

**Brochure con base en la información de la Resolución 10077 del Ministerio de  
Relaciones Exteriores de Colombia**

**Adriana Paola Caranton Medina**

**Universidad pontificia bolivariana – Seccional Bucaramanga**

**Escuela de administración de Negocios Internacionales**

**Bucaramanga**

**2020**

**Brochure con base en la información de la Resolución 10077 del Ministerio de  
Relaciones Exteriores de Colombia**

**Adriana Paola Caranton Medina**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:**

**Administrador de Negocios Internacionales**

**Director del proyecto**

**Jorge Luis Bejarano Martinez**

**Universidad pontificia bolivariana – Seccional Bucaramanga**

**Escuela de administración de Negocios Internacionales**

**Bucaramanga**

**2020**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

---

Jurado

## **Agradecimientos**

En primer lugar le doy gracias Dios, y a mis padres especialmente a mi madre. Que siempre me apoyo a lo largo de este sueño estuvo ahí para ser mi polo a tierra en ocasiones cuando quise darme por vencida. Ella siempre estuvo ahí con sus palabras de motivación, con pequeñas llamadas a la distancia, que casualmente solían ser en las horas de clase.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga. Por darme la oportunidad de ser parte de la familia académica. Por ser uno de los enlaces en mi formación humana y profesional y por los conocimientos que me brindaron a través de su excelente talento humano.

Al Docente Jorge Luis Bejarano. Tutor de mi práctica empresarial, quien siempre estuvo pendiente en el desarrollo de este proyecto, y quien gracias a sus amplios conocimientos y paciencia me oriento en el manejo de algunas situaciones, aportando así una mayor experiencia en mi carrera profesional.

A los demás Docentes y Directivos quienes hicieron parte de mi desarrollo intelectual y humano como profesional en Administración de negocios internacionales. Aportando no solo sus amplios conocimientos sino experiencias en la vida laboral.

## **Contenido**

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	8
1. Objetivo de la Práctica .....	12
1.1 Objetivos Específicos.....	12
2. Justificación:.....	13
3. Funciones a Desarrollar .....	14
4. Cronograma de actividades .....	15
5. Justificación del proyecto .....	16
6. Marco Teórico: .....	17
6.1 Que es un pasaporte: .....	17
6.2 Resolución 10077 del 21 de diciembre 2017 .....	18
6.3 Lugares de expedición de pasaporte fuera de Bogotá.....	19
6.4 Costos de trámites en Colombia .....	21
6.5 Forma de pago del pasaporte colombiano.....	21
6.6 Costo del pasaporte en Europa y Cuba .....	24
6.7 Tarifa del pasaporte en Euros.....	24
6.8 Tarifa para el resto del mundo .....	25
6.9 Metodología de Negociación de Harvard .....	25
7.1 Teorías de las dimensiones culturales de Hofstede.....	26

8.0 Brochure informativo .....	30
9.0 Elaboracion de la propuesta .....	31
1.0 Conlusiones fianles .....	32
Referencias bibliograficas .....	36

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. <i>Cronograma de actividades</i> .....	15
Tabla 2. <i>Lugares de expedición de pasaportes fuera de Bogotá</i> .....	19
Tabla 3. <i>Costos de pasaporte en Colombia</i> .....	21
Tabla 4. <i>Costo del pasaporte en Europa y Cuba</i> .....	24
Tabla 5. <i>Tarifa del pasaporte en Euros</i> .....	24
Tabla 6. <i>Tarifa para el resto del mundo</i> .....	25

19/8/2020

[www.upbbga.edu.co/biblioteca/formaton.php](http://www.upbbga.edu.co/biblioteca/formaton.php)

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** Brochure con base en la información de la Resolución 10077 del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia

**AUTOR(ES):** ADRIANA PAOLA CARANTON MEDINA

**PROGRAMA:** Facultad de Administración de Negocios Internacionales

**DIRECTOR(A):** JORGE LUIS BEJARANO MARTINEZ

**RESUMEN**

El presente documento presenta los resultados de la práctica empresarial realizada en la oficina de pasaportes en la ciudad de Bucaramanga , donde se llevó a cabo la elaboración de un Brochure con base en la información de la Resolución 10077 del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, donde se elaboró un manual con las preguntas más frecuentes hechas por los usuarios , Esta fue una experiencia enriquecedora para la oficina ya que se da respuesta a muchos interrogantes que tienen a diario las personas que visitan la oficina,

**PALABRAS CLAVE:**



Pasaporte , Costos , Colombia , Usuarios, brochure

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**



19/8/2020

[www.upbbga.edu.co/biblioteca/formatoi.php](http://www.upbbga.edu.co/biblioteca/formatoi.php)

