »		Actividad a Desarrollar: « Activity to perform »	Seleccione Actividad / « Select Activity »
Estado Civil: « Marital Status »	Seleccione Estado Civil / « Select Marital Status »		
Discapacidad: « Disability »	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No		

Activate Windows

Para este caso **Visa**, se deberá seleccionar la opción: Residencia Temporal - **Visa de excepción por razones humanitarias**:

País de Nacionalidad: « Country of nationality »	VENEZUELA
Género: « Gender »	Masculino
Correo Electrónico: « E-mail address »	xxx.yyy@gmail.com
Calidad Migratoria: « Migratory Status »	Residencia Temporal
Grupo: « Group »	Convenio
Tipo de Visa: « Type of Visa »	Residencia Temporal- Visa de excepción por razones
Actividad a Desarrollar: « Activity to perform »	RESIDENTE TEMPORAL - VISA HUMANITARIA

Activate Windows

Consideraciones importantes:



- a) El país de nacionalidad seleccionado debe ser Venezuela, ya que esta visa es únicamente para ciudadanos venezolanos.
- b) El correo electrónico ingresado será al que llegue su visa electrónica.
- c) La calidad migratoria de la visa deberá ser: *Residencial temporal*.
- d) En grupo se deberá seleccionar *convenio*.
- e) El tipo de visa será *residencia temporal – visa de excepción por razones humanitarias*.
- f) En actividad a desarrollar: *Residente temporal – visa humanitaria*.

Luego tendrá que registrar los datos de domicilio y pasaporte.

**Datos de Domicilio / « Residence Information »**

País de Domicilio: « Country of Residence »	Seleccione País de Domicilio / « Select Country of Residence »	Número de Teléfono de Domicilio: « Home Phone Number »	<input type="text"/>
Ciudad de Domicilio: « City of Residence »	Seleccione Ciudad de Domicilio / « Select City of Residence »	Número de Teléfono de Trabajo: « Work Phone Number »	<input type="text"/>
Dirección de Domicilio: « Home address »	<input type="text"/>	Número de Teléfono de Celular: « Cell Phone Number »	<input type="text"/>

**Datos de Pasaporte / « Passport Information »**

Número: « Passport Number »	<input type="text"/>	País Emisión: « Country of issue »	Seleccione País de Emisión / « Select Country of Issue »
Fecha de Emisión: « Date of issue »	<input type="text"/>	Ciudad de Emisión: « City of issue »	Seleccione Ciudad de Emisión / « Select City of Issue »
Fecha de Expiración: « Expiration date »	<input type="text"/>		

Una vez registrado los datos del pasaporte se procede a escoger la opción seguir para comenzar a adjuntar los datos necesarios para el trámite consular.

**Requisitos Necesarios para la Obtención del Documento Solicitado**

Adjunte los documentos requeridos para su trámite.  
Se debe adjuntar copias digitalizadas en formato PDF. Una copia digitalizada se obtiene al pasar el documento original por un escáner.  
Cada documento debe tener un tamaño máximo de 10 MB.  
En la lista seleccione el requisito del documento a subir y luego haga clic en el botón "Examinar" para buscar en su computador el archivo que se desea adjuntar.  
Para ecuatorianos adjuntar un documento de identidad.  
Para extranjeros adjuntar su documento de identidad, pasaporte o su equivalente.  
Carné de persona con discapacidad emitida por autoridad competente o su equivalente.

Documento	Nombre del Documento	Archivo	
Formulario de solicitud de visa			Adjuntar Archivo
Original y copia del pasaporte			Adjuntar Archivo
Partida de nacimiento o matrimonio legalizadas y/o apostilladas			Adjuntar Archivo
Solicitud de visa			Adjuntar Archivo
Copia de visa otorgada al titular			Adjuntar Archivo
Demostrar solvencia económica			Adjuntar Archivo

En caso de que el documento este en otro idioma adjuntar la traducción oficial al idioma castellano en el mismo archivo.

Atrás    Enviar Solicitud

En este punto es importante que se adjunte el digital de una fotografía tipo pasaporte, en formato jpg, con peso máximo de 1MB y fondo blanco.

Una vez finalizado el adjunto de todos los documentos requeridos, dar clic en el botón “Enviar Solicitud”, para enviar el trámite consular.

