

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 1 de 61

Fecha de Vigencia: 06/06/2018

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Adopción del procedimiento.
2	Se incluye la política de operación relativa a la información respecto a los cambios no planificados en la prestación del servicio.
3	Se modifica el numeral 2. Alcance, incluyendo a todas las oficinas expedidoras de pasaportes. Se modifica el numeral 5. – Documentos asociados, incluyendo: Instructivo de recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes, Plan de Contingencias y el Instructivo de PNC oficinas expedidoras. Se ajustan las definiciones, incluyendo Alertas Administrativas y Oficinas Expedidoras de Pasaportes Se ajustan los registros, incluyendo Documentos soporte para la expedición de pasaporte, Reporte Actualización e Impedimento de huellas – SITAC, Reporte turnos pasaporte – SITAC (oficinas en Bogotá), Registro administrar ciudadanos – SITAC, Reporte automático de pasaportes perdidos o hurtados INTERPOL, Reporte de Actividad solicitudes oficina, Información de descuento en liquidación de solicitud, Reporte Producto No Conforme, Registro de la entrega del pasaporte Se agrega el numeral 7. Sistemas de Información y otras fuentes. Se agregan las siguientes políticas de operación: Reporte Automático de pasaportes perdidos o hurtados a Interpol, Cambios no planificados en la prestación del servicio, Revisión de Documentos, Levantamiento o Actualización de Huella, Alertas Administrativas, Documentos abandonados en las oficinas expedidoras Se actualiza el formato del procedimiento, de acuerdo a la nueva metodología de la guía de elaboración de documentos GD-GS-01 V.20
4	Se ajusta la Base Legal, incluyendo la Resolución 8327 del 24 de octubre de 2017, “Por el cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y se deroga la Resolución 5392 de 2015”. Se ajustan los nombres de los “Documentos Asociados” y los “Registros”, para que coincidan con los que se encuentran públicos en el sistema maestro. Se incluyen las “Guías de Usuario de Pasaportes en el SITAC”, dentro de los “Documentos Asociados” Se incluyen las definiciones de Autenticación Biométrica y cotejo de huellas, teniendo en cuenta la implementación de la misma en el trámite del pasaporte. Se ajustan las políticas de operación relacionadas con los requisitos para la expedición de mayores y menores de edad, de acuerdo con lo descrito en la Resolución vigente. Se ajustan las políticas de operación relacionadas con Levantamiento de Huellas en donde se aclara

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 2 de 61

	el proceso para realizar dicho levantamiento. La política de cambio de “Entrega de pasaporte y de la reposición”, se modifica con el objeto de dejar por separado la “Entrega del Pasaporte”. Se incluyen en las Políticas de operación “Registro de los Cambios”, “Tratamiento de Producto Final” Se incluyen las siguientes políticas de operación: “Situaciones excepcionales en el proceso de Autenticación biométrica, Impedimento de huellas y excepciones de autenticación biométrica en la expedición del pasaporte exento, Tratamiento al Producto Final, Registro de los Cambios, Revisión Documentos, Instruir, Orientar y Apoyar a las oficinas expedidoras de pasaportes en las Gobernaciones, Expedición de pasaportes a usuarios en condición especial de salud (sólo Bogotá)”. Se modifica la matriz del desarrollo del procedimiento y los puntos de control, incluyendo las actividades que se deben tener en cuenta para la correcta validación de la Autenticación Biométrica, formalización y entrega de los pasaportes. Se incluye el título “Expedición de Pasaporte Ordinario, Ejecutivo y Fronterizo” al describir los puntos de control Se ajustan los numerales de los puntos de control de acuerdo a la actualización de la matriz.
5	Se ajusta la base legal, incluyendo las siguientes Resoluciones: Resolución 10077 del 21 de diciembre de 2017, “Por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y se deroga la Resolución 8327 de 2017”, Resolución 063 del 14 de noviembre de 2017, “Por la cual se fija el valor de la Unidad de Valor Tributario – UVT aplicable para el año 2018” y Resolución 9713 del 5 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 5370 del 24 de agosto de 2015”. Se amplió la política de operación “EXPEDICIÓN DE PASAPORTES A USUARIOS EN CONDICIONES ESPECIALES DE SALUD (SOLO BOGOTÁ)”, incluyendo especificaciones para las oficinas expedidoras en Consulados y Gobernaciones. Se elimina del numeral de “Registros” el que se relaciona como “Archivo en Excel, con la relación de los documentos abandonados por los usuarios”, teniendo en cuenta que está siendo incluido en el numeral 7 “Sistemas de Información y Otros Medios Electrónicos”, donde de acuerdo a su naturaleza se considera debe permanecer. Se eliminan las siguientes políticas de operación: Expedición del pasaporte a mayores y menores de edad, Cancelación del Pasaporte, Modificaciones, Plazo máximo para reclamar el pasaporte, Entrega del pasaporte, además de modificar las políticas de Impedimentos y entrega del Pasaporte, teniendo en cuenta que estas políticas se encuentran descritas y relacionadas en el numeral 9, Desarrollo del Procedimiento. Se incluye el título Información Confidencial, como política de operación.
6	Se incluyen en el numeral de Registros, el registro de devolución de la solicitud del pasaporte. En el numeral 4 se incluyó la definición de País Amigo. Se incluyen las siguientes políticas de operación: Actividades posteriores a la entrega Tratamiento al producto final

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 3 de 61

	Excepción de autenticación biométrica en la expedición del pasaporte exento Inducción de los funcionarios consulares que salen al exterior Recepción de pasaportes abandonados por los usuarios Atención para las temporadas de alta demanda en la expedición y entrega de pasaportes Registro de devolución de la solicitud del pasaporte Se ajusta la política de Inconsistencia y deterioro Se incluye control de la salida no conforme Se incluye la política de protecciones de datos Se modifican las actividades de los numerales 9.1 – 9.2 y 9.3 Desarrollo del Procedimiento; Actividad no. 2, turno web en Bogotá, revisión de documentos y aclaración de turnos preferenciales, actividad no. 13, por cotejo biométrico con una sola huella, actividades 13.1 – 13.8, modificadas teniendo en cuenta la eliminación de las actividades 13 a la 14 de la versión anterior de este procedimiento (no. 5), en la que fue necesario incluir los escenarios Hit y No hit con la Registraduría. En la actividad 25 del flujograma se incluyó la entrega en los Consulados. En el flujograma se redactó en la primera actividad de pasaportes exentos que en los consulados el trámite de este pasaporte se puede hacer presencial o por medio de un país amigo.
--	---

CONTROL DE REVISIONES		
ELABORÓ	CARGO	FECHA
ADRIANA XIMENA BELALCAZAR PEÑA	Coordinadora GIT Pasaportes Sede Norte	05-06-2018
MARIA DEL PILAR GÓMEZ VALDERRAMA	Coordinadora GIT Pasaportes Calle 53	05-06-2018
SANDRA MILENA PARRA SANDOVAL	Profesional Universitario	05-06-2018
CLAUDIA MERCEDES FORERO ARIAS	Secretario Ejecutivo	05-06-2018
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
JENNY ANDREA HERNANDEZ ALFONSO	Asesor	06/06/2018
REVISÓ	CARGO	FECHA
MARIA DEL PILAR GOMEZ VALDERRAMA	COORDINADOR DE PASAPORTES CALLE 53	06/06/2018
APROBÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
LIZ ALEXI JEREZ ARAQUE	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	06/06/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 4 de 61

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades requeridas para la captura de datos, la producción y entrega de Pasaportes requeridos por los ciudadanos colombianos en cualquiera de las oficinas expedidoras.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con el registro del ciudadano colombiano, ya sea por medio electrónico en la página Web o personalmente en las oficinas expedidoras y termina con la entrega del Pasaporte. Este documento aplica para todas las oficinas expedidoras de pasaportes.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 12 de 1947 por la cual se aprueba la Convención Civil Internacional
- Convención de Viena de 1963, aprobada por la ley 17 de 1971.
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Art. 5. Datos sensibles.
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1212 de 2008, Por medio de la cual se regulan las tasas que se cobran por la prestación de los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores con destino al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Ley 1098 de 2006 - Código de la Infancia y de la Adolescencia.
- Ley 403 de 1997, Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes.
- Ley 43 de 1993 Por medio de la cual se establecen las normas relativas a la adquisición, renuncia, pérdida y recuperación de la nacionalidad colombiana; se desarrolla el numeral 7 del artículo 40 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Decreto 1067 de mayo 26 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores.
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 5 de 61

- Resolución 9713 del 05 de diciembre de 2017, Por 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 5370 del 24 de agosto de 2015.
- Resolución 10077 del 21 de diciembre de 2017, “Por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y se deroga la Resolución 8327 de 2017”.
- Resolución 063 del 14 de noviembre de 2017, “Por la cual se fija el valor de Unidad de Valor Tributario – UVT aplicable para el año 2018”.
- Documento 9303 recomendaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

4. DEFINICIONES

ALERTAS: Control en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC, que permite establecer en tiempo real, ser alertados cuando exista un caso en estudio ante el ente competente que induzca a la duda o con indicios de que esté soportado en un documento presuntamente falso.

AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA: Es el procedimiento mediante el cual se identifica el solicitante de pasaporte, cotejando sus huellas dactilares con la Registraduría Nacional, tomando sus datos personales de ese sistema para la creación de la solicitud en el SITAC, previa autorización del solicitante.