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** BROCHURE WITH BASE IN THE INFORMATION OF RESOLUTION 10077 OF THE MINISTRY OF FOREIGN RELATIONS OF COLOMBIA

**AUTHOR(S):** ADRIANA PAOLA CARANTON MEDINA

**FACULTY:** Facultad de Administración de Negocios Internacionales

**DIRECTOR:** JORGE LUIS BEJARANO MARTINEZ

**ABSTRACT**

This document presents the results of the business practice carried out at the passport office in the city of Bucaramanga, where the development of a Brochure was carried out based on the information in Resolution 10077 of the Ministry of Foreign Affairs of Colombia, where a manual was developed with the most frequently asked questions asked by users, This was an enriching experience for the office as it answers many questions the most frequent made by users, This was an enriching experience for the office as it answers many questions that people who visit the office every day have

**KEYWORDS:**



Passport , Costs , Colombia , Users, brochure

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **Introducción**

El objetivo del presente documento, es dar a conocer al público la resolución 10077 de 11 diciembre del 2017 del ministerio de relaciones exteriores de la república de Colombia. Por medio del cual se establecen los parámetros que deben de cumplir todas las personas que soliciten un pasaporte ante la cancillería colombiana. En cualquiera de las oficinas ubicadas en las diferentes capitales de los departamentos colombianos que esta ha habilitado para el trámite del pasaporte. El presente trabajo fue elaborado con base a las observaciones que se llevaron a cabo en la oficina de pasaportes de Bucaramanga, a lo largo de 4 meses. En este tiempo se analizaron diferentes razones que daban a entender, que un número considerable de personas, que acudían a la oficina de pasaportes de Bucaramanga no estaban enterados de los parámetros que abarcaba la resolución anteriormente mencionada, lo cual implicaba que muchas de estas personas perdieran su cita por no tener la información adecuada la hora de solicitar el documento; En la resolución se establecen todos los parámetros que un ciudadano nacido en Colombia o que obtuvo su nacionalidad por sus padres o abuelos maternos o paternos debe cumplir para la solicitud del pasaporte colombiano;

La oficina de Bucaramanga es la única habilitada por el ministerio de relaciones exteriores en el departamento de Santander, Para la expedición de los diferentes tipo de pasaportes está ubicada en la calle 48 # 27<sup>a</sup> – 48 piso 1 edificio IDESAN cuenta con un 25 colaboradores y se expiden alrededor de 1.200. Pasaportes semanales de lunes a viernes.

Esta oficina de pasaportes de Bucaramanga está comprometida a expedir los pasaportes de todos los ciudadanos residentes en todos los municipios del departamento de Santander y de todas las personas que demuestren tener su nacionalidad colombiana así su lugar de residencia se encuentre fuera del departamento. Durante los últimos años con el aumento de ciudadanos venezolanos que ingresan al territorio nacional vemos un constante aumento en la demanda de pasaportes a nivel nacional y especialmente en los departamentos fronterizos en el caso puntual de Santander es evidente que el número de personas con doble nacionalidad colombiana y venezolana que solicitan el pasaporte ha venido en aumento principalmente a las problemática social por la que atraviesa Venezuela se han aumentado los el tiempo de trámite del documento además del alto costo que deben pagar lo ciudadanos al solicitar el documento en el territorio venezolano debido a esto y otra serie de inconvenientes los ciudadanos de este país que tienen como demostrar su doble nacionalidad con Colombia están solicitando el pasaporte en las diferentes instalaciones que tiene habilitada la cancillería colombiana en los diferentes departamentos de Colombia.

## **1. Objetivo de la Práctica**

Elaborar un Brochure para que sea publicado en la página web de la gobernación de Santander el link pasaportes Bucaramanga con el objetivo de que los ciudadanos que consultan dicha página obtengan mayor información de los requisitos que deben cumplir para expedir su pasaporte;

### **1.1 Objetivos Específicos**

- Plantear un formato grafico por medio del cual el usuario se entere en qué condiciones debe presentar los documentos;
- Formular un esquema fácil de comprender mediante el cual el usuario conozca cuales son los diferentes documentos que debe adjuntar para solicitar el pasaporte dependiendo de la edad del ciudadano;
- Identificar los motivos por los cuales los ciudadanos colombianos no conocen la información expedida por la cancillería colombiana;
- Determinar las preguntas más frecuentes hechas por los usuarios a la hora de solicitar el pasaporte en cualquiera de las oficinas que la cancillería colombiana;

## **2. Justificación**

Por medio de práctica empresarial podemos fortalecer y mejorar nuestras habilidades y destrezas, considerando que podemos poner en práctica cada uno de los conocimientos adquiridos en el transcurso de nuestra formación académica. Como administrador de negocios internacionales, con el propósito de desarrollar competencias que nos permiten ampliar y mejorar nuestro perfil profesional y que indiscutiblemente serán exigidas en el ámbito laboral para responder a casos reales en el ámbito profesional, además de esto adquirís nuevas destreza. Las cuales son indispensables en la toma de decisiones, puesto que en el ámbito laboral nos enfrentaremos a situaciones que no solo requieren un punto de vista técnico sino también que involucre el ámbito personal.