De manera inmediata, el usuario recibirá un mensaje a la dirección de mail registrada en el sistema de consulado virtual, que contendrá el número de trámite para hacer el seguimiento. En ese momento, su trámite consular será enviado al funcionario consular encargado del análisis.



Finalmente, aparecerá una pantalla donde indica la confirmación de la solicitud del trámite consular, con el número y tipo de trámite consular efectuado.

#### 4.3 Corrección de datos y adjuntos (en caso de haberlas)

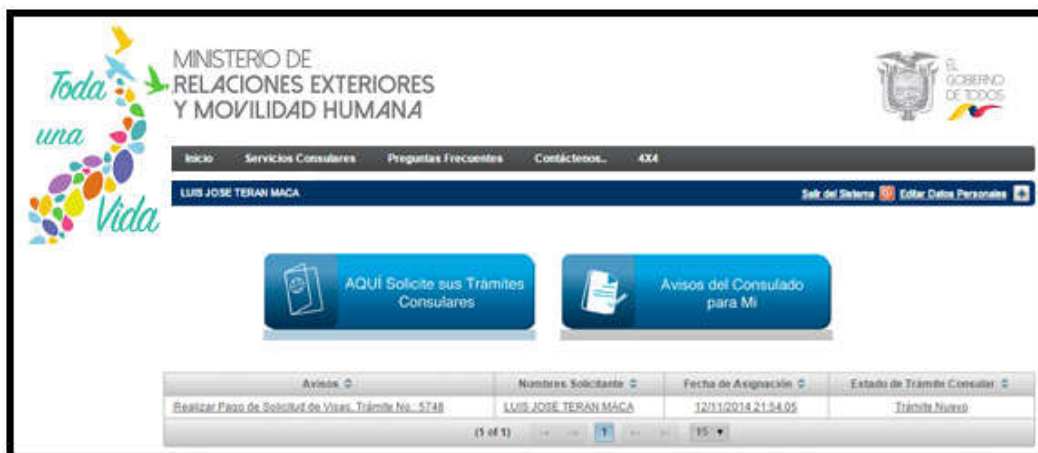
En caso de existir errores en los datos registrados o en los adjuntos enviados, el usuario recibirá una notificación e inmediatamente ingresar a la plataforma Consulado Virtual, en donde procederá a escoger la opción “**AVISOS DEL CONSULADO PARA MI**”. Ahí se desplegará una lista, dentro de la cual el usuario deberá seleccionar el trámite correspondiente y podrá realizar las correcciones notificadas.

El usuario debe corregir los datos de acuerdo a las observaciones que el funcionario consular señale en el formulario y una vez completadas las correcciones pertinentes, debe dar clic en el botón “Enviar Respuesta”.

#### 5. Pago de Formulario (solicitud de visa)

Una vez que los documentos requeridos estén completos y no existan más cambios a ser realizados, el funcionario enviará una notificación de aprobación de pago.

Una vez aprobado el pago del formulario, se deberá escoger la opción “**AVISOS DEL CONSULADO PARA MI**” y seleccionar el trámite correspondiente para realizar el pago.



Para realizar el pago mediante el Consulado Virtual, el usuario tendrá tres opciones: depósito en cuenta bancaria, transferencia bancaria o tarjeta de crédito (en el caso de Caracas, únicamente se podrá realizar el pago mediante tarjeta de crédito).

- Si el usuario selecciona la opción “Depósito en Cuenta Bancaria”, se desplegará un bloque de información, con los datos para el depósito en cuenta bancaria. Una vez realizado el pago, se deberá ingresar el número de comprobante de depósito, fecha de pago y adjuntar el comprobante.

**Número de comprobante de depósito:** Es el número de la papeleta de depósito.

**Fechas de pago:** Seleccione la fecha en la que realizó el pago, que no puede ser anterior a la fecha de autorización, ni posterior a la actual.

En el caso de seleccionar una fecha anterior a la fecha de la autorización de pago, se desplegará una ventana de notificaciones. Para cerrar la ventana y cambiar la fecha, dar clic en el botón ok.

**Adjunte comprobante de depósito:** Digitalice el comprobante de depósito en formato PDF y adjunte al sistema. Luego de adjuntar el comprobante, se muestran las opciones ver archivo o eliminar archivo.

