



TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTO	CODIGO: SC-PD-05
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE	VERSION: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCION DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 1 de 8

PRODUCTO	PASAPORTE EJECUTIVO (48 páginas)	PASAPORTE ORDINARIO (32 páginas)	PASAPORTE DE EMERGENCIA (8 páginas)	PASAPORTE FRONTERIZO (28 páginas)	PASAPORTE EXENTO (1 página)
CLIENTE	Usuario (colombianos mayores de 18 años y menores de edad)	Usuario (colombianos mayores de 18 años y menores de edad)	Colombianos en casos excepcionales, de caso fortuito o fuerza mayor	Colombianos que se encuentran en Brasil, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela.	Colombianos Deportados, Expulsados, Repatriados, Polizones, Otras situaciones: fuerza mayor o caso fortuito o situaciones extraordinarias a juicio de la autoridad expedidora.
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio					
A. Del Cliente	Número de páginas	Número de páginas	No Aplica	Viajar e identificarse en zona de frontera	No Aplica
B. De Uso o Inherentes	- Zona de lectura mecánica: dos líneas de información con los datos básicos del portador: nombre, nacionalidad, número de identificación, sexo, fecha de nacimiento, fecha de expedición, número de pasaporte. - Tintas: Usa diferentes tipos de tinta. Entre ellos Antiestokes, U.V. y OVI (Tintas ópticamente variable) que se aplica en Guilloches, Numismáticos y Rasterizados. - Carátulas: Las cubiertas son hechas en papel Guáflex y de color Rojo Burdeos, para el pasaporte de emergencia el color es Gris. Símbolo del Chip gravado, diseños en intaglio (altorrelieve). - Contra Carátula: Incorporación de chip de tecnología RFI, sin contacto y con antena que contienen datos codificados de la información biográfica y biométrica del titular, el Chip se ubica entre dos capas de protección de la contracarátula para los pasaportes Ordinarios y Ejecutivos. - Tipo de papel: Papel de seguridad, opaco a la luz ultravioleta, con marca de agua duotonal y fibrillas fluorescentes invisibles.				

Elaboró: Claudia M. Forero

FV: 15/02/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTO	CODIGO: SC-PD-05
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE	VERSION: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCION DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 2 de 8

PRODUCTO	PASAPORTE EJECUTIVO (48 páginas)	PASAPORTE ORDINARIO (32 páginas)	PASAPORTE DE EMERGENCIA (8 páginas)	PASAPORTE FRONTERIZO (28 páginas)	PASAPORTE EXENTO (1 página)
	También tiene un hilo de seguridad metálico que puede ser visto ultraluz.				
	- Fotografía: Se incluye en impresión láser a blanco y negro, para el pasaporte de emergencia la foto es a color y es tomada al momento de presentarse personalmente para tramitar el documento. - Diseño interior: Colombia ha querido hacer un homenaje a la flora y fauna del país en las ilustraciones incluidas en las páginas internas del Pasaporte, - Numeración: la numeración se hace por medio de una perforación cónica láser, que es más ancha en las primeras hojas del pasaporte y va disminuyendo a medida que avanzan las páginas. En la contra carátula, la numeración aparece en tinta tri-reactiva y en tinta fluorescente invisible.				
	Vigencia				
	10 años	10 años	7 meses	10 años	30 Días y Excepcional 60 días.
C. Legales	• Decreto 1743 de agosto 31 de 2015, por medio del cual se modifican parcialmente las disposiciones generales de las oficinas consulares honorarias, pasaportes, visas, de la Protección y Promoción de Nacionales en el exterior, del retorno, del Fondo Especial para las Migraciones, de la Tarjeta de Registro Consular y disposiciones de Extranjería, Control y Verificación Migratoria, de que tratan los capítulos 3 al 11, y 13, del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1067 de 2015. • Resolución 10077 de diciembre de 2017, "Por el cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y se deroga la Resolución la Resolución 8327 de 2017". • Resolución 9713 de diciembre de 2017, "Por medio de la cual se establecen las tarifas que deben pagar los usuarios por los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores, con destino a su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución				