La importancia de la presente práctica empresarial se basa en la construcción de un espacio de ensamble entre el mundo laboral y la formación recibida a lo largo del programa de administración de negocios internacionales, con la finalidad de poner en juego los conocimientos en un contexto laboral y en definitiva la aplicación en un campo de estudio junto con el sector empresarial, llevando a cabo diferentes contribuciones en diversos campos que permitirán al estudiante en definitiva aproximarse al ejercicio profesional desde distintos enfoques al mismo tiempo , en un tipo de actividad que represente valor agregado para su formación en las diferentes ramas de aplicabilidad, tales como Marketing, Finanzas, Logística y Gerencia;

Considero que la práctica empresarial no solo brinda a los estudiantes en la contribución en la formación personal y la adaptación al mundo laboral como nuevos profesionales, a su vez genera un impacto de desarrollo empresarial sobre la región por medio de contribuciones a las compañías de aplicación en diversos sectores de la económica nacional e internacionalmente.

### **3. Funciones a Desarrollar**

- ❖ Revisión de documentos referentes a la solicitud de pasaporte.
- ❖ Revisión de la plataforma SITAC con la finalidad de verificar los datos de los solicitantes en el proceso.
- ❖ Organizar los pasaportes para su entrega.
- ❖ Análisis estadístico de los solicitantes del pasaporte.
- ❖ Revisión de registros civiles y de más documentos necesarios para el trámite del pasaporte.
- ❖ Asesorar a las personas de donde solicitar los documentos.
- ❖ Diligenciar el formulario que aparece en la página web.
- ❖ Solicitudes ante el archivo nacional de registros los ANI de los documentos de identidad.
- ❖ Recogerlas colillas de pago y entregar pasaportes.
- ❖ Llamadas telefónicas según el listado de la cancillería de los pasaportes próximos a ser anulados por no haberse reclamado.
- ❖ Diseño de un brochure informativo con la información necesaria para obtener el pasaporte.

- ❖ Identificar el formato adecuado para el diseño del Brochure.
- ❖ Definir el contenido que contendrá el Brochure.
- ❖ Demás funciones que se le sean asignadas de acuerdo al cargo.

#### 4. Cronograma de actividades

Tabla 1.

*Cronograma de actividades*

Objetivo Prácticas	Actividad	Sub-Actividad	Estrategia	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificar los motivos por los cuales los ciudadanos colombianos no conocen la información expedida por la cancillería colombiana.	Revisión de documentos referentes a la solicitud de pasaporte	Revisión de registros civiles y de más documentos necesarios para el trámite del pasaporte Asesorar a las personas de donde solicitar los documentos	Escuchar detenidamente ya que todas las personas no tienen los mismos inconvenientes Hacer preguntas y de estas forma encontrar soluciones dependiendo del caso de cada usuario	x	x	x	x				x									x	x		
Determinar las preguntas más frecuentes hechas por los usuarios a la hora de solicitar el pasaporte en cualquiera de las oficinas que la cancillería colombiana.	Revisión de la plataforma SITAC con la finalidad de verificar los datos de los solicitantes en el proceso	Diligenciar el formulario que aparece en la página web. Solicitudes ante el archivo nacional de registros los ANI de los documentos de identidad.	Solicitar el documento de identidad ya que en ocasiones el ciudadano desconoce algunos datos de su documento de identidad. Verificar a la hora de entrega del ANI si el ficho del usuario ya fue llamado					x		x	x		x	x									
Identificar los motivos por los cuales los ciudadanos colombianos no conocen la información expedida por la cancillería colombiana.	organizar los pasaportes para su entrega	Recoger las colillas de pago y entregar pasaportes. Llamadas telefónicas según el listado de la cancillería de los pasaportes próximos a ser anulados por no haberse reclamado	Leerlo y organizar de acuerdo al orden de llegada los pasaportes para ser entregados. Dar la información clara de la persona que se solicita.		x							x		x									
Plantear un formato gráfico por medio del cual el usuario se entere en qué condiciones debe presentar los documentos	Demás funciones que se le sean asignadas de acuerdo al cargo	Diseño de un <u>brochure</u> informativo con la información necesaria para obtener el pasaporte. Identificar el formato adecuado para el diseño del <u>brochure</u> . Definir el contenido que contendrá el <u>brochure</u>	Recopilar la última información expedida por la cancillería colombiana. Establecer y determinar las necesidades del público objetivo.		x		x					x							x	x	x	x	