COTEJO – COTEJAR: Se entenderá como el efecto de hacer coincidir las huellas del ciudadano con las que se encuentran registradas en la base de datos de la Registraduría Nacional.

OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES. Se entenderá por oficinas expedidoras de pasaportes, las oficinas en Bogotá: Sede Norte y Calle 53, los Consulados y aquellas que se encuentren en las Gobernaciones.

PASAPORTE. El pasaporte es el documento que identifica a los colombianos en el exterior. Todo colombiano que viaje fuera del país deberá estar provisto de un pasaporte válido, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados e instrumentos internacionales vigentes. El pasaporte será expedido únicamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores directamente o a través de convenios suscritos para tal efecto.

PASAPORTE CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Los pasaportes con zona de lectura mecánica, son aquellos documentos de alta seguridad que incluyen en la hoja de datos del titular, dos líneas de información de 44 caracteres cada una (zona de lectura mecánica), con la información básica del portador. La hoja de datos debe contener como mínimo la siguiente información: nombre, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento, sexo, número y clase de identificación, lugar y fecha de expedición, fecha de vencimiento y número del pasaporte.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 6 de 61

PASAPORTE ELECTRÓNICO. Los pasaportes electrónicos son pasaportes de lectura mecánica que contienen una micro plaqueta de circuito integrado sin contacto, dentro de la cual se almacenan además de los datos descritos en la definición del pasaporte con zona de lectura mecánica, medidas biométricas del titular del pasaporte y un objeto de seguridad para proteger los datos allí incluidos y que se ajustan a las especificaciones que para ello ha establecido la OACI.

PAIS AMIGO. Entiéndase por país amigo aquel que mantiene relaciones con un tercero en el cual nuestra nación no posee Cuerpo Diplomático o Consular acreditado.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- SC-PD-05 Servicio al Ciudadano / Pasaporte
- SC-GS-05 Creación y levantamiento de impedimentos por fallecimiento, renuncia a la nacionalidad y orden de autoridad judicial
- MC-PT-06 Control del producto o servicio no conforme
- SC-IN-05 Seguimiento al Producto No Conforme
- SC-IN-13 Plan de Contingencias
- SC-IN-15 Recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes
- SC-IN-11 Atención para las temporadas de alta demanda en la expedición y entrega de pasaportes
- Instructivo de Producto No Conforme y satisfacción de usuarios
- Guías de Usuario Pasaportes en el SITAC

6. REGISTROS

- SC-FO-61 Acta de levantamiento de impedimentos por orden de autoridad competente
- SC-FO-03 Solicitud de devolución de dinero
- Documentos soporte para la expedición de pasaporte
- Reporte Actualización e Impedimento de huellas
- Reporte turnos pasaporte – SITAC (oficinas en Bogotá)
- Registro administrar ciudadanos
- Reporte automático de pasaportes perdidos o hurtados INTERPOL
- Reporte de Actividad solicitudes oficina
- Información de descuento en liquidación de solicitud
- Reporte Producto No Conforme

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 7 de 61

- Registro de la entrega del pasaporte
- Registro de devolución de la solicitud del pasaporte

7. SISTEMAS DE INFORMACION Y OTROS MEDIOS ELECTRONICOS

- Sistema Integral de Trámites al Ciudadano - SITAC
- Archivo en Excel control de pasaportes reportados como abandonados-Office 365

8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

PASAPORTE ORDINARIO ELECTRÓNICO. Lo expide el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en sus Misiones Diplomáticas y Consulares de Colombia en el exterior. Este pasaporte consta de treinta y dos (32) páginas y su vigencia será de diez (10) años.

PASAPORTE EJECUTIVO ELECTRÓNICO. Lo expide el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en sus Misiones Diplomáticas y Consulares de Colombia en el exterior. El pasaporte consta de cuarenta y ocho (48) páginas y su vigencia será de diez (10) años.

PASAPORTE FRONTERIZO CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Lo expide el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos que se encuentran en Brasil, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela, por intermedio de sus Misiones Diplomáticas y Consulares de Colombia acreditados en los mencionados países. El pasaporte consta de veintiocho (28) páginas y la vigencia será de diez (10) años.

Este pasaporte solo es válido para entrar y salir de Colombia desde y hacia el país en donde fue expedido. Podrá ser utilizado en las fronteras terrestres, marítimas, aéreas y fluviales.

PASAPORTE DE EMERGENCIA CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Lo expide el Ministerio de Relaciones Exteriores a los colombianos en el territorio nacional y en sus Misiones Diplomáticas y Consulares en el exterior para casos excepcionales de caso fortuito o fuerza mayor. La libreta consta de ocho (8) páginas y la vigencia será de siete (7) meses.

Esta libreta podrá ser solicitada de manera excepcional simultáneamente al pasaporte ordinario o ejecutivo.

Se entenderán como casos excepcionales para la expedición del pasaporte de emergencia las situaciones presentadas por los solicitantes en donde sea necesario salvaguardar derechos inalienables de la persona tales como la vida, la salud y la integridad y que estén fundamentados en condiciones de extrema necesidad, fuerza mayor o el caso fortuito, los cuales se configuran por la concurrencia de dos factores: a) que el hecho sea imprevisible, esto es, que dentro de las circunstancias normales de la vida, no sea posible contemplar por anticipado su ocurrencia y b) que

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 8 de 61

el hecho sea irresistible, o sea, que el agente no pueda evitar su acaecimiento ni superar sus consecuencias y que de modo alguno se derive de la conducta culpable e imprevisión del obligado.

PASAPORTE EXENTO CON ZONA DE LECTURA MECÁNICA. Este documento es expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de las Misiones Diplomáticas y Consulados de Colombia acreditados en el exterior a los colombianos que lo requieran. Será válido para regresar a Colombia. Podrá ser gestionado por la autoridad colombiana, a través de un Estado amigo o autoridad competente, y por aquellos con quienes la República de Colombia haya suscrito instrumentos legales para tales efectos. Consta de una (1) hoja y la vigencia será hasta de treinta (30) días contados a partir de la fecha de su expedición.

El Ministerio de Relaciones Exteriores podrá expedir el pasaporte exento a los nacionales colombianos, que se encuentren en una de las siguientes situaciones:

1. Deportados
2. Expulsados
3. Repatriados
4. Polizones
5. En caso de existir orden de autoridad competente para cancelar el pasaporte que tenga vigente un connacional.
6. Estado de vulnerabilidad o indefensión.
7. Otras situaciones: fuerza mayor o caso fortuito o situaciones extraordinarias a juicio de la autoridad expedidora.

Previo a la expedición del pasaporte exento si el solicitante no posee documento de identificación colombiano, la autoridad expedidora indagará, la calidad de nacional colombiano a fin de obtener prueba sumaria de esta, de lo cual se dejará constancia.

En casos excepcionales, bajo la responsabilidad de la autoridad expedidora, podrá expedirse pasaporte exento con vigencia hasta por sesenta (60) días, para efectos de permitir al solicitante su permanencia en el país respectivo o para adelantar gestiones ante las autoridades locales, siempre y cuando se le imposibilite la obtención de pasaporte ordinario. En estos casos, la autoridad expedidora deberá obtener prueba sumaria de la calidad de nacional colombiano y de la existencia de las situaciones aquí descritas.

TRAMITE PRESENCIAL

El trámite de pasaporte deberá realizarse de manera presencial. En el exterior el pasaporte exento podrá expedirse de acuerdo con la normatividad vigente.

INCONSISTENCIAS O DETERIORO.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 9 de 61

No se expedirá pasaporte cuando existan inconsistencias o deterioro en los documentos requeridos para adelantar el trámite de expedición, presentados por el peticionario o por falta de información. En estos casos, el solicitante debe acudir a la autoridad competente para adelantar el respectivo trámite. El encargado de tramitar las solicitudes de pasaportes tiene la facultad de consultar en la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil los datos del solicitante.

En las solicitudes en las cuales no se pueda determinar la identidad del solicitante, o se detecten incongruencias y/o inconsistencias en los documentos o en la información presentada para la expedición del pasaporte, la autoridad competente se abstendrá de realizar el trámite hasta tanto el interesado o la autoridad expedidora no adelanten las actuaciones necesarias que permitan corroborarla.

En dichos casos la autoridad expedidora solicitará al Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Norte la generación de una alerta en el sistema y pondrá en conocimiento de las autoridades competentes las incongruencias y/o inconsistencias, para que se adelanten las actuaciones correspondientes.

REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Revisar los documentos de identidad sobre los cuales se genera duda, con la pistola lectora de código de barras (Para el caso de cédulas de tercera generación y tarjetas de identidad con código), luz ultravioleta y lupa para micro textos.

Los casos de documentación que presenten duda en las Gobernaciones serán enviados por correo electrónico a la persona encargada de las Gobernaciones en la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano, para su respectiva verificación.

ALERTAS ADMINISTRATIVAS

Si la oficina expedidora detecta inconsistencias en los documentos soporte para la expedición de pasaportes o incongruencias en la revisión de documentos de los usuarios, éstos deben ser digitalizados y enviados a la Oficina de Pasaportes Sede Norte a través del correo electrónico: alertaspasaportes@cancilleria.gov.co, con la descripción del caso.

