

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 1 de 13

Fecha de Vigencia: 06/06/2018

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Creación y Adopción del Instructivo.
2	Se modifica el Alcance del documento, teniendo en cuenta lo descrito en la Guía de Elaboración de Documentos del Sistema Maestro y relacionando la condicional “cuando aplique” en el desarrollo del instructivo. Se relacionan los actores que, cuando apliquen, podrán intervenir para ejecutar las actividades descritas. Se incluye en los documentos asociados el procedimiento SC-PT-54 y la guía SC-GS-11 Se incluye el numeral de Registros Utilizados y Sistemas de Información y otros medios electrónicos, de acuerdo con la guía de elaboración de documentos.
3	Actualización Sistemas de Información y otros medios electrónicos: Se incluye Office 365 Actualización Desarrollo del Instructivo: Se incluyó en “incidentes entrega manual de pasaportes”, el libro foliado destinado para este fin y código de inventario. Se incluyó el texto “Una vez que se cuente con sistema nuevamente y con el fin de mantener concordancia con el inventario, las libretas se deberán descargar en el sistema SITAC y el libro debe ser custodiado por el funcionario designado por la Coordinación.” Se incluyó en la opción “Incidentes con el aplicativo Sitac” (leve y crítica) indisponibilidad del servicio

Elaboró Claudia M. Forero/Sandra M. Parra

FV: 06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 2 de 13

CONTROL DE REVISIONES		
ELABORÓ	CARGO	FECHA
CLAUDIA MERCEDES FORERO ARIAS	Auxiliar Administrativo	30/05/2018
SANDRA MILENA PARRA	Profesional Universitario	30/05/2018
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
JENNY ANDREA HERNANDEZ	Asesora	05/06/2018
REVISÓ	CARGO	FECHA
ADRIANA XIMENA BELALCAZAR PENA	COORDINADOR	05/06/2018
MARIA DEL PILAR GOMEZ VALDERRAMA	Coordinador de Pasaportes calle 53	05/06/2018
APROBÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
LIZ ALEXY JEREZ ARAQUE	Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	06/06/2018

Elaboró	Claudia M. Forero/Sandra M. Parra
---------	-----------------------------------

FV: 06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 3 de 13

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir por el personal a cargo de las oficinas expedidoras de pasaportes, en los casos donde se presentan incidentes que impidan la correcta expedición de los mismos.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para los GIT de pasaportes Sede Norte y Calle 53 y a las demás oficinas expedidoras que puedan aplicar este documento, cuando las condiciones operativas de cada oficina lo permitan.

Cuando aplique y de acuerdo con la necesidad, podrán intervenir los responsables de las áreas de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología a través de los técnicos de soporte en sitio de Mesa de Ayuda, Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano a través del enlace de prensa y los demás actores que se consideren necesarios para atender las solicitudes aquí descritas.

3. DEFINICIONES

CONTINGENCIA: Posibilidad de que algo suceda o no suceda.

FALLA O SERVICIO NO DISPONIBLE: Hace referencia a los momentos en los cuales el sistema no se encuentra apto para su uso

FORMALIZADOR: Es la persona que se encarga en el módulo de atención, de ingresar y verificar los datos del usuario en el sistema, además de llevar a cabo la toma de foto, firma, huella y escáner de documentos solicitado, proceso que puede realizar en distinto orden.

INCIDENTE: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa interrupción del mismo.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- SC-PT-54 – Expedición de Pasaportes
- SC-GS-11 - Estandarización del flujo de información

Elaboró	Claudia M. Forero/Sandra M. Parra
---------	-----------------------------------

FV: 06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 4 de 13

5. REGISTROS UTILIZADOS

- Correo Electrónico
- Libro de entrega de entrega de pasaportes manuales
- Libro Foliado se incluya

6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS

- Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC
- Office 365

7. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

A continuación, se desarrollarán las acciones que se deben tener en cuenta al momento de presentarse una contingencia.