Fuente: Elaboración propia

## **5. Planteamiento del proyecto**

El ejercicio de la práctica empresarial representa la entrada a la vida profesional. Es el momento en el cual, cada estudiante se traslada a la realidad económica, política y social del país y del mundo. Es descubrir el día a día de una empresa u organización, de su administración, de sus procesos productivos, y de cada uno de los problemas o situaciones a los que debe enfrentarse para conseguir resultados efectivos y congruentes. De esta manera, el practicante adquiere conocimientos, habilidades y destrezas que forman en él, un profesional más crítico y coherente con las necesidades del mercado, de la sociedad y del mundo. La práctica debe generar espacios de investigación, incentivar la creación de nuevas estrategias de marketing, logística o producción, evaluar los procesos críticos de la empresa, y así determinar la optimización de ciertos recursos. En pocas palabras, dependiendo del sector y/o empresa en la que se radique dicho pasante, se deberá exponer al máximo cada uno de los conocimientos adquiridos durante el pregrado y su formación.

La oficina de pasaportes de Bucaramanga Este formato grafico permitirá dar solución a las principales preguntas que los usuarios se hacen a la hora de querer solicitar el pasaporte tales como ¿con el pasaporte a que país puedo viajar? ¿Cuántos años de vigencia tiene el pasaporte? ¿Si en mi anterior pasaporte tengo aún vigente la vis que debo hacer? ¿ El pasaporte de mi hijo a que edad debo renovarlo ?

Para la oficina de pasaportes es importante que los usuarios tengan claro toda esta información ya que por el alto número de personas que se atienden a diario es muy



difícil poder dedicarle tiempo a cada usuario para responder todas estas preguntas de forma personalizada;

De esta forma se quiere evitar el congestionamiento tanto en la recepción, como en la sala de espera del edificio IDESAN donde actualmente está ubicada la oficina de pasaportes de Bucaramanga;

## **6. Marco Teórico:**

### **6.1 Que es un pasaporte:**

El pasaporte es un documento oficial expedido por un país, que certifica y que sirve para identificar a una persona individualmente. Un pasaporte es el documento con validez internacional, que identifica a su titular, expedido por las autoridades de un país, que acredita el permiso o autorización legal para que salga o ingrese del mismo;

El pasaporte es el documento oficial universal utilizado para identificar a las personas y su ciudadanía. También otorga seguridad al país de tránsito o destino de que el titular puede retornar al país en donde fue emitido. Por lo tanto, los pasaportes están vinculados directamente a las leyes de ciudadanía. Sin embargo, un pasaporte por sí solo podría no ser suficiente para hacer un viaje internacional. Cancillería colombiana (2019 – 2020 ). Pasaportes. Colombia <https://www.cancilleria.gov.co>

## **6.2 Resolución 10077 del 21 de diciembre 2017**

### **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, y en particular las conferidas por el numeral 3 del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, el 2.2.1.4.4 del Decreto número 1067 de 2015 y el numeral 17 del artículo 7o del Decreto número 869 de 2016, y considerando: Que de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política de Colombia, todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a entrar y salir del territorio nacional; Que de conformidad con el artículo 3o del Decreto número 869 del 25 de mayo de 2016, el Ministerio de Relaciones Exteriores es el organismo rector del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores y le corresponde, bajo la dirección del Presidente de la República, formular, planear, coordinar, ejecutar y evaluar la política exterior de Colombia, las relaciones internacionales y administrar el servicio exterior de la República; Que el numeral 11 del artículo 21 del Decreto número 869 del 25 de mayo de 2016 asigna al Ministerio de Relaciones Exteriores la función de: "Dirigir y coordinar la expedición de pasaportes y visas, expedir los pasaportes diplomáticos y oficiales e instruir y supervisar a las entidades que el Ministerio determine en el proceso de expedición de pasaportes, apostilla y legalización de documentos, de conformidad con los convenios que se suscriban sobre la materia y gestionar su reconocimiento internacional". Que en el año de 1947, Colombia se adhirió al Convenio sobre Aviación Civil Internacional de la OACI

- Organización de Aviación Civil Internacional, ratificado mediante la Ley 12 de 1947, la cual señala en sus principios y directrices que el pasaporte es el documento que identifica a las personas en el exterior, el cual, por su naturaleza, debe cumplir con estándares de seguridad a nivel mundial. Cancillería colombiana (2019 – 2020 ). Pasaportes. Colombia <https://www.cancilleria.gov.co>

### **6.3 Lugares de expedición de pasaporte fuera de Bogotá**

Tabla 2.