Esta oficina, estudiará el caso y si amerita, creará en el SITAC la Alerta Administrativa. Este sistema de alertas no constituye un impedimento para la expedición de pasaportes, pero sí es una advertencia para que sea verificada la autenticidad o veracidad de la información y documentos suministrados por el usuario.

IMPEDIMENTOS.

La creación o levantamiento del impedimento se informará a la Oficina de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia o la que haga sus veces o la sustituya.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 10 de 61

ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

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 (01) 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.

CONTROL DE LA SALIDA NO CONFORME

El Coordinador (a), Jefe de la oficina expedidora o Cónsul o encargado de funciones consulares, o los funcionarios delegados por éste, cuando aplique, deberá informar al formalizador y autorizador a que proceda a dar trámite a la reposición del producto no conforme emitido por la oficina, teniendo en cuenta lo estipulado en la normatividad vigente para la expedición y entrega de pasaportes.

El motivo de las no conformidades, se registran a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC – así como las acciones tomadas frente a estos productos.

En Bogotá, la oficina expedidora, realizará el seguimiento a estos productos no conformes mensual y/o trimestralmente (cuando aplique), teniendo en cuenta lo descrito en el instructivo SC-IN-05, en las Gobernaciones y Consulados, se realizará de acuerdo con las condiciones operativas de cada oficina, incluyendo lineamientos descritos en el instructivo.

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO FINAL

Los pasaportes que sean objeto de reposición serán perforados en sus páginas para su correspondiente destrucción, y se realizará en el aplicativo SITAC el proceso de cancelar documento tramite (cuando aplique), anular elemento y enviar elemento al GIT Almacén de la Dirección Administrativa y Financiera tanto en el aplicativo como en físico con su respectivo oficio remitario.

ENTREGA DEL PASAPORTE.

Las entregas de los pasaportes se realizarán teniendo en cuenta lo siguiente:

En las oficinas expedidoras de Bogotá:

- Se realizará la entrega 24 horas después de realizado el pago

En las oficinas expedidoras fuera de Bogotá en territorio colombiano:

- Se realizará la entrega 48 horas después de realizado el pago

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 11 de 61

En los Consulados de Colombia:

- Se realizará 8 días después de realizado el pago.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

El manejo de los datos sensibles recolectados por el Ministerio de Relaciones Exteriores durante el trámite de solicitud y expedición de pasaporte deberá realizarse de acuerdo con el parágrafo del artículo 20, descrito en la Resolución 10077 de 2017.

REPORTE AUTOMÁTICO DE PASAPORTES PERDIDOS O HURTADOS A INTERPOL

Diariamente a través del Sistema Integral de Trámites SITAC la Dirección de Asuntos Consulares Migratorios y Servicio al Ciudadano de Ministerio de Relaciones Exteriores, genera y envía automáticamente un listado de los pasaportes perdidos y hurtados de las oficinas expedidoras a la Dirección de Investigación Criminal e Interpol.

CAMBIOS NO PLANIFICADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En caso de presentarse cambios no previstos en la prestación del servicio a los usuarios, ya sea por fallas o indisponibilidad en los aplicativos para solicitud de trámites en línea o en los horarios de atención, jornadas adicionales, cancelación de la atención, disminución o aumento de la cantidad de módulos o funcionarios atendiendo, se informara a los usuarios, a través de notas en la Página Web, aplicativos de Trámites en Línea, Redes Sociales, Pantallas Informativas o de manera Presencial en las oficinas de atención al usuario, de acuerdo a las políticas operativas de cada oficina.

Las oficinas expedidoras ubicadas en los Consulados y Gobernaciones, deberán informar estos cambios a la persona encargada en la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano (Consulados: Pasaportes Sede Norte y Gobernaciones: Pasaportes Calle 53)

REGISTRO DE LOS CAMBIOS

Siempre que se realicen cambios internos en la operación para el trámite y la prestación del servicio, el autorizador del cambio, ya sea el Director de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano o las Coordinaciones de los GIT de Pasaportes Sede Norte y Calle 53, deberán dejar evidencia de la socialización del cambio, a través de correo electrónico, memorando o formatos CO-FO-12 – Control de Asistencia y Seguimiento a compromisos con Entidades Externas o CO-FO-05 – Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos, cuando aplique.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 12 de 61

Cuando aplique, para los Consulados y Gobernaciones, dicha socialización deberá realizarse a través de los medios de comunicación que se consideren convenientes (correos electrónicos, videoconferencias, memorandos, entre otros).

LEVANTAMIENTO (IMPEDIMENTO) O ACTUALIZACIÓN DE HUELLA

Si, durante el proceso de formalización y luego de realizar varios intentos, se identifica que las huellas no permiten una correcta lectura, por motivos de enfermedades de la piel, edad avanzada o desgaste de huella, se deberá proceder con el levantamiento (impedimento) o actualización de huellas en el aplicativo SITAC, dejando, cuando aplique, el soporte y/o la observación, que permita evidenciar este procedimiento.

DOCUMENTOS OLVIDADOS POR LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS EXPEDIDORAS

Todo documento de identificación que por descuido ha sido abandonado por los usuarios en las oficinas expedidoras de pasaportes, debe ser enviado, al grupo de producción y envíos de la Registraduría Nacional del Estado Civil a la siguiente dirección: Av. Calle 26 No 51-50 CAN- Bogotá Colombia, luego de permanecer dentro de la oficina expedidora durante de tres meses.

Los documentos físicos, deben llegar con un oficio de remisión y su respectiva relación en Excel.

El archivo en Excel, debe contener la siguiente información básica del documento de identidad:

NUIP	TIPO DE DOCUMENTO	CIUDAD DE EXPEDICIÓN	DEPARTAMENTO	PAIS
111111111	Cedula de ciudadanía	Leticia	Amazonas	Colombia
222222222	Tarjeta de Identidad	Leticia	Amazonas	Colombia

Por seguridad, se debe dejar copia del archivo para futuras consultas, desde la oficina que remite los documentos de identificación.

SITUACIONES EXCEPCIONALES EN EL PROCESO DE AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA

Todas aquellas situaciones que no se encuentren contempladas en el proceso de autenticación biométrica descrito en el desarrollo de este procedimiento y que su solución no dependa del Ministerio de Relaciones Exteriores, deberán reportarse junto con los soportes requeridos para evaluar la situación presentada, al equipo de soporte

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 13 de 61

del **Grupo de Protección de Datos de la Registraduría Nacional**, en el correo electrónico protecciondedatos@registraduria.gov.co.

NOTA: Este correo electrónico será enviado a la Registraduría Nacional, únicamente por los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores autorizados (Sede Norte, para los casos de los Consulados y Calle 53, para los casos de las Gobernaciones).

IMPEDIMENTO DE HUELLAS

El impedimento de huellas deberá proceder por el funcionario autorizado, en los siguientes casos: - Amputación total de ambas manos, Enfermedad que impida el movimiento de las articulaciones de ambos brazos y manos, en los casos de desgaste natural de huellas por avanzada edad y dermatitis, que impidan la toma de alguna de las huellas del titular, dejando en el SITAC, el documento que soporta la creación del impedimento.

EXCEPCIÓN DE AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA EN LA EXPEDICIÓN DEL PASAPORTE EXENTO

El pasaporte exento, no tendrá dentro de su proceso de expedición, la validación por Autenticación Biométrica siempre y cuando el trámite no sea presencial.

INSTRUIR, ORIENTAR Y APOYAR A LAS OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES EN LAS GOBERNACIONES.

La Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano - DIMCS, dispondrá de una o varias personas, que manejen el proceso de expedición de pasaportes en el GIT de Pasaportes Calle 53 o Sede Norte, con el fin de informar, orientar, sensibilizar y apoyar a las oficinas expedidoras en las gobernaciones, con el trámite de pasaportes.

Cada vez que se considere necesario, la oficina designada por la DIMCS, deberá instruir presencial o virtualmente, al jefe o personal encargado de las Gobernaciones cuando se presenten cambios normativos o de procedimiento.

De la misma manera, la persona designada por la DIMCS, enviará a los jefes de las oficinas expedidoras, una encuesta de conocimientos, para que sea aplicada, evaluada y retroalimentada con el personal. Si el jefe de la oficina expedidora, observa focos de desinformación en la encuesta aplicada, solicitará apoyo y orientación a la persona designada por la DIMCS, cuando lo estime conveniente.

INDUCCION DE LOS FUNCIONARIOS CONSULARES QUE SALEN AL EXTERIOR

En concordancia con lo establecido por la Dirección del Talento Humano y dando cumplimiento a la resolución 1580 de 2015 por la cual se establece el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal del Ministerio de Relaciones Exteriores y su resolución modificatoria 2831 de

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICIÓN DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 14 de 61

2016, esta Coordinación adelanta la inducción en materia de funciones de expedición de pasaportes dirigidos a los servidores públicos que han sido nombrados en funciones consulares, antes de su salida al exterior. Los temas a tratar son: la normatividad vigente sobre la expedición del pasaporte Colombiano (pasaportes con zona de lectura mecánica y pasaportes electrónicos), requisitos para la expedición de un pasaporte, características de seguridad del documento de viaje, servicio de atención al usuario en los módulos, tipos de pasaporte expedidos por el Estado Colombiano, manejo del aplicativo SITAC Sistema Integral de Trámites al Ciudadano en el módulo de Pasaportes – proceso de formalización, proceso de autorización, impedimentos de huella (captura biométrica), casos de no expedición, motivos de cancelación o anulación de un pasaporte, creación y levantamiento de impedimentos por orden de autoridad judicial o administrativa, alertas administrativas, reposiciones y devolución de pasaportes al Almacén por reposición o por termino de tiempo, socialización de la Ley de Habeas Data (protección a la información personal), ingreso de los pasaportes al inventario de la oficina consular y entrega al usuario de su pasaporte. Estadísticas de pasaportes expedidos en los consulados, Indicadores de Gestión para el Área de Pasaportes: Producto no Conforme y Encuesta de Satisfacción, metas existentes y métodos de cálculo de los indicadores.