Los medios de comunicación utilizados por las oficinas expedidoras para informar las contingencias pueden ser todos aquellos que, para el momento de la contingencia, se encuentren habilitados (comunicación telefónica a través de móvil o teléfono ip, correo electrónico, entre otros)

Incidentes comunes en las oficinas expedidoras:

- Sistema Integral de Trámites al Ciudadano - SITAC
- Entrega inoportuna de pasaportes por parte de la empresa encargada de la impresión de pasaportes
- Incidente con el Sistema bancario
- Daño de datafonos
- Incidente con el sistema de digiturno

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 5 de 13

INCIDENTES CON EL APLICATIVO SITAC

CONTINGENCIA	Cuando se interrumpe el sistema de 1 a 15 minutos
TIPO DE CONTINGENCIA	Leve
MANEJO AL INICIAR LA CONTINGENCIA	1. Reportar al técnico de soporte en sitio. 2. Informar a los formalizadores y personal de la oficina, sobre la indisponibilidad
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. Realizar pruebas de funcionamiento, cuando el técnico de la sede informe 2. Dar prioridad en la atención, a los usuarios que se encuentran en los módulos
MANEJO DESPUES DE LA CONTINGENCIA	1. Dar prioridad a las personas que se encuentran en la sala de espera. 2. Atender los usuarios que se encuentren dentro y fuera de las instalaciones.
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	El personal del área de digiturno (cuando aplique) y el personal formalizador, deben informar a la Coordinación de Pasaportes, las fallas o indisponibilidad del servicio en el aplicativo SITAC El personal encargado de la Coordinación de pasaportes, debe informar: al técnico de la sede (en las oficinas de Bogotá), en gobernaciones y fuera de Bogotá, debe comunicarse con la mesa de ayuda del Ministerio de Relaciones Exteriores.
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	Dirección de Gestión de Información y Tecnología - DIGIT

CONTINGENCIA	Cuando la interrupción del sistema está entre 15 y 20 minutos
TIPO DE CONTINGENCIA	Moderada
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. El personal encargado, informará a los usuarios que se encuentran en la sala de espera, los módulos de atención y el área de entrega de pasaportes, que serán atendidos tan pronto sea restablecido el sistema.
MANEJO DESPUES DE LA CONTINGENCIA	1. Atender los usuarios que se encuentren dentro de las instalaciones 2. Entregar turnos de atención a los usuarios que se encuentren fuera de las instalaciones.
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. El personal encargado de la Coordinación de pasaportes, debe informar el tiempo estimado indicado por el área de tecnología al personal de los módulos de atención (expedición y entregas). El técnico de la sede (en las oficinas de Bogotá), informará el tiempo estimado para realizar pruebas, indicado previamente por el área de tecnología. En las oficinas fuera de Bogotá, consultar con la mesa de ayuda del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Elaboró Claudia M. Forero/Sandra M. Parra

FV: 06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 6 de 13

RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA

Dirección de Gestión de Información y Tecnología - DIGIT

CONTINGENCIA	Cuando la interrupción del sistema demora más de 25 minutos
TIPO DE CONTINGENCIA	Crítica
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. Realizar pruebas de funcionamiento, cuando el técnico de la sede informe ó cuando les sea notificado a los Consulados y/o Gobernaciones
	2. En Bogotá, las coordinaciones de las oficinas expedidoras elaborarán una nota informativa, que será publicada en los diferentes canales de comunicación al usuario a cargo del CIAC, con el fin de informar a los usuarios, la contingencia presentada. Cuando sea necesario, esta información podrá escalarse al enlace de prensa de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, para que sea informada a través de la página web de Cancillería.
	3. En las oficinas expedidoras fuera de Bogotá, la información sobre la contingencia, será informada a los usuarios a través de la página web.
	4. En las oficinas de Bogotá, el personal encargado de atender las salas de atención, informarán a los usuarios que, debido a la demora, quienes tengan turnos de atención tendrán prioridad para realizar su trámite en su próxima visita. Para esto se solicitar los turnos para en la próxima ocasión y se valida en el informe de turnos generado por el SITAC, ó dependiendo el volumen de turnos, quien sea designado marcará el turno del usuario.
MANEJO DESPUES DE LA CONTINGENCIA	1. Dar prioridad a las personas que se encuentran en la sala de espera.
	2. Atender los usuarios que se encuentren dentro y fuera de las instalaciones.
	3. En Bogotá, las coordinaciones de las oficinas expedidoras elaborarán una nota informativa, que será publicada en los diferentes canales de comunicación al usuario, con el fin de informar el correcto funcionamiento del sistema y la continuidad en la prestación del servicio.
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. El personal del área de digiturno (cuando aplique) y el personal formalizador, deben informar a la Coordinación de Pasaportes, las fallas o indisponibilidad del servicio en el aplicativo SITAC
	2. El personal encargado de la Coordinación de pasaportes, debe informar: al técnico de la sede (en las oficinas de Bogotá), en gobernaciones y fuera de Bogotá, debe comunicarse con la mesa de ayuda del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Elaboró Claudia M. Forero/Sandra M. Parra