*Lugares de expedición de pasaportes fuera de Bogotá*

<b>GOBERNACION</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCION</b>
AMAZONAS	LETICIA	Calle 10 No. 10-77 Centro - esquina 2 piso
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	CALLE 42 B N° 52 - 106 - PISO 1- oficina 103
ARAUCA	ARAUCA	Calle 20 carrera 21, esquina
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	Carrera 45 entre calles 39 y 40 frente al Centro Cívico
BOLÍVAR	TURBACO	KM. 3 Bajo Miranda (JUNTO A cementerio Jardines de Paz)
BOYACÁ	TUNJA	Calle 20 No. 9-90 - oficina 302
CALDAS	MANIZALES	Carrera 21 ENTRE CALLES 22 Y 23 - EDIFICO LICORERA
CAQUETÁ	FLORENCIA	Carrera 13 calle 15 Esquina piso 2. Florencia

<b>GOBERNACION</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCION</b>
CASANARE	YOPAL	Centro Administrativo de Casanare - CAD, carrera 20 No. 8-02 Primer piso - torre B
CAUCA	POPAYÁN	Calle 4 carrera 7 esquina
CHOCÓ	QUIBDÓ	Carrera 1a con 31 esquina Barrio Kennedy - junto al hospital San Francisco de Asis
CESAR	VALLEDUPAR	Calle 16 No. 12-120
CÓRDOBA	MONTERÍA	Carrera 4 Calle 27 Palacio de Nain Piso 4
LA GUAJIRA	RIOHACHA	Carrera 6 No. 3-13
HUILA	NEIVA	Calle 8 Carrera 4 esquina
MAGDALENA	SANTA MARTA	CARRERA 1 NO. 22 ESQUINA. ANTIGUO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
META	VILLAVICENCIO	CARRERA 33 NO38 - 13 EDIFICIO GOBERNACIÓN 1 PISO
NARIÑO	PASTO	Calle 19 No. 23-78 oficina 202 Pasto
NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	Palacio Nacional, Edificio Santander, calle 8A No. 3-51 Centro
PUTUMAYO	MOCOA	Calle 8 No. 7-40
QUINDÍO	ARMENIA	Calle 20 No. 13-22 Nivel Bajo, Armenia
RISARALDA	PEREIRA	Calle 19 No 13-17 esquina
SAN ANDRÉS	SAN ANDRÉS ISLA	Edificio Coral Palace Av. francisco Newball
SANTANDER	BUCARAMANGA	CALLE 48 # 27A - 48 PISO 1 EDIFICIO IDESAN
SUCRE	SINCELEJO	Calle 25 No. 25B - 35

GOBERNACION	CIUDAD	DIRECCION
TOLIMA	IBAGUÉ	CALLE 11 ENTRE CARRERA 2 Y 3 CENTRO
VALLE	CALI	Cra 1 con calle 36. C.C. La Estación Torre B Local 119 -120
VICHADA	PUERTO CARREÑO	CALLE 18 N° 7 – 48

Fuente: Información tomada de la [cancilleria.gov.co](http://cancilleria.gov.co) noviembre 2019 - 2020

#### 6.4 Costos de trámites en Colombia

Tabla 3.

*Costos de pasaporte en Colombia*

Tipo de pasaporte	Costo en Bogotá	Costo en Bucaramanga	Costo fuera de Bogotá
Ordinario	\$168.000	\$\$231.960	\$168.000 + (i)
Ejecutivo	\$258.000	\$312.960	\$258.000 + (i)
Emergencia	\$161.00	\$222.360	\$161.000 + (i)

(i) = Impuestos departamentales. Valor que debe consultar con la Gobernación correspondiente.

Fuente: Información tomada de la [cancilleria.gov.co](http://cancilleria.gov.co) noviembre 2020

#### 6.5 Forma de pago del pasaporte colombiano

El pago se debe hacer el mismo día que se genera la referencia de pago, de lo contrario deberá generar una nueva referencia con la fecha en la que realizará el pago.

Si usted realiza el trámite en Bogotá D.C, puede efectuar el pago en las sucursales del Banco GNB Sudameris que se encuentran ubicados en las instalaciones de las oficinas de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte en Bogotá.