Igualmente, cada vez que haya una modificación normativa o técnica en el procedimiento de expedición de pasaportes que amerite una actualización o cuando los Consulados soliciten ahondar sobre ciertos temas, estos eventos se programarán a través de videoconferencias coordinadas por la Oficina de Pasaportes Sede Norte.

EXPEDICIÓN DE PASAPORTES A USUARIOS EN CONDICIONES ESPECIALES DE SALUD

La expedición de pasaportes a los usuarios que por su condición especial de salud (pacientes con enfermedades terminales, crónicas o aquellas condiciones médicas que les impida la movilización y traslado hasta las oficinas expedidoras), tendrán que radicar una solicitud a través de los medios establecidos en el Ministerio de Relaciones Exteriores a la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano – DIMCS con la autorización médica que permita el ingreso del personal encargado de la expedición del pasaporte, dentro de la institución médica o domiciliaria.

La solicitud deberá contener, información de contacto del o los familiares del usuario junto con la dirección en donde se realizará la expedición. La formalización del pasaporte deberá realizarse de lunes a viernes, dentro del horario establecido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Una vez aprobada la solicitud por el Director o encargado de la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano, se establecerá por ubicación, la oficina más cercana para atender la solicitud, el GIT de Pasaportes autorizado, solicitará a la Dirección de Tecnología, acompañamiento del técnico de soporte de mesa de ayuda, con el fin de instalar los dispositivos que conforman el kit para la formalización del pasaporte, así mismo, se solicitará con el GIT de Transportes, el vehículo que llevará al funcionario y al técnico al lugar indicado por el usuario y regresarlo de vuelta a la oficina con el kit.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 15 de 61

La captura de datos y la formalización, se realizará de acuerdo con lo relacionado en el desarrollo de este procedimiento desde la actividad No. 7.

Para el pago de la solicitud, el familiar del titular del pasaporte, podrá realizarlo a través de los diferentes medios de recaudo: PSE, Cajero Servibanca o acercarse a la oficina expedidora que realizó la formalización para cancelar en efectivo o por datafono el valor correspondiente.

NOTA:

Durante la formalización, es importante dejar en el espacio de “Observaciones”, el nombre completo y número de documento del familiar a quien se le va a realizar la entrega del pasaporte, así mismo, escanear en soportes, la fotocopia de la cedula del familiar, para validar la entrega del pasaporte.

Para las oficinas expedidoras en las Gobernaciones, esta solicitud deberá escalar a través de correo electrónico a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, una vez aprobado el requerimiento, la oficina expedidora deberá coordinar y preparar la logística necesaria para solicitar y formalizar los pasaportes, de acuerdo a las condiciones operativas establecidas de cada oficina.

En los Consulados, aplica de acuerdo con las condiciones operativas de cada oficina.

RECEPCIÓN DE PASAPORTES ABANDONADOS POR LOS USUARIOS

Recepcionar las libretas de pasaportes reportadas como abandonadas por las oficinas expedidoras, consulados y misiones con funciones consulares o por las Embajadas acreditadas en Colombia y las autoridades competentes así como las recibidas por fallecimiento o renuncia a la nacionalidad colombiana del titular, proceder a la cancelación y custodia por un año y posteriormente enviarla al archivo central para su conversación.

Estas libretas deben ser enviadas a la oficina de Pasaportes Sede Norte con su respectivo oficio remitario.

En caso que el usuario de un pasaporte abandonado desee que se le haga entrega del mismo, deberá acercarse a la Oficina de Pasaportes Sede Norte y mediante Acta se le hará entrega personal del mismo.

ATENCIÓN PARA LAS TEMPORADAS DE ALTA DEMANDA EN LA EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAPORTES

Cuando en los GIT de pasaportes Sede Norte y Calle 53, se presente una situación que involucre gran afluencia de público a tramitar o reclamar pasaportes, éstas oficinas, deberán informar a los responsables de las áreas como la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano a través de su enlace de prensa, a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología a través del técnico de soporte en sitio de la mesa de Ayuda y

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 16 de 61

al Centro Integral de Atención al Ciudadano a través de correo electrónico o comunicación telefónica, para que se habiliten de ser necesario, los horarios especiales de atención para atender la demanda.

La publicación de la información al usuario, deberá realizarse de acuerdo a los lineamientos establecidos por el enlace de prensa de la Dirección Consular.

Adicionalmente y cuando aplique, se podrán realizar Reuniones Preparatorias, con el fin de socializar el manejo de las jornadas de atención en altas temporadas, la Coordinación de las oficinas expedidoras, deberán dejar registro de estas socializaciones en los formatos de asistencia y seguimiento a compromisos CO-FO-12 Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos con Entidades Externas y CO-FO-05 Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos.

Para las oficinas expedidoras en los Consulados y Gobernaciones, deberán tener las condiciones operativas de cada oficina.

REGISTRO DE DEVOLUCIONES DE LA SOLICITUD DEL PASAPORTE

Serán motivos de devolución de la solicitud de pasaportes, las siguientes:

- Certificado electoral no conforme
- Documentación ilegible
- Documentación Incompleta
- Escaneo no conforme
- Falla SITAC
- Fotografía No conforme
- Inconsistencia en Documentos
- Vaucher Electrónico no cargado en el SITAC

En caso de presentarse alguna de las situaciones descritas, el funcionario autorizador deberá devolver en el SITAC la solicitud y contactar al usuario con el objeto de informar el motivo de devolución de su trámite dejando registro de contacto, en la matriz de Excel dispuesta para ello en la herramienta One Drive.

El acceso a esta matriz será únicamente para los funcionarios de la Coordinación o el personal designado por el o la Coordinadora de la oficina.

Esto último, aplica para los GIT de Pasaportes en Bogotá (sede norte y calle 53)



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 17 de 61

PROTECCIÓN DE DATOS

Durante y posteriormente al desarrollo de las actividades que se adelanten en el marco del presente procedimiento, los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores encargados de la recolección, uso, procesamiento, almacenamiento, supresión y en general del tratamiento de datos suministrados por el Titular, estará ceñido al estricto acatamiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, Régimen General de Protección de Datos Personales, así como, en los lineamientos que señale la Entidad en sus diferentes normas, procedimientos y en la Política de Tratamiento de Información publicada en la página web. www.cancilleria.gov.co

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 18 de 61

9. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO							
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
1	Iniciar Proceso						
2	Capturar huella y entregar turno	Personal Asignado – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte Turnos de Pasaporte	Se entrega turno prioritario a mujeres embarazadas o con niños de brazos, adultos mayores de 62 años y discapacitados. En caso de imposibilidad de captura de huella, se selecciona en el aplicativo la opción de impedimento de huella para turno. La Asignación de turno y captura de huellas, se realizará cuando aplique y de acuerdo con las condiciones operativas de cada oficina. En Bogotá, cuando aplique se tendrá en cuenta la expedición del Turno Web que el usuario solicite a través de medios electrónicos, soportando el código de verificación correspondiente. En caso de no poderse validar dicho código, el usuario tendrá que solicitar turno