FV: 06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 7 de 13

RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	Dirección de Gestión de Información y Tecnología - DIGIT
---	--

INCIDENTES ENTREGA MANUAL DE PASAPORTES

CONTINGENCIA	Interrupción del sistema - ENTREGA MANUAL DE PASAPORTES
TIPO DE CONTINGENCIA	Crítica
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	Al no haber sistema disponible para la entrega de pasaportes, el personal encargado de la coordinación de pasaportes entregará pasaportes de forma manual y así dar cumplimiento a la promesa de servicio de entrega del pasaporte en 24 horas, después de realizado el pago. 1. Realizar la búsqueda de los pasaportes de los usuarios que se encuentren en la sala de espera 2. En Bogotá, realice la entrega de forma manual, dejando registro en el libro foliado destinado para este fin, la firma y cedula del titular o representante del menor. Al realizarse la entrega manual, la oficina dejara adicionalmente el código de inventario (sticker) del pasaporte. Una vez que se cuente con sistema nuevamente y con el fin de mantener concordancia con el inventario, las libretas se deberán descargar en el sistema SITAC y el libro debe ser custodiado por el funcionario designado por la Coordinación.
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. Formalizador de pasaportes 2. Personal encargado en la Coordinación de pasaportes 3. Técnico de soporte en sitio
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	1. La entrega de pasaportes de forma manual, deberá realizarla el usuario de la coordinación de pasaportes con permisos para efectuar la entrega.

INCIDENTES CON LA ENTREGA INOPORTUNA DE PASAPORTES

CONTINGENCIA	Incumplimiento entrega oportuna de los pasaportes por parte de la empresa que imprime y transporta los pasaportes
TIPO DE CONTINGENCIA	N/A

Elaboró Claudia M. Forero/Sandra M. Parra

FV: 06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 8 de 13

MANEJO ANTES DE LA CONTINGENCIA	Generar en el SITAC, el reporte GF-FO-104 de Recaudo de Pasaportes del día anterior para verificar que la impresión de los pasaportes esté completa. Así mismo se realiza cotejo entre el reporte generado por el SITAC y la entrega física de las libretas con el área de entregas.
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	En Bogotá, en caso de presentarse la situación de tener pasaportes pendientes de impresión, la Coordinación enviará una solicitud y el reporte de pasaportes pendientes a la persona encargada en la impresora de pasaportes y al área de tecnología para que los pasaportes sean enviados de forma inmediata. 1. Si la cantidad de Pasaportes es de 10 o menos, se contacta telefónicamente a los usuarios para informarles que su Pasaporte estará disponible para ser entregado en el horario establecido de 3:00 a 4:00 p.m. 2. Si la cantidad de Pasaportes es superior a 10 se requiere a la impresora la entrega inmediata, a través de motorizado o a quien la empresa designe para la entrega. 3. Si la impresora de pasaportes, informa que las entregas de Pasaportes demorarán más de 24 horas, se les debe indicar telefónica o presencialmente a los usuarios. En las oficinas fuera de Bogotá y Consulados, comunique la situación con la persona encargada en la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y determine las acciones que debe aplicar con los usuarios.
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	En Bogotá, deberá informar la contingencia el personal encargado de la Coordinación de pasaportes. El personal encargado de las oficinas fuera de Bogotá y Consulados deberá informar la contingencia al personal encargado de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	Personal encargado de la revisión del inventario de pasaportes dentro de las oficinas, personal de la empresa encargada de imprimir los pasaportes.