Si usted realiza el trámite en las gobernaciones puede realizar el pago en el Banco GNB Sudameris respectivo del valor correspondiente al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y el valor de los impuestos departamentales en el banco determinado por cada gobernación.

Para trámites realizados en Valledupar (Cesar), San Andrés, Quibdó (Chocó), Mocoa (Putumayo), Arauca (Arauca), Leticia (Amazonas). En estas ciudades, por favor realice su pago en el Banco Agrario y el valor de los impuestos departamentales en el banco indicado por cada gobernación Cancillería colombiana (2019 – 2020 ).  
Pasaportes. Colombia <https://www.cancilleria.gov.co>

También podrá efectuar su pago a través de:

Tarjetas asociadas a la red VISA y MASTERCARD. Este pago debe efectuarse directamente en la oficina de Pasaportes.

Red de cajeros automáticos de Servibanca a nivel nacional.

Pago por PSE, para lo cual debe contar con una cuenta activa en Colombia, habilitada por la respectiva entidad financiera con el servicio para pagos electrónicos.

### **Formas de pago**

Pago electrónico: A través de internet, para esto deberá utilizar el Sistema de Pago electrónico, oprimiendo el botón pagos seguros en línea. Para conocer cómo funciona el sistema de pago electrónico en línea puede consultar nuestra Guía al Ciudadano para PSE. Tenga en cuenta que para realizar su pago por PSE debe contar con una cuenta activa en Colombia, habilitada por la respectiva entidad financiera con el servicio para pagos electrónicos. La expedición del pasaporte está sujeta al pago del mismo Cancillería colombiana (2019 – 2020 ). Pasaportes. Colombia

<https://www.cancilleria.gov.co>

### **Lista de consulados que reciben Money Order para realizar el pago**

- Atlanta, Estados Unidos
- Boston, Estados Unidos
- Calgary, Canadá
- Chicago, Estados Unidos
- Houston, Estados Unidos
- Los Ángeles, Estados Unidos
- Miami, Estados Unidos
- Newark, Estados Unidos
- Nueva York, Estados Unidos

- Orlando, Estados Unidos
- San Francisco, Estados Unidos
- Washington, Estados Unidos
- Toronto, Canadá

## 6.6 Costo del pasaporte en Europa y Cuba

Tabla 4.

*Costo del pasaporte en Europa y Cuba*

<b>Clase</b>	<b>EUROPA Y CUBA</b>	<b>RESTO DEL MUNDO</b>
Pasaporte Ordinario	EUR €107	USD \$145
Pasaporte Ejecutivo	EUR €156	USD \$214
Pasaporte de Emergencia	EUR €81	USD \$116
Pasaporte Fronterizo	N/A	USD \$26*
Pasaporte Exento	N/A	N/A

Fuente: Información tomada de la cancilleria.gov.co noviembre 2020

## 6.7 Tarifa del pasaporte en Euros

Tabla 5.

*Tarifa del pasaporte en Euros*

<b>Tipo de pasaporte</b>	<b>Costo base ministerio</b>	<b>Impuesto o timbre</b>	<b>Costo total del tramite</b>
Pasaporte Ordinario	€ 64	€ 43	€ 107
Pasaporte Ejecutivo	€ 113	€ 43	€ 156
Pasaporte Emergencia	€ 81	€ 0	€ 81

Fuente: Información tomada de la cancilleria.gov.co noviembre 2020



## 6.8 Tarifa para el resto del mundo

Tabla 6.

*Tarifa para el resto del mundo*

Tipo de pasaporte	Costo Base Ministerio	Impuesto Timbre	Costo Total del Trámite
Pasaporte Ordinario	\$89	\$56	\$145
Pasaporte Ejecutivo	\$158	\$56	\$214
Pasaporte Emergencia	\$116	\$ 0	\$116

Fuente: Información tomada de la cancilleria.gov.co noviembre 2020

## 6.9 Metodología de Negociación de Harvard

Fue creado por el Profesor de la Facultad de Leyes Roger Fisher se centra en intereses y no en posiciones y es un proceso estratégico basado en la inteligencia y generación de acuerdos de mutuo beneficio con límites claros que deben buscar la satisfacción de las partes involucradas. lograr un acuerdo no siempre es sencillo y pocas veces es beneficioso para todas las partes involucradas. El sentido competitivo natural de los seres humanos, ha llevado consigo la obtención de grandes éxitos en la historia pero también de los mayores fracasos de la sociedad. Esto se ha dado por la falta de proyección estratégica de muchas de las negociaciones a las que nos enfrentamos tanto en ámbitos cotidianos como empresariales.( formaciongerencial) Este método es explicado en el libro » Getting a Yes » (Obtenga el sí) define así los 4 elementos en el que se sustenta toda la metodología de su estrategia de negociación estos son : personas , intereses , opiniones , y criterios para luego definir los elementos esenciales del método de negociación Harvard, es posible enumerar los 7 principios

que desarrollan todo este modelo negociador: Intereses, opciones, alternativas, legitimidad, comunicación, relación y compromiso. Fuente: [www.eada.edu/es](http://www.eada.edu/es) 2020