Usted podrá hacer clic en ver archivo para verificar que el documento subido sea el correcto o eliminarlo en caso equivocación. Recuerde que el comprobante será corroborado por el correspondiente funcionario.

- Si el usuario selecciona la opción “Transferencia Bancaria”, se desplegará el bloque de datos y una vez realizado el pago, deberá ingresar el número de transferencia de depósito, fecha de pago y adjuntar el comprobante de transferencia.



Forma de Pago

Nombre del Banco: BBVA CHILE  
Número de Cuenta: 0504-0001-00-0100203400  
Tipo de Cuenta: CORRIENTE  
Opciones de Pago:  Depósito en Cuenta Bancaria  
 Transferencia Bancaria  
 Tarjeta de Crédito

Transferencia Bancaria

! Número de Transferencia: \*

Valor del Trámite Consular: 30.00  
Valor del Envío por Correo: 0.00  
Valor Total: 30.00  
Fecha de Autorización: 24/07/2014  
! Fecha de Pago: dd/MM/yyyy

Adjunte Comprobante de Transferencia: \* Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

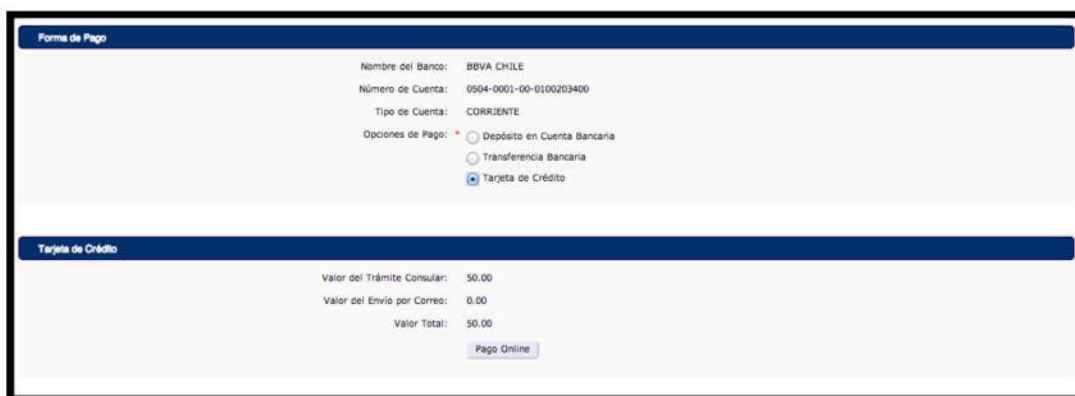
**Número de transferencia de depósito:** es el número de la transferencia de depósito.

**Fechas de pago:** Seleccione la fecha en la que realizó el pago, que no puede ser anterior a la fecha de autorización del pago, ni posterior a la actual. En el caso de seleccionar una fecha anterior a la fecha de la autorización de pago, se desplegará una ventana de notificaciones. Para cerrar la ventana y cambiar la fecha, dar clic en el botón ok.

**Adjuntar comprobante de Transferencia:** Digitalice el comprobante de transferencia de depósito en formato PDF y adjuntar al sistema.

Luego de adjuntar el comprobante digitalizado, el sistema mostrará las opciones ver archivo o eliminar archivo. Usted podrá hacer clic en ver archivo para verificar que el documento subido sea el correcto o eliminarlo en caso de equivocación. Recuerde que el comprobante será corroborado por el correspondiente funcionario.

- Si el usuario selecciona la opción “tarjeta de crédito”, se desplegará un bloque de información para pagos y visualizará el valor del trámite consular.



Forma de Pago

Nombre del Banco: BBVA CHILE  
Número de Cuenta: 0504-0001-00-0100203400  
Tipo de Cuenta: CORRIENTE  
Opciones de Pago:  Depósito en Cuenta Bancaria  
 Transferencia Bancaria  
 Tarjeta de Crédito

Tarjeta de Crédito

Valor del Trámite Consular: 50.00  
Valor del Envío por Correo: 0.00  
Valor Total: 50.00

Pago Online

Para realizar el pago de forma automática con su tarjeta de crédito, deberá dar clic en el botón “pago online”. El sistema acepta exclusivamente Visa o MasterCard. De seleccionar esta opción, se desplegará una ventana emergente en la cual el usuario debe llenar la información solicitada.