INCIDENTES CON EL CARGUE INCOMPLETO DE LAS GUIAS DE PASAPORTES

CONTINGENCIA	Cargue incompleto de las guías de pasaportes, que impiden la entrega oportuna de pasaportes a los usuarios
TIPO DE CONTINGENCIA	N/A

Elaboró Claudia M. Forero/Sandra M. Parra

FV: 06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 9 de 13

MANEJO ANTES DE LA CONTINGENCIA	Verificar que las solicitudes de pasaportes, no se encuentren en el estado "En trámite" o "devolución".
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. Solicitar a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología la necesidad de verificar y actualizar el estado de los pasaportes. 2. Solicitar al área de Personalización de la empresa encargada de la impresión de los pasaportes, verificar el estado de los pasaportes. 3. En Bogotá, indicar a los usuarios que la entrega del pasaporte se realizará cuando se tenga respuesta por parte del área encargada. 4. Si el tiempo en dar respuesta por el área encargada, supera los 15 minutos, la entrega del pasaporte, deberá realizarse de forma manual. 5. En las oficinas fuera de Bogotá y Consulados, deberá informar la contingencia a la persona encargada en la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, quien a su vez indicará cómo proceder con la entrega.
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. Personal de entrega de pasaportes 2. Coordinación de pasaportes
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	1. Dirección de Gestión de Información y Tecnología 2. Área de personalización de la empresa encargada de imprimir los pasaportes

INCIDENTES CON LA CAIDA DE LÍNEA DEL BANCO

CONTINGENCIA	Cuando el sistema del banco se interrumpe de 1 a 15 minutos
TIPO DE CONTINGENCIA	Leve
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. En Bogotá, solicite información con los funcionarios del Banco, sobre la inconsistencia presentada con el sistema bancario 2. En Bogotá, reporte al técnico de soporte en sitio la falla con el sistema bancario. 3. En las oficinas fuera de Bogotá y Consulados, reporte a la persona encargada de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 10 de 13

	4. En todas las oficinas, anuncie a los usuarios, las diferentes opciones de pago que el Ministerio de Relaciones Exteriores tiene para el trámite. (tarjetas crédito y débito, pago en línea PSE, Servibanca)
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. En Bogotá, el orientador de sala informará la contingencia a la coordinación de pasaportes que, a su vez informará al técnico de soporte en sitio.
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	1. Dirección Administrativa y Financiera. 2. Dirección de Gestión de Información y Tecnología - DIGIT

CONTINGENCIA	Cuando el sistema del banco supera los 15 minutos
TIPO DE CONTINGENCIA	Crítica
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. En Bogotá, reporte al área Administrativa y Financiera 2. En las oficinas fuera de Bogotá y Consulados, reporte a la persona encargada de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano 3. Informe al personal formalizador la contingencia con el sistema bancario 4. Informe a los usuarios que, debido a la demora, podrán enviar a otras personas a realizar los pagos de sus solicitudes con el número de identificación correspondiente de la persona que efectuó el trámite. 5. En Bogotá, reporte a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, cuando aplique
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. En Bogotá, el orientador de sala informará la contingencia a la coordinación de pasaportes que, a su vez, informará al técnico de soporte en sitio.
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	1. Dirección Administrativa y Financiera. 2. Dirección de Gestión de Información y Tecnología - DIGIT

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 11 de 13

INCIDENTE – DATÁFONOS

(Bogotá)