Barcelona

### **7.1 Teorías de las dimensiones culturales de Hofstede**

Las agrupaciones culturales tanto a nivel nacional como regional influyen en el comportamiento de la sociedad y a su vez en las organizaciones lo cual trasciende en el tiempo el hecho de trabajar en equipos multiculturales representa un reto el día a día ya que no solo debemos enfrentarnos a retos idiomáticos sino que nos debemos enfrentar a dificultades no tan fáciles de resolver y mucho más complejas “Gerard Hendrik Hofstede es un influyente psicólogo social, profesor de antropología, ingeniero mecánico y escritor holandés en el campo de las relaciones entre culturas nacionales y entre culturas dentro de las organizaciones.”( ceolevel.com) según los informes de estas investigaciones podemos ver que las afectaciones en el comportamiento son muy persistentes en el tiempo y puesto que hoy en día vivimos en una aldea global el mayor reto debe ser mejorar la comprensión que debe existir en el ambiente de trabajo y fuera de el buscando siempre una forma efectiva de relación con la otra cultura. Fuente: amazonaws.co 2020 Colombia

## 8.0 Brochure informativo

### Que es un Pasaporte??

El pasaporte es un documento oficial expedido por un país, con validez internacional en el cual se acredita el permiso o autorización legal para la salida o ingreso a un país.

### En que Banco puedo hacer el pago del pasaporte en Bucaramanga?

El pago del pasaporte solo se podrá efectuar en el:  
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.  
Ubicado Calle 35 # 20 - 01.

### En cuantos días luego de hacer los trámites y el pago respectivo se entregan el pasaporte?

En el caso de Bucaramanga se entregara dos hábiles después del pago y en Bogotá se entregara al día siguiente.

### El trámite y entrega del pasaporte varía si la persona nació en Colombia u obtuvo su nacionalidad?

Es proceso es el mismo, las mismas preguntas, y la entrega es igual sin importar si la persona está solicitando el pasaporte nació en Colombia o fuera de ella y obtuvo su nacionalidad

### Quien puede reclamar el pasaporte?

El mayor de edad que hizo el trámite podrá reclamarlo sin ningún inconveniente. En caso de un menor de edad el padre o tutor legal que acompañe al menor durante el trámite será la única persona a la cual se le hará entrega de este documento.

### Que documentos debo llevar para reclamar el pasaporte?

Únicamente La colilla de pago  
Nota: en caso de extraviar u olvidar llevar la colilla de pago debe llenar un formato en la oficina sencillo y se le hará entrega del pasaporte.

### Como deben llevarse los documentos para el trámite del pasaporte?

En perfecto estado es decir no: doblados, con cualquier tipo de manchas, o rotos ya que estos deben ser escaneados y enviados al ministerio de relaciones exteriores.

### Cuál es el costo de solicitar un pasaporte de un niño de 2 años un niño 7 años y un adulto?

El costo es exactamente igual para cualquier persona sin importar su edad, sexo, o lugar de nacimiento el costo es de \$232.820 para el pasaporte ordinario

**¿Para obtener una cita en la oficina de pasaportes de Bucaramanga hay que pagar?**

No hay que pagar absolutamente nada las citas son gratis.

**¿Cuál es la diferencia entre un pasaporte ejecutivo y un pasaporte ordinario?**

El número de páginas que contienen y su valor, el costo del pasaporte ordinario es de \$232.820 y el costo del pasaporte ejecutivo es de \$313.820 y este último contiene el doble de páginas que pueden ser usadas para salir del país.

**¿Existe algún descuento si presento mi último certificado electoral?**

Presentando el último certificado electoral se obtiene un descuento de \$11.500 en el pasaporte ordinario, de \$20.500 en el ejecutivo y de \$16.100 en el pasaporte de emergencia.



**¿El pasaporte Colombiano donde es aceptado?**

En la actualidad es aceptado en más de 130 países alrededor del mundo estos países han eximido a los portadores de pasaportes colombianos de tramitar un permiso de viaje.

**¿El pasaporte Colombiano debe ser renovado cada cuánto tiempo?**

El pasaporte se expide con una vigencia de 10 años luego de este tiempo debe ser renovado.