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 19 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							presencial. En todos los casos se revisará los documentos que aporte el usuario para garantizar los requisitos de ley.
3	Verificar Documentos	Personal Asignado – Oficina Expedidora					
3.1			¿Los documentos cumplen los requisitos?	Si			Remítase a la actividad número 4.
					No		Remítase a la actividad número 5.
4	Entregar turno	Personal Asignado – Oficina Expedidora					Se tiene en cuenta los Requisitos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente y las condiciones operativas de cada oficina.
5	Orientar al usuario	Personal Asignado – Oficina Expedidora					
6	Validar huella del turno	Formalizador – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte Turnos de Pasaporte	Una vez en el módulo de expedición se valida la huella capturada al inicio del trámite, para verificar la identidad del solicitante. La validación de huella del turno se realizará cuando aplique y de acuerdo a las condiciones operativas de cada oficina.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 20 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
7.	Solicitar tipo de pasaporte	Formalizador y Usuario – Oficina Expedidora					El trámite lo realizará personalmente el titular del pasaporte. El tipo de pasaporte será el indicado por el usuario.
						SITAC – Reporte automático de pasaportes perdidos o hurtados a INTERPOL	Si la razón de la solicitud del pasaporte llegará a ser por pérdida o hurto, se le informará al usuario que esta novedad será registrada en el sistema bajo la gravedad del juramento y será reportada a Interpol de acuerdo con la política de operación establecida. Cuando requiera la oficina expedidora, podrá solicitar el reporte automático de pasaportes perdidos o hurtados a la Dirección de la Tecnología. Es necesario tener en cuenta la Política de operación de Alertas Administrativas.
8.			¿El ciudadano tiene impedimentos?	Si			Remítase a la actividad número 9.
					No		Remítase a la actividad número 11.
9.	Orientar al usuario con el fin de que normalice su situación	Formalizador– Oficina Expedidora					Remítase a la actividad número 10.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 21 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
10.	Elaborar Acta de levantamiento del impedimento una vez normalizada la situación del ciudadano.	Asesor Jurídico – Oficina Expedidora Sede Norte (Bogotá)				SITAC – Acta de levantamiento del impedimento	En caso de que el ciudadano tenga impedimento, el asesor jurídico orientará al usuario con el fin de que se normalice su situación. Diligenciar el formato SC-FO-61 Acta de levantamiento de impedimentos motivos diferentes a renuncia a la nacionalidad. Este procedimiento se realizará únicamente en la oficina de Pasaportes sede Norte (Bogotá).
11.			¿El usuario presenta amputación en ambas manos?	Si			El funcionario autorizador, deberá crear el sitac “Impedimento de Captura” por “Amputación Total”, relacionando y adjuntando evidencia del impedimento. Luego de realizado el Impedimento, continúe con la actividad número 12.
					No		Remítase a la actividad número 12.
12.	Autorización Tratamiento de Datos	Formalizador y Usuario – Oficina Expedidora					Solicite al ciudadano la firma de la Autorización para el Tratamiento de los Datos Personales.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 22 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES		REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS		
12.1			¿El ciudadano puede firmar?	Si		Capture la firma del usuario. Remítase a la actividad número 13.
				No		El funcionario autorizado, creará el impedimento de firma en el sistema, por la opción “Impedimentos de Captura”, ingresando el número de documento, seleccionando el “Grupo de Trámite” e indicando el tipo de Impedimento de Firma junto con la observación por la cual, el usuario no puede firmar. NOTA: En cualquiera de los dos casos, el formalizador deberá informar al usuario el Tratamiento de Datos Personales. Remítase a la actividad número 13.
13.	Autenticación Biométrica	Formalizador – Oficina Expedidora				Seleccione las huellas del usuario en la lista desplegable que genera el SITAC, estas huellas, serán utilizadas para hacer el cotejo ante la base de datos de la Registraduría Nacional. En este caso, será válida una sola huella que permita realizar cotejo biométrico.
13.1			¿El cotejo de huellas, fue	SI		Continúe con la solicitud del trámite del

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 23 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
			exitoso? (hit)				pasaporte, verificando con el usuario la información que genera el sistema. Remítase a la actividad número 14. NOTA: Tenga en cuenta que los datos cargados desde la Registraduría, no podrá ser cambiados por la opción Solicitar, ni por la opción Administrar Ciudadanos.
		Formalizador – Oficina Expedidora			No		Intente de nuevo realizar el cotejo de las huellas, haciendo clic en el botón Recapturar. Esta opción le permitirá nuevamente tomar las huellas del usuario, antes de pasar a la bandeja del funcionario autorizador. Valide el escenario de la actividad 13.2
13.2			¿El usuario tiene alerta en la Registraduría Nacional?	Si			Al realizar el cotejo, el sistema genera un aviso informativo indicándole, que el usuario presenta una alerta en la base de datos de la Registraduría Nacional y NO es posible continuar con el trámite. Dirija al usuario a una de las oficinas de la Registraduría Nacional.



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 24 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
					No		Valide el escenario de la actividad No. 13.3
13.3	La persona, no existe en el sistema de la Registraduría Nacional	Formalizador – Funcionario Autorizado – Oficina Expedidora				SITAC	Este caso se presenta, cuando el cotejo de huellas del ciudadano, genera un cuadro llamado “Validación Complementaria”. Ingrese el día, mes y año de la fecha de expedición del documento. Valide las opciones de acuerdo al numeral 13.4
13.4			¿La fecha de expedición del documento es superior a un (1) año?	Si			En este caso, NO se permite la expedición del pasaporte, hasta que el usuario normalice su situación ante la Registraduría Nacional. Remítase a la actividad número 5
					No		En este caso, la fecha de expedición del documento debe ser inferior a un (1) año. Remítase a la actividad número 13.5
13.5			¿El usuario puede continuar con el trámite?	Si			Continúe con la solicitud del trámite del pasaporte, verificando con el usuario la información que genera el sistema.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 25 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES		REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS		
						Remítase a la actividad número 14.
				No		Valide el escenario de la actividad No. 13.6
13.6	No es posible el cotejo de huellas con la Registraduría Nacional. Desgaste de huellas Inconvenientes de captura (escenario de No Hit)	Formalizador – Funcionario Autorizado – Oficina Expedidora				En este caso, intente realizar el cotejo con otro par de huellas, haciendo limpieza del huellero y minucias. Realice esta operación con todas las huellas del usuario, seleccionando la opción “No Registra” en ambas listas de los dedos a capturar, cuando las huellas no son exitosas. Remítase a la actividad No. 13.7
13.7			¿El usuario puede continuar con el trámite?	Si		Continúe con la solicitud del trámite del pasaporte, verificando con el usuario la información que genera el sistema. Remítase a la actividad número 14.
				No		Intente nuevamente la toma de las huellas por la opción “Recaptura”. Valide las opciones del numeral 13.8
13.8	Autorizar Autenticación Biométrica	Funcionario Autorizador –				Luego de realizar varios intentos en el

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 26 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
		Oficina Expedidora					sistema, la solicitud de validación biométrica, pasa a la bandeja del usuario Autorizador en la pestaña “Trámites”, “Autorización Autenticación Biométrica”. El autorizador, deberá validar la información allí registrada, solicitar copia de la Consulta ANI con la Registraduría Nacional y seleccionar las huellas con las que el usuario deberá registrar la formalización y posterior entrega del pasaporte. Luego de autorizada la Autenticación Biométrica en el sistema, la solicitud permitirá continuar con la expedición. Remítase a la actividad número 14.
14	Formalizar la solicitud	Formalizador – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte de actividad solicitudes oficina.	En este paso se debe: • Tomar Fotografía • Digitalizar documentos ID • Digitalizar documentos soporte (cuando aplique) • Respecto a los menores de edad, únicamente se capturará la

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 27 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES	
			PREGUNTA	RESPUESTAS				
							firma a partir de los 7 años y las huellas a partir de los 15 años - El trámite lo realizará personalmente el titular - La toma de fotografía, la digitalización de documentos y firma (cuando ésta aplique), puede realizarse en cualquier orden y cuando apliquen, teniendo en cuenta el caso presentado para la Autenticación biométrica.	
15	Verificar datos y formalización de la solicitud	Formalizador y titular del pasaporte – Oficina Expedidora					La formalización y verificación de datos, la realizará el formalizador conjuntamente con el ciudadano.	
15.1			¿El solicitante tramita descuento?	Si		SITAC – Información de descuento, en la liquidación de la solicitud	Remítase a la actividad número 16	El ciudadano mayor de edad, que presente el certificado electoral vigente, por ley le aplicará un 10% de descuento sobre el
					No		Remítase a la actividad número 17	

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 28 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							valor de la libreta, por una sola vez.
16	Digitalizar soporte deducible	Formalizador – Oficina Expedidora					Remítase a la siguiente actividad número 17
17	Consultar al solicitante la forma de pago	Formalizador – Oficina Expedidora					El solicitante tendrá las siguientes opciones de pago: - Efectivo - Datafono - Cajero automático en convenio con el MRE Los pagos en efectivo y datafono se realizarán con las entidades financieras con las que el Ministerio de Relaciones Exteriores haya realizado convenio. En los consulados y en las gobernaciones, se seguirá el procedimiento para el pago, de acuerdo con las condiciones operativas de cada oficina.
18	Liquidar Solicitud	Formalizador – Oficina					Al liquidar la solicitud, se genera la



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 29 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
		Expedidora					referencia única de pago.
19	Verificar datos y formalización de la solicitud	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					Esta actividad se surte una vez el solicitante haya realizado el pago del trámite. Se autoriza la expedición, validando los pasos de registro, almacenamiento de datos, formalización y pago.
19.1			¿La solicitud tiene errores?	Si			Remítase a la actividad número 19.2
					No		Remítase a la activad número 20
19.2			¿El error es de digitación?	Si			Remítase a la actividad número 20
					No. Es de formalización		Remítase a la actividad número 20.1
20	Corregir el dato antes de emitir la autorización	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte Producto No Conforme en donde se evidencia la	En este caso, el funcionario autorizador deberá realizar la corrección en el SITAC y diligenciar la información correspondiente. Luego de corregido el error, deberá repetir la revisión desde el paso No. 15

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 30 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
						corrección	
20.1			¿Se devuelve la solicitud?	Si		Excel – Archivo que relaciona las devoluciones con fecha, hora y nombre de funcionario quien realiza la llamada	Remítase a la actividad número 21.
					No		Remítase a la actividad número 22.
21.	Devolver la solicitud	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					En este caso, se notificará al usuario telefónica, personalmente o por correo electrónico, sobre la inconsistencia que impidió la autorización del pasaporte y la necesidad de formalizar nuevamente el trámite. Nota: En caso de que se dé la opción “Devolver” en el SITAC, se regresara a la actividad No. 14