Elaboró: Claudia M. Forero

FV: 15/02/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTO	CODIGO: SC-PD-05
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE	VERSION: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCION DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 3 de 8

PRODUCTO	PASAPORTE EJECUTIVO (48 páginas)	PASAPORTE ORDINARIO (32 páginas)	PASAPORTE DE EMERGENCIA (8 páginas)	PASAPORTE FRONTERIZO (28 páginas)	PASAPORTE EXENTO (1 página)
	5370 del 24 de agosto de 2015”.				
D. De la Cancillería	Tramite presencial Documentación de Identidad valido Pago total del valor del trámite				
8.2.1. Comunicación con el cliente					
¿Cómo se comunica con el cliente la Cancillería?	• Personalmente • Pagina Web • Gobierno en Línea • Línea telefónica • Video llamada • Chat • Correo Electrónico • Redes Sociales				
8.5.2. Identificación y trazabilidad					
¿Cómo se identifican los productos o servicios de la Cancillería?	Por el código serial alfanumérico de libreta				

Elaboró: Claudia M. Forero

FV: 15/02/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTO	CODIGO: SC-PD-05
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE	VERSION: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCION DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 4 de 8

PRODUCTO	PASAPORTE EJECUTIVO (48 páginas)	PASAPORTE ORDINARIO (32 páginas)	PASAPORTE DE EMERGENCIA (8 páginas)	PASAPORTE FRONTERIZO (28 páginas)	PASAPORTE EXENTO (1 página)
¿Qué documentos deben contener la identificación y trazabilidad?	• Pasaporte • Registro digital de entrega del pasaporte al ciudadano				
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
¿Qué bienes de propiedad del usuario son utilizados o incorporados dentro del producto o servicio que genera la Cancillería y que deban ser devueltos al cliente?	• Cédula de ciudadanía en formato válido. • Contraseña por primera vez, con foto y huella acompañada de una copia del registro civil de nacimiento • Contraseña de duplicado o renovación de la cédula de ciudadanía con foto y huella. • Certificado de nacionalidad, Carta de naturaleza o Resolución de inscripción y demás documentos que permitan verificar la identidad del solicitante, de acuerdo a los Parágrafos 2° y 3° de la Resolución vigente. • Menores de 7 años de edad: copia auténtica del registro civil de nacimiento del menor expedido por el Notario, Registrador o Cónsul. • Menores entre 7 y 18 años de edad: copia auténtica del registro civil de nacimiento del menor expedido por el Notario, Registrador o Cónsul y original de la tarjeta de identidad o contraseña. • Poder especial otorgado por los dos padres a un tercero de acuerdo a lo descrito en el Parágrafo 1° de la Resolución vigente. • Pasaporte anterior, junto con visados y sellos				
¿Cómo se identifican, se verifican, se protegen, se salvaguardan?	Se identifican por el cupo numérico de los documentos entregados y se devuelven al momento de terminar la formalización del pasaporte. Se protegen en una base de datos centralizada ubicada en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores				

Elaboró: Claudia M. Forero

FV: 15/02/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTO	CODIGO: SC-PD-05
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE	VERSION: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCION DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 5 de 8

PRODUCTO	PASAPORTE EJECUTIVO (48 páginas)	PASAPORTE ORDINARIO (32 páginas)	PASAPORTE DE EMERGENCIA (8 páginas)	PASAPORTE FRONTERIZO (28 páginas)	PASAPORTE EXENTO (1 página)
¿En caso de pérdida o deterioro de los bienes del usuario cómo se le comunica y que registro queda?	• Personalmente • Registro Fílmico				
8.5.4. Preservación					
¿Cómo se manipula y se realiza embalaje del producto o servicio?	• Las libretas de pasaporte impresas no se manipulan, toda vez que la empresa transportadora los entrega en paquetes de 20 libretas. Excepto el caso del pasaporte de emergencia, el cual se almacena en caja fuerte hasta el momento de su impresión y es entregado por un funcionario de la Coordinación de pasaportes, directamente al usuario. En las Gobernaciones y Consulados, se realizará de acuerdo a las condiciones operativas de cada oficina expedidora.				
¿Cómo se almacena y protege?	• En caso que el ciudadano no reclame su documento en la oficina correspondiente, este permanece en custodia en armarios de seguridad, por el término de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la elaboración del pasaporte, sí el solicitante no lo reclama, será perforado, y enviado a la Dirección Administrativa y Financiera - Grupo Interno de Almacén del Ministerio de Relaciones Exteriores, con cada una de sus páginas canceladas o anuladas, sin derecho a la devolución del valor consignado. • En caso de presentarse alguna inconsistencia en la hoja de datos del pasaporte o por daño de fabricación, el titular contará con un plazo máximo de un (1) mes a partir de la fecha de entrega del documento, para solicitar su reposición. Vencido este plazo el solicitante deberá tramitar y pagar un nuevo pasaporte. El pasaporte que no cumple los requisitos anteriormente descritos, será perforado y enviado a la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Interno de Almacén del Ministerio de Relaciones Exteriores, con sus páginas perforadas, canceladas o anuladas, donde se procederá su destrucción, quedando como soporte el acto administrativo para ello.				
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones					