CONTINGENCIA	Falla en los datafonos
TIPO DE CONTINGENCIA	Leve
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. Si el daño es en un solo datafono, el formalizador deberá informar a la coordinación, que a su vez informará al técnico de soporte en sitio y ubicar al usuario en otro modulo para realizar el pago 2. Si el daño es por falla de comunicación y ocurre en varios datafonos, el formalizador deberá reportar a la Coordinación que a su vez informará el técnico de soporte en sitio. Cuando aplique, informe a credibanco la falla presentada. 3. El personal encargado, informará a los usuarios los otros medios de pago que el Ministerio de Relaciones Exteriores ha dispuesto para el trámite. 4. El técnico de soporte en sitio indicará el momento oportuno para realizar pruebas de funcionamiento.
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. Formalizador de pasaportes 2. Personal encargado en la Coordinación de pasaportes 3. Técnico de soporte en sitio
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	1. Técnico de soporte en sitio 2. Línea de servicio de credibanco (cuando aplique)

CONTINGENCIA	Falla en los datafonos - Caída de línea
TIPO DE CONTINGENCIA	Moderada
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. El formalizador de pasaportes, deberá informar la caída a la coordinación de pasaportes que, a su vez, informará al técnico de soporte en sitio 2. Cuando la caída del sistema supere los 15 minutos, la coordinación de pasaportes deberá informar al área administrativa y financiera la contingencia 3. El personal encargado, informará a los usuarios los otros medios de pago que el Ministerio de Relaciones Exteriores ha dispuesto para el trámite. 4. Cuando aplique, el técnico de soporte en sitio indicará el momento oportuno para realizar pruebas de funcionamiento.

Elaboró Claudia M. Forero/Sandra M. Parra

FV: 06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 12 de 13

RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. Formalizador de pasaportes
	2. Personal encargado en la Coordinación de pasaportes
	3. Técnico de soporte en sitio
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	1. Área Administrativa y Financiera

INCIDENTE – SISTEMA DIGITURNO

CONTINGENCIA	Interrupción del sistema de digiturno de 1 a 15 minutos
TIPO DE CONTINGENCIA	Leve
MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. El personal encargado de generar los turnos o el formalizador de pasaportes, deberán informar en la coordinación de pasaportes la falla presentada y a su vez, la coordinación reportará al técnico de soporte en sitio
	2. La coordinación de pasaportes, informará al personal formalizador la contingencia
	3. Realizar las pruebas de correcto funcionamiento, cuando el técnico de soporte en sitio, indique.
MANEJO DESPUES DE LA CONTINGENCIA	1. Atender al personal en los módulos de atención
	2. Dar prioridad en la entrega de turnos, a los usuarios ubicados en las filas del área de expedición y entrega de pasaportes
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. Personal expedidor de turnos
	2. Coordinación de pasaportes
	3. Técnico de soporte en sitio
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	Técnico de soporte en sitio

CONTINGENCIA	Interrupción del sistema superior a 15 minutos
TIPO DE CONTINGENCIA	Critica

Elaboró	Claudia M. Forero/Sandra M. Parra	FV: 06/06/2018
---------	-----------------------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: SC-IN-13
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PLAN DE CONTINGENCIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO DE PASAPORTES SEDE NORTE Y CALLE 53 Y OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 13 de 13

MANEJO DURANTE LA CONTINGENCIA	1. Realizar pruebas de correcto funcionamiento cuando el técnico de soporte en sitio lo indique
	2. Las coordinaciones de las oficinas expedidoras, elaborarán una nota informativa, que será publicada en los diferentes canales de comunicación al usuario, con el fin de informar a los usuarios, la contingencia presentada.
	4. El personal encargado de atender las salas de atención, informará a los usuarios que, debido a la demora, quienes se encuentren en los módulos de atención o quienes tengan un turno expedido, tendrán prioridad para realizar su trámite en su próxima visita. Para esto se toman los números de cédula de los usuarios
MANEJO DESPUES DE LA CONTINGENCIA	1. Atender al personal en los módulos de atención
	2. Dar prioridad en la entrega de turnos, a los usuarios ubicados en las filas del área de expedición y entrega de pasaportes
RESPONSABLES DE INFORMAR LA CONTINGENCIA	1. Personal expedidor de turnos
	2. Coordinación de pasaportes
	3. Técnico de soporte en sitio
RESPONSABLE DE ATENDER LA CONTINGENCIA	Técnico de soporte en sitio, teniendo en cuenta que el servidor de digiturno, se encuentra ubicado en cada una de las oficinas expedidoras en Bogotá