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 31 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
22.	Rechazar la solicitud y diligenciar el formato de devolución de dinero	Funcionario Autorizador – Funcionario Encargado – Oficina Expedidora				Formato SC-FO-03 Solicitud de devolución de dinero	El rechazo de una solicitud puede darse por los siguientes motivos: - A solicitud del titular del pasaporte - Documentos presentados por el usuario con alguna inconsistencia - Formalización incorrecta (digitalización errónea de un certificado electoral cuando este no corresponda al titular) En las oficinas expedidoras de Bogotá y en las Gobernaciones, se deberá diligenciar el formato de devolución de dinero SC-FO-03. Luego de haberse rechazado la solicitud, el usuario puede volver a realizar la solicitud de su pasaporte, regresando desde la actividad No. 7. En los Consulados, deberá realizarse este procedimiento de acuerdo con las condiciones operativas establecidas para



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 32 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							tal fin.
23.	Autorización con certificado de firma digital la expedición del pasaporte	Funcionario Autorizador					De acuerdo a contrato, el proveedor recibe la información de la libreta autorizada y realiza la impresión, custodia y distribución de los pasaportes como se tenga estipulado para cada oficina.
24.	Recibir los pasaportes del tercero	Responsable de Entregas – Oficina Expedidora				SITAC – Guías de pasaporte y registro de recepción ligados al número de solicitud	El responsable del área de entregas recibirá el contenedor y las guías, verificando que éstas se encuentren completas, las recibirá en el SITAC con el lector de código de barras o digitando por número de pasaporte. Las libretas serán archivadas por fecha y género en el inventario físico, posteriormente procederá a organizarlos dentro de los espacios que se tengan habilitados para realizar la entrega. Tener en cuenta los pasos de custodia que se encuentran relacionados en el instructivo de custodia SC-IN-15
25.	Entregar el pasaporte al usuario para su revisión	Responsable de Entregas – Oficina Expedidora					Se realiza de la siguiente manera: - Se entrega turno con el documento

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 33 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							de identidad - Se única físicamente el pasaporte - Se llama por turno al usuario - El pasaporte se descarga del inventario convalidando la huella con la registrada en la formalización Al usuario, se le indicará que debe revisar detenidamente los datos, firma y fotografía del pasaporte La asignación de turno y captura de huella se realizará cuando aplique, de acuerdo con las condiciones operativas de cada oficina expedidora. Para el caso de los Consulados, la entrega podrá ser a través de correo certificado así: en caso de ser necesario, el envío del pasaporte al lugar indicado por el solicitante, sólo se podrá efectuar si de manera previa antes de iniciar la formalización, así lo indica el usuario, mediante autorización escrita al momento de realizar el trámite de expedición en el



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 34 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES	
			PREGUNTA	RESPUESTAS				
							Consulado, manifestando que asume la total responsabilidad del envío y que en caso de pérdida o deterioro del pasaporte la responsabilidad es del mismo. El titular deberá hacer uso de correo certificado y asumir el pago del costo del envío a la empresa de correspondencia escogida.	
25.1			¿El pasaporte esta correcto?	Si		SITAC – Reporte Producto No Conforme	Remítase a la actividad número 27.	En el caso, de que el error sea identificado por la Entidad y no por el usuario, la descarga del pasaporte se realizará de la siguiente manera: - Cancelar el

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 35 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES	
			PREGUNTA	RESPUESTAS				
					No		Reponer el pasaporte como se indica en la actividad No. 26. Así mismo y cuando aplique, se debe informar al titular del pasaporte, para reprogramar la entrega.	pasaporte en el SITAC - Crear una nueva solicitud
26.	Tramitar la reposición del pasaporte	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte Producto No Conforme	En esta actividad se debe: - Verificar el tipo de error - Actualizar los datos de la solicitud errónea - Reponer la solicitud - Autorizar la reposición del pasaporte Nota: Si la expedición es por mala captura fotográfica, es necesario actualizar la solicitud, empezando desde la actividad No. 2 hasta la 14. La actualización de datos puede ser generada, por un responsable de	



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 36 de 61

9.1 EXPEDICIÓN PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							expedición o el funcionario autorizador La reposición de un pasaporte sólo procederá, dentro del mes a partir de la fecha de entrega del documento.
27.	Finalizar Proceso						



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 37 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
1	Iniciar Proceso						
2	Capturar huella y entregar turno	Personal Asignado – Oficina Expedidora					Se entrega turno prioritario a mujeres embarazadas o con niños de brazos, adultos mayores de 62 años y discapacitados. En caso de imposibilidad de captura de huella, se selecciona en el aplicativo la opción de impedimento de huella para turno. La Asignación de turno y captura de huellas, se realizará cuando aplique y de acuerdo con las condiciones operativas de cada oficina.
3	Verificar Documentos	Personal Asignado – Oficina Expedidora					
3.1			¿Los documentos cumplen los requisitos?	Si			Remítase a la actividad número 4.
					No		Remítase a la actividad número 5.
4	Entregar turno	Personal Asignado – Oficina Expedidora					Se tiene en cuenta los Requisitos establecidos de acuerdo con la

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 38 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							normatividad vigente y las condiciones operativas de cada oficina.
5	Orientar al usuario	Personal Asignado – Oficina Expedidora					
6	Validar huella del turno	Formalizador – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte Turnos de Pasaporte	Una vez en el módulo de expedición se valida la huella capturada al inicio del trámite, para verificar la identidad del solicitante. La validación de huella del turno, se realizará cuando aplique y de acuerdo a las condiciones operativas de cada oficina.
7.	Solicitar tipo de pasaporte	Formalizador y Usuario – Oficina Expedidora					El trámite lo realizará personalmente el titular del pasaporte. El tipo de pasaporte será el indicado por el usuario.
						SITAC – Reporte automático de pasaportes perdidos o hurtados a INTERPOL	Si la razón de la solicitud del pasaporte llegara a ser por pérdida o hurto, se le informará al usuario que esta novedad será registrada en el sistema bajo la gravedad del juramento y será reportada a Interpol



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 39 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							de acuerdo con la política de operación establecida. Cuando requiera la oficina expedidora, podrá solicitar el reporte automático de pasaportes perdidos o hurtados a la Dirección de la Tecnología. Es necesario tener en cuenta la Política de operación de Alertas Administrativas.
8.			¿El ciudadano tiene impedimentos?	Si			Remítase a la actividad número 9.
					No		Remítase a la actividad número 11.
9.	Orientar al usuario con el fin de que normalice su situación	Formalizador– Oficina Expedidora					Remítase a la actividad número 10.
10.	Elaborar Acta de levantamiento del impedimento una vez normalizada la situación del ciudadano.	Asesor Jurídico – Oficina Expedidora Sede Norte (Bogotá)				SITAC – Acta de levantamiento del impedimento	En caso de que el ciudadano tenga impedimento, el asesor jurídico orientará al usuario con el fin de que se normalice su situación. Diligenciar el formato SC-FO-61 Acta de levantamiento de impedimentos motivos diferentes a renuncia a la nacionalidad. Este procedimiento se realizará



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 40 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							únicamente en la oficina de Pasaportes sede Norte (Bogotá).
11.			¿El usuario presenta amputación en ambas manos?	Si			El funcionario autorizador, deberá crear el “Impedimento de Captura” por “Amputación Total”, relacionando y adjuntando evidencia del impedimento. Valide la actividad número 12.1
					No		Remítase a la actividad número 12.
12.	Autorización Tratamiento de Datos	Formalizador y Usuario – Oficina Expedidora					Solicite al ciudadano la firma de la Autorización para el Tratamiento de los Datos Personales.
12.1			¿El ciudadano puede firmar?	Si			Capture la firma del usuario. Remítase a la actividad número 13.
13.	Autenticación Biométrica	Formalizador – Oficina Expedidora					Seleccione las huellas del usuario en la lista desplegable que genera el SITAC, estas huellas, serán utilizadas para hacer el cotejo ante la base de datos de la Registraduría Nacional. En este caso, será válida una sola huella que permita realizar cotejo biométrico.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 41 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES		REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS		
13.1			¿El cotejo de huellas, fue exitoso?	Si		Continúe con la solicitud del trámite del pasaporte, verificando con el usuario la información que genera el sistema. Remítase a la actividad número 14. NOTA: Tenga en cuenta que los datos cargados desde la Registraduría, no podrá ser cambiados por la opción Solicitar, ni por la opción Administrar Ciudadanos.
					No	Valide el escenario de la actividad 13.2
13.2			¿El usuario tiene alerta en la Registraduría Nacional?	Si		Al realizar el cotejo, el sistema genera un aviso informativo indicándole, que el usuario presenta una alerta en la base de datos de la Registraduría Nacional y NO es posible continuar con el trámite. Dirija al usuario a una de las oficinas de la Registraduría Nacional.
					No	Valide el escenario de la actividad No. 13.5



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 42 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
13.5	La persona, no existe en el sistema de la Registraduría Nacional	Formalizador – Funcionario Autorizado – Oficina Expedidora					Este caso se presenta, cuando el cotejo de huellas del ciudadano, genera un cuadro llamado “Validación Complementaria”. Ingrese el día, mes y año de la fecha de expedición del documento. Valide las opciones de acuerdo al numeral 13.6
13.6			¿La fecha de expedición del documento es superior a un (1) año?	Si			En este caso, NO se permite la expedición del pasaporte, hasta que el usuario normalice su situación ante la Registraduría Nacional. Remítase a la actividad número 5
					No		En este caso, la fecha de expedición del documento debe ser inferior a un (1) año. Remítase a la actividad número 13.7