Elaboró: Claudia M. Forero

FV: 15/02/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTO	CODIGO: SC-PD-05
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE	VERSION: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCION DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 6 de 8

PRODUCTO	PASAPORTE EJECUTIVO (48 páginas)	PASAPORTE ORDINARIO (32 páginas)	PASAPORTE DE EMERGENCIA (8 páginas)	PASAPORTE FRONTERIZO (28 páginas)	PASAPORTE EXENTO (1 página)
¿En la producción del producto o servicio se utilizan dispositivos de medición?	N.A.				
¿Los dispositivos cada cuanto se calibran?	N.A.				
¿Cuál es la base utilizada para la calibración?	N.A.				
¿Cómo se protege los equipos para evitar alterar la calibración y sus resultados	N.A.				

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS
. SITAC Sistema Integral de Tramites al Ciudadano.

Elaboró: Claudia M. Forero

FV: 15/02/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTO	CODIGO: SC-PD-05
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE	VERSION: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCION DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 7 de 8

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
2	Se modifica en el numeral 7.2.1 Requisitos legales, la Resolución 8327 de 2017, que deroga la Resolución 5392 de 2016. Se modifican los requisitos del numeral 7.5.4 Propiedad del Cliente, de acuerdo a lo descrito en la Resolución 8327 de 2017. Se modifica el numeral 7.5.5, en cuanto al procedimiento que se debe tener en cuenta para los pasaportes vencidos por término de garantía y productos que no cumplan los requisitos descritos en este numeral.
3	Se ajusta el nombre de la Caracterización de “Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio Al Ciudadano / Grupos Internos De Trabajo De Pasaportes, Consulados y Gobernaciones según Convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores” a “Dirección De Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Oficinas Expedidoras de Pasaportes”. Se incluye la palabra “colombianos” en la descripción del pasaporte Exento. Se modifica en el numeral 7.2.1 Requisitos legales, con el fin de incluir la Resolución 10077 de 2017, que deroga la Resolución 8327 de 2017 y la Resolución 9713 de diciembre de 2017, que relaciona las tarifas que deben pagar los usuarios. Se ajusta la plantilla, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015

Elaboró: Claudia M. Forero

FV: 15/02/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PRODUCTO	CODIGO: SC-PD-05
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / PASAPORTE	VERSION: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCION DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 8 de 8

Elaboró	CLAUDIA MERCEDES FORERO ARIAS	Cargo:	SECRETARIO EJECUTIVO	Fecha:	18/01/2018
	NATALIA ASTRID REYES PAEZ	Cargo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Fecha:	18/01/2018
Revisó Metodológicamente	JENNY ANDREA HERNANDEZ	Cargo:	ASESORA	Fecha:	02/02/2018
Revisó	MARIA DEL PILAR GOMEZ VALDERRAMA	Cargo:	COORDINADOR DE PASAPORTES CALLE 53	Fecha:	07/02/2018
Aprobó Metodológicamente	LIZ ALEXY JEREZ ARAQUE	Cargo:	JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Fecha:	15/02/2018

Elaboró: Claudia M. Forero

FV: 15/02/2018