Una vez registrados los datos solicitados en el formulario, se deberá dar clic en el botón “continuar” para avanzar con el proceso de pago. Si desea cancelar la transacción se deberá dar clic en el botón “cancelar”.

Para finalizar con el proceso de pago, el usuario deberá ingresar la contraseña de su tarjeta de crédito y finalmente dar clic en el botón “Enviar”.

El sistema revisará que toda la información proporcionada sea la correcta, para lo cual se desplegará un mensaje de confirmación de transacción exitosa. Para cerrar esta ventana y continuar con el proceso, se deberá dar clic en el botón “cerrar esta página”.

## 6. Agendamiento de cita para la entrevista

Una vez que el pago haya sido verificado y el usuario recibió la confirmación por parte del consulado, deberá ingresar a la plataforma Consulado virtual y escoger la opción “**AVISOS DEL CONSULADO PARA MI**”. De la lista desplegada se deberá seleccionar el trámite agendamiento de cita.



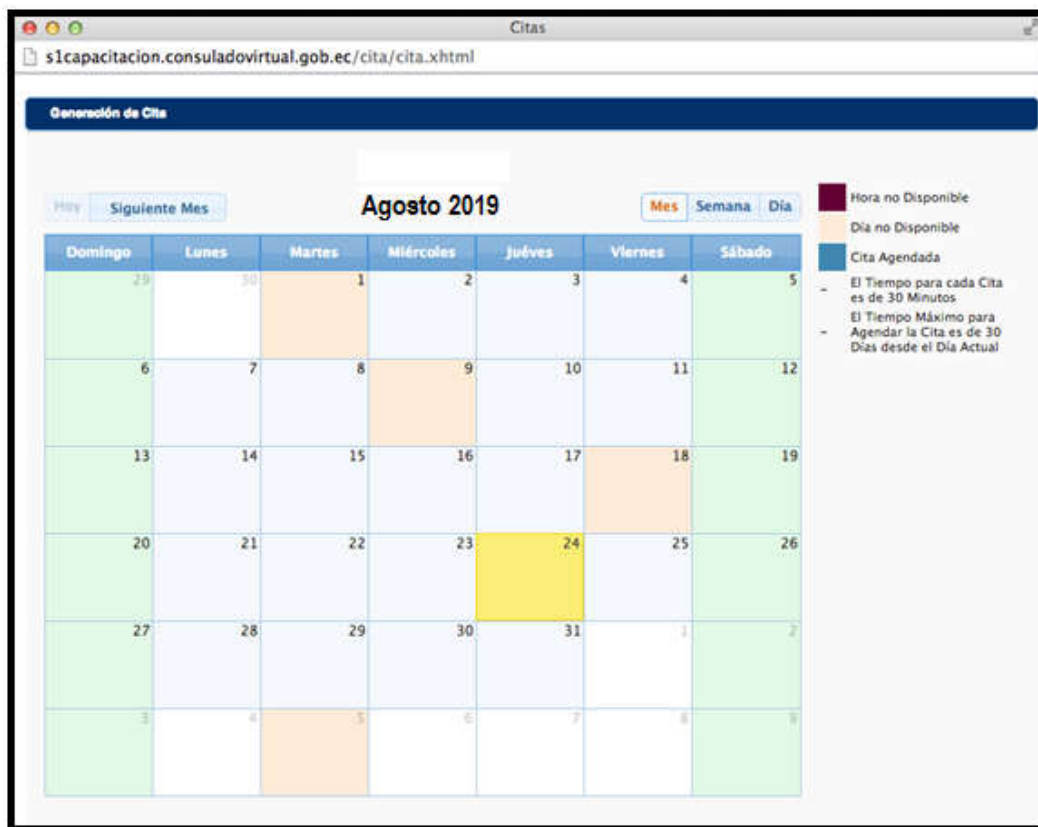
The screenshot shows the user interface of the virtual consulate platform. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Servicios Consulares', 'Preguntas Frecuentes', 'Contactenos...', and '4X4'. Below this, the user's name 'LUIS JOSE TERAN MACA' is displayed, along with options to 'Salir del Sistema' and 'Editar Datos Personales'. The main content area features two prominent blue buttons: 'AQUÍ Solicite sus Trámites Consulares' and 'Avisos del Consulado para MI'. Below these buttons is a table with a yellow arrow pointing to it. The table has four columns: 'Avisos', 'Nombres Solicitante', 'Fecha de Asignación', and 'Estado de Trámite Consular'. A single row is visible in the table with the following data: 'Agendamiento Cita de Solicitudes de Visas Trámite No. 1748', 'LUIS JOSE TERAN MACA', '12/11/2014 22:17:10', and 'Trámite Nuevo'. At the bottom of the table, it indicates '(1 of 1)' and a page number '15'.