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 43 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES		REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS		
13.7			¿El usuario puede continuar con el trámite?	Si		Continúe con la solicitud del trámite del pasaporte, verificando con el usuario la información que genera el sistema. Remítase a la actividad número 14.
				No		Valide el escenario de la actividad No. 13.8
13.8	No es posible el cotejo de huellas con la Registraduría Nacional. Desgaste de huellas Inconvenientes de captura	Formalizador – Funcionario Autorizado – Oficina Expedidora				En este caso, intente realizar el cotejo con otro par de huellas, haciendo limpieza del huellero y minucias. Realice esta operación con todas las huellas del usuario, seleccionando la opción “No Registra” en ambas listas de los dedos a capturar, cuando las huellas no son exitosas.
13.9			¿El usuario puede continuar con el trámite?	Si		Continúe con la solicitud del trámite del pasaporte, verificando con el usuario la información que genera el sistema. Remítase a la actividad número 14.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 44 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
					No		Intente nuevamente la toma de las huellas por la opción “Recaptura”. Valide las opciones del numeral 13.10
13.10	Autorizar Autenticación Biométrica	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					Luego de realizar varios intentos en el sistema, la solicitud de validación biométrica, pasa a la bandeja del usuario Autorizador en la pestaña “Trámites”, “Autorización Autenticación Biométrica”. El autorizador, deberá validar la información allí registrada y seleccionar las huellas con las que el usuario deberá registrar la formalización. Luego de autorizada la Autenticación Biométrica en el sistema, la solicitud permitirá continuar con la expedición. Remítase a la actividad número 14.
14	Formalizar la solicitud	Formalizador – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte de actividad solicitudes oficina.	En este paso se debe: • Tomar Fotografía • Digitalizar documentos ID • Digitalizar documentos



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 45 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							soporte (cuando aplique) En el caso del pasaporte de emergencia deberá escanear los documentos que justifiquen la decisión de la expedición de esta clase de pasaporte y se registrarán las observaciones del caso en el campo “observaciones”. • Respecto a los menores de edad, únicamente se capturará la firma a partir de los 7 años y las huellas a partir de los 15 años • El trámite lo realizará personalmente el titular • La toma de fotografía, la digitalización de documentos y firma (cuando ésta aplique), puede realizarse en cualquier orden y cuando apliquen, teniendo en cuenta el caso



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 46 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES	
			PREGUNTA	RESPUESTAS				
							presentado para la Autenticación biométrica.	
15	Verificar datos y formalización de la solicitud	Formalizador y titular del pasaporte – Oficina Expedidora					La formalización y verificación de datos, la realizará el formalizador conjuntamente con el ciudadano.	
15.1			¿El solicitante tramita descuento?	Si		SITAC – Información de descuento, en la liquidación de la solicitud	El ciudadano mayor de edad, que presente el certificado electoral vigente, por ley le aplicará un 10% de descuento sobre el valor de la libreta, por una sola vez.	El ciudadano mayor de edad, que presente el certificado electoral vigente, por ley le aplicará un 10% de descuento sobre el valor de la libreta, por una sola vez.
					No		Remítase a la actividad número 17	
16	Digitalizar soporte deducible	Formalizador – Oficina Expedidora					Remítase a la siguiente actividad número 17	

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 47 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
17	Consultar al solicitante la forma de pago	Formalizador – Oficina Expedidora					El solicitante tendrá las siguientes opciones de pago: - Efectivo - Datafono - Cajero automático en convenio con el MRE Los pagos en efectivo y datafono, se realizarán con las entidades financieras con las que el Ministerio de Relaciones Exteriores haya realizado convenio. En los consulados y en las gobernaciones, se seguirá el procedimiento para el pago, de acuerdo con las condiciones operativas de cada oficina.
18	Liquidar Solicitud	Formalizador – Oficina Expedidora					Al liquidar la solicitud, se genera la referencia única de pago.
19	Verificar datos y formalización de la solicitud	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					Esta actividad se surte una vez el solicitante haya realizado el pago del



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 48 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							trámite. Se autoriza la expedición, validando los pasos de registro, almacenamiento de datos, formalización y pago.
19.1			¿La solicitud tiene errores?	Si			Remítase a la actividad número 19.2
					No		Remítase a la activad número 20
19.2			¿El error es de digitación?	Si			Remítase a la actividad número 20
					No. Es de formali zación		Remítase a la actividad número 20.1
20	Corregir el dato antes de emitir la autorización	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte Producto No Conforme en donde se evidencia la corrección	En este caso, el funcionario autorizador deberá realizar la corrección en el SITAC y diligenciar la información correspondiente. Luego de corregido el error, deberá repetir la revisión desde el paso No. 15



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 49 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
20.1			¿Se devuelve la solicitud?	Si		Excel – Archivo que relaciona las devoluciones con fecha, hora y nombre de funcionario quien realiza la llamada	Remítase a la actividad número 21.
					No		Remítase a la actividad número 22.
21.	Devolver la solicitud	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					En este caso, se notificará al usuario telefónica, personalmente o por correo electrónico, sobre la inconsistencia que impidió la autorización del pasaporte y la necesidad de formalizar nuevamente el trámite. Nota: En caso de que se dé la opción “Devolver” en el SITAC, se regresara a la actividad No. 14
22.	Rechazar la solicitud y diligenciar el formato de devolución de dinero	Funcionario Autorizador – Funcionario Encargado – Oficina Expedidora				Formato SC-FO-03 Solicitud de devolución de dinero	El rechazo de una solicitud, puede darse por los siguientes motivos: - A solicitud del titular del pasaporte - Documentos presentados por el usuario con alguna inconsistencia



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 50 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							- Formalización incorrecta (digitalización errónea de un certificado electoral cuando este no corresponda al titular) En las oficinas expedidoras de Bogotá y en las Gobernaciones, se deberá diligenciar el formato de devolución de dinero SC-FO-03. Luego de haberse rechazado la solicitud, el usuario puede volver a realizar la solicitud de su pasaporte, regresando desde la actividad No. 7. En los Consulados, deberá realizarse este procedimiento de acuerdo a las condiciones operativas establecidas para tal fin.
23.	Autorización con certificado de firma digital la expedición del pasaporte	Funcionario Autorizador					De acuerdo a contrato, el proveedor recibe la información de la libreta autorizada y realiza la impresión, custodia y distribución de los



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 51 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							pasaportes como se tenga estipulado para cada oficina.
24.	Solicitar libreta y sticker	Funcionario Encargado – Oficina Expedidora					En este caso el funcionario Autorizador, ingresará en el SITAC, el número de libreta a imprimir.
25.	Imprimir pasaporte de emergencia	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					Realice una prueba de impresión antes de imprimir el sticker de la libreta, el sistema permitirá la reimpresión del mismo. En caso de no poderse reimprimir la misma serie de libreta, el funcionario autorizador, deberá realizar la reposición de esta, como se indica en la actividad No. 27.
25.1			¿El pasaporte quedo impreso correctamente?	Si			Remítase a la actividad número 26
					No		Remítase a la actividad número 27
26.	Entregar al ciudadano para su revisión	Funcionario Asignado – Oficina Expedidora					Remítase a la actividad número 28
27.	Tramitar la reposición del pasaporte	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora				SITAC – Reporte Producto No Conforme	En esta actividad se debe: - Verificar el tipo de error - Actualizar los datos de la solicitud errónea

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 52 de 61

9.2 EXPEDICIÓN PASAPORTE DE EMERGENCIA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							- Reponer la solicitud - Autorizar la reposición del pasaporte Nota: Si la expedición es por mala captura fotográfica, es necesario actualizar la solicitud, empezando desde la actividad No. 2 hasta la 14. La actualización de datos puede ser generada, por un responsable de expedición o el funcionario autorizador La reposición de un pasaporte sólo procederá, dentro del mes a partir de la fecha de entrega del documento.
28.	Finalizar Proceso						



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 53 de 61

9.3 EXPEDICIÓN PASAPORTE EXENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
1	Iniciar Proceso						Puede expedirse de manera presencial en el Consulado o a distancia a través de un Estado amigo o autoridad competente, y por aquellos con quienes la República de Colombia haya suscrito instrumentos legales para tales efectos. Será válido para regresar a Colombia.
2	Verificar Documentos	Personal Asignado – Oficina Expedidora					Se tienen en cuenta los requisitos de acuerdo con la normatividad vigente.
2.1			¿Los documentos sirven como prueba sumaria, que amerita al ciudadano como nacional colombiano?	Si			Remítase a la actividad número 4
					No		Remítase a la actividad número 3
3	Orientar al usuario	Personal Asignado – Oficina Expedidora					La oficina expedidora, deberá tener en cuenta lo descrito en el Parágrafo 1° de la Resolución 8327 de 2017.
4	Registrar y almacenar datos -	Formalizador – Oficina Expedidora					Se verifica el registro en caso que el ciudadano haya efectuado el registro por medio electrónico. Se capturan los datos en caso de no



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores

República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 54 de 61

9.3 EXPEDICIÓN PASAPORTE EXENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							existir ir a registro en línea.
5	Solicitar pasaporte	Formalizador – Oficina Expedidora					En este paso, se debe seleccionar de las opciones que genera el sistema, el motivo de expedición del pasaporte. Cuando aplique - Si el usuario se encuentra realizando el trámite presencialmente en la oficina consular, deberá realizar el cotejo biométrico tal y como se describe en el flujograma del numeral 9.1 Expedición de Pasaportes ordinario, Ejecutivo y Fronterizo, desde las actividades 13 a la 14.
6	Formalizar la solicitud	Formalizador – Oficina Expedidora					En este paso se debe: Tomar la fotografía Digitalizar los documentos soporte La toma de fotografía y la digitalización de documentos, puede realizarse en cualquier orden.
7	Liquidar solicitud	Formalizador – Oficina Expedidora					Luego de liquidar la solicitud, continúe el trámite en el paso de autorización. NOTA: La expedición de este pasaporte no tiene costo.



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 55 de 61

9.3 EXPEDICIÓN PASAPORTE EXENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
8	Revisar la formalización del pasaporte	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					
8.1			¿La solicitud tiene errores?	Si			Remítase a la actividad número 8.2
					No		Remítase a la actividad número 12
8.2			¿El error es de digitación?	Si			Remítase a la actividad número 9
					No		Remítase a la actividad número 9.1
9	Corregir el dato antes de emitir la autorización	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					Luego de corregido el error de digitación, el funcionario autorizado deberá repetir la actividad No. 8
9.1	¿El error es de formalización?			Si			Remítase a la actividad número 10
10	Devolver la solicitud	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					En caso que se dé la opción de “Devolver” en el sistema, se regresa a la actividad número 6
10.1			¿Se debe rechazar la solicitud?	Si			Remítase a la actividad número 11
					No		Remítase a la actividad número 12
11	Rechazar la solicitud	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					En este caso se debe regresar al ciudadano a la actividad No. 2
12	Autorizar con certificado digital la expedición del pasaporte	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					
13	Solicitar pasaporte exento	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora					Los pasaportes, se encuentran bajo custodia al interior de las oficinas



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 56 de 61

9.3 EXPEDICIÓN PASAPORTE EXENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES	
			PREGUNTA	RESPUESTAS				
							expedidoras.	
14	Imprimir pasaporte exento						En este caso, el funcionario autorizador, ingresará en el sistema, el número del pasaporte a imprimir.	
14.1			¿El pasaporte quedo impreso correctamente?	Si			Remítase a la actividad número 15	En caso de no quedar correctamente impreso el pasaporte, el sistema permitirá la reimpresión del mismo.
					No		Remítase a la actividad número 13	En caso de no poderse reimprimir la misma serie de libreta, el Funcionario Autorizador, deberá realizar nuevamente la actividad No. 13
15	Entregar al ciudadano para su revisión	Funcionario Autorizador – Oficina Expedidora						
16	Registrar firma y huella del ciudadano	Funcionario – Autorizador					NOTA: En situaciones excepcionales, donde el pasaporte no se puede entregar al ciudadano, éste se entregará a la autoridad debidamente autorizada, solicitando la firma y huella	



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 57 de 61

9.3 EXPEDICIÓN PASAPORTE EXENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
							del ciudadano y que se allegue a la oficina consular copia del mismo.
17	Finalizar Proceso						

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 58 de 61

10. PUNTOS DE CONTROL

EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ORDINARIO, EJECUTIVO Y FRONTERIZO

PUNTOS DE CONTROL					
No. ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD CRITICA O VULNERABLE	DESCRIPCION DEL CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Impedir la expedición de pasaporte a un solicitante que no tenga huella digital, o cuyos registros anteriores de huella, si existieran, no coincidieran	Realizar el levantamiento de Huella en el turno	Cada vez que se presente	Personal Asignado	Base de datos del sistema
7	Error al solicitar el tipo de pasaporte	Revisión de la solicitud	Por cada pasaporte	Formalizador	Base de datos del sistema
12	Impedir la expedición de pasaporte a un solicitante que no pueda firmar la Autorización para el Tratamiento de Datos	Realizar el impedimento de firma	Cada vez que se presente	Personal Asignado	Registro Electrónico en el aplicativo
13	Impedir la expedición de pasaporte a un solicitante que no tenga huella digital, o cuyos registros anteriores de huella, si existieran, no coincidieran	Autorizar la Autenticación Biométrica o realizar el impedimento de huella	Cada vez que se presente	Personal Asignado	Registro Electrónico en el aplicativo
14	Error en la calidad de los retratos captados y/o en la digitalización de los documentos soporte	Capturar registros fotográficos y digitalizar documentos de acuerdo con las normas establecidas	Por cada Pasaporte	Formalizador	Registro Electrónico en el aplicativo
23	Autorizar pasaportes con errores fotográficos y/o biográficos	Revisar detenidamente que los datos cumplan con las especificaciones requeridas, según las normas establecidas	Por cada pasaporte	Funcionario Autorizador	Registro Electrónico en el aplicativo

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 59 de 61

PUNTOS DE CONTROL					
No. ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD CRITICA O VULNERABLE	DESCRIPCION DEL CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
24	No cargar una libreta en el inventario del sistema	Verificar el descargo de las libretas en el inventario	Por cada pasaporte y guía de entrega del tercero autorizado	Responsable de Entregas	Registro Electrónico en el aplicativo
25	Extravío de pasaportes	Restringir el acceso a la oficina de entregas únicamente el personal autorizado, instalación de cámaras de seguridad con videograbadoras. Dar cumplimiento al instructivo de recepción, almacenamiento, custodia y entrega de pasaportes, descrito en los documentos asociados.	Permanente	Responsable de Entregas	Registro de video

EXPEDICIÓN DE PASAPORTE DE EMERGENCIA

PUNTOS DE CONTROL					
No. ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD CRITICA O VULNERABLE	DESCRIPCION DEL CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Impedir la expedición de pasaporte a un solicitante que no tenga huella digital, o cuyos registros anteriores de huella, si existieran, no coincidieran	Realizar el levantamiento de Huella en el turno	Cada vez que se presente	Personal Asignado	Base de datos del sistema
7	Error al solicitar el tipo de pasaporte	Revisión de la solicitud	Por cada pasaporte	Formalizador	Base de datos del sistema

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 60 de 61

PUNTOS DE CONTROL					
No. ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD CRITICA O VULNERABLE	DESCRIPCION DEL CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
12	Impedir la expedición de pasaporte a un solicitante que no pueda firmar la Autorización para el Tratamiento de Datos	Realizar el impedimento de firma	Cada vez que se presente	Personal Asignado	Registro Electrónico en el aplicativo
13	Impedir la expedición de pasaporte a un solicitante que no tenga huella digital, o cuyos registros anteriores de huella, si existieran, no coincidieran	Autorizar la Autenticación Biométrica o realizar el impedimento de huella	Cada vez que se presente	Personal Asignado	Registro Electrónico en el aplicativo
14	Error en la calidad de los retratos captados y/o en la digitalización de los documentos soporte	Capturar registros fotográficos y digitalizar documentos de acuerdo con las normas establecidas	Por cada Pasaporte	Formalizador	Registro Electrónico en el aplicativo
23	Autorizar pasaportes con errores fotográficos y/o biográficos	Revisar detenidamente que los datos cumplan con las especificaciones requeridas, según las normas establecidas	Por cada pasaporte	Funcionario Autorizador	Registro Electrónico en el aplicativo
24	Agotar el stock de libretas de emergencia	Verificar el descargo de las libretas en el inventario	Por cada pasaporte y guía de entrega del tercero autorizado	Responsable de Entregas	Registro Electrónico en el aplicativo
25	Extravío de pasaportes	Restringir el acceso a la oficina de entregas únicamente el personal autorizado, instalación de cámaras de seguridad con videograbadoras. Dar cumplimiento al instructivo de recepción, almacenamiento, custodia y entrega de pasaportes, descrito en los documentos asociados.	Permanente	Responsable de Entregas	Registro de video

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: SC-PT-54
NOMBRE:	EXPEDICION DE PASAPORTES	VERSIÓN: 6
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO / OFICINAS EXPEDIDORAS DE PASAPORTES	Página 61 de 61

EXPEDICIÓN DE PASAPORTE EXENTO

PUNTOS DE CONTROL					
No. ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD CRITICA O VULNERABLE	DESCRIPCION DEL CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Impedir la expedición de pasaporte a un solicitante que no tenga huella digital, o cuyos registros anteriores de huella, si existieran, no coincidieran	Realizar el levantamiento de Huella en el turno	Cada vez que se presente	Personal Asignado	Base de datos del sistema
4	Error en la captura de datos biográfica	Revisión de los datos capturados	Por cada pasaporte	Formalizador	Base de datos del Sistema
5	Error al solicitar el tipo de pasaporte	Revisión de la solicitud	Por cada pasaporte	Formalizador	Base de datos del sistema
6	Error en la digitalización de los documentos soporte	Capturar y digitalizar documentos de acuerdo con las normas establecidas	Por cada Pasaporte	Formalizador	Base de datos del sistema
12	Autorizar pasaportes con errores biográficos	Revisar detenidamente que los datos cumplan con las especificaciones requeridas, según las normas establecidas	Por cada pasaporte	Funcionario Autorizador	Base de datos del sistema

11. ANEXOS

No Aplica