Avisos	Nombres Solicitante	Fecha de Asignación	Estado de Trámite Consular
Agendamiento Cita de Solicitudes de Visas Trámite No. 1748	LUIS JOSE TERAN MACA	12/11/2014 22:17:10	Trámite Nuevo


Posteriormente, se deberá dar clic en el botón “Generar Cita”.


### 6.1 Vista general de citas


Al dar clic se desplegará una ventana emergente, en la cual el usuario podrá seleccionar la fecha en la que desea la cita.




Simbología:

 Indica la hora no disponible.

 Indica el día no disponible.

 Indica la cita agendada.

 Indica el día actual de ingreso al sistema.

Para seleccionar la fecha de la cita, el usuario deberá dar clic sobre un día hábil, luego se muestra la ventana emergente de “detalle de la cita”, donde puede visualizar el título, fecha y horas disponibles para agendarla.

Una vez seleccionada la hora de la entrevista, se debe dar clic en el botón “grabar cita” y continuación se mostrará un mensaje de confirmación. Si el usuario da clic en el botón “No”, se

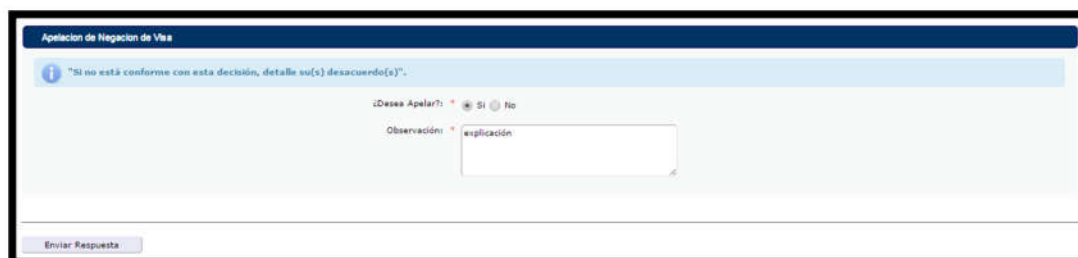
cerrará el mensaje de confirmación, permitiendo seleccionar otra hora para asistir a la cita. Al dar clic en el botón “Si” se guardará la fecha para asistir la cita y no podrá ser cambiada.

## 7. Notificación y apelación de visas

Una vez que el consulado haya emitido una decisión, el usuario recibirá una notificación. Para visualizarla se deberá ingresar a la plataforma Consulado Virtual y escoger la opción **“AVISOS DEL CONSULADO PARA MI”**. De la lista desplegada, se deberá seleccionar el correspondiente trámite a la notificación y apelación de su visa.



Si el usuario no está conforme con la decisión tomada por el Consulado, tiene la posibilidad de detallar su desacuerdo al seleccionar la opción “Si” en el campo “desea apelar” y exponer sus argumentos.



The screenshot shows the 'Apelación de Negación de Visa' form. It includes a message: "Si no está conforme con esta decisión, detalle su(s) desacuerdo(s)". Below this, there is a radio button for '¿Desea Apelar?' with 'Si' selected. There is also a text area for 'Observación' with the placeholder text 'explicación'. At the bottom, there is a button labeled 'Enviar Respuesta'.

Caso contrario, si el usuario no desea apelar la decisión tomada por el Consulado, deberá seleccionar la opción “No” y se dará por finalizado todo el proceso.



SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS MIGRATORIOS Y CONSULARES

MINISTERIO DE  
RELACIONES EXTERIORES  
Y MOVILIDAD HUMANA