**¿El pasaporte Colombiano cuando se debe ser cambiado por invalides?**

Este será cambiado cuando el documento del ciudadano cambie y por tanto el anterior documento quede deshabilitado es decir el primer documento con el que se obtiene un pasaporte es el registro civil de nacimiento, posteriormente la tarjeta de identidad y finalmente la cedula de ciudadanía.



**OFICINA DE PASAPORTES:**

**Calle 48 # 27A-48 Piso 1**

**IDESAN**

**Atención Usuario:**

**6 91 0880**

**ext. 1051 - 1031**

**07:30 A.M. a 11:30 A.M.**

**01:00 P.M. a 04:00 P.M.**

## **9.0 Conclusiones Finales**

Luego de la elaboración del Brochure informativo para la oficina de pasaportes de Bucaramanga se podría concluir:

- ❖ uno de los principales motivos por los cuales se presenta tanto aglomeración de gente en esta oficina se debe a que el día que tenían planeada la su cita no llevaban los documentos completos , esto ocasionaba que se les reasignara su cita para otro día o el mismo día en otro horario.
- ❖ Los funcionarios en muchas ocasiones atendían con un solo ficho a madres que se presentaban con niños menores de 4 años sin haber solicitado una cita para los menores; también
- ❖ Los usuarios se presentan con documentos en pésimo estado y no son válidos para ser presentados ante la cancillería colombiana por tanto deben solicitarlos nuevamente ante una registraduría del estado por lo tanto los usuarios se les reasignaba citas y esto generaba aglomeraciones prácticamente a diario;
- ❖ La oficina de pasaportes de Bucaramanga cuenta con computadores y cámaras fotográficas, que presentaban daños contantemente por tanto los procesos se demoraban
- ❖ La oficina contaba con personal suficiente para atender la demanda de personas que solicitan el pasaporte pero no con los computadores o cámaras para todos ,

- ❖ El volumen de anulación de pasaportes por no ser reclamados dentro del plazo establecido era bajo en promedio 10 a 15 pasaportes mensuales;
- ❖ La persona encargada de hacer la recepción de las personas para las citas normalmente están de mal genio puesto que deben contestar muchas veces las mismas preguntas básicas como ¿quién puede reclamar el pasaporte? ¿Cuántos días se demora la entrega del pasaporte?
- ❖ Con la elaboración del Brochure informativo las personas tendrán información más rápida a preguntas que suelen hacer a diario

#### Elaboración del Brochure

La elaboración del Brochure informativo nace con la necesidad de dar respuesta preguntas repetitivas por parte de los usuarios de la oficina de pasaportes de Bucaramanga. Muchos con dificultades económicas y difícil acceso a internet, a diario llegaban un número bastante considerable de personas que no sabían leer, que venían a preguntar información para terceras personas, o simplemente porque lo necesitaban ya que harían su primer viaje fuera del país, con el propósito de ayudarlos se me ocurrió la idea. “de un Brochure informativo” algo que fuera fácil de entender, fácil de repartir fácil de sacarle muchas copias, para que todas las personas que necesitaran esta información se la pudieran llevar a casa sin ningún costo.

Al inicio de la práctica me dieron a conocer la resolución 10077 en la cual la cancillería colombiana establece todos los parámetros de: donde solicitar el pasaporte colombiano, tipo de pasaporte, lugares habilitados para solicitar del pasaporte, costo

del pasaporte , documentos necesarios para la solicitud entre otros aspectos muy importantes para obtener el pasaporte colombiano, luego de haber entendido perfectamente toda la reglamentación ayude unas semanas con la atención de los usuarios que venían a la oficina simplemente por información de cómo sacar el pasaporte, el corto , documentos necesarios y demás datos básicos. Es aquí cuando luego de dar prácticamente la misma información una vez y otra vez empiezo a tomar nota de las preguntas que con mayor frecuencia me hacían las personas, también observe en estos 4 meses en la oficina de pasaporte.

No todas las personas tenían el misma paciencia para dar respuesta a estas preguntas básicas y lo que solían hacer era decirle a la persona “revise la página web ahí está toda la información” y si era verdad en la página web de la cancillería colombiana o la página web y de la gobernación de Santander link pasaportes estaba la información. En nicho de mercado al cual están dirigidos los pasaportes no está delimitado, no es fijo, no se puede predecir. Por tanto el grupo de personas que visitan las instalaciones son de: todos los estratos socioeconómicos, con niveles de educación que van desde nulos hasta doctorados, con edades diametralmente opuestas acuden padres de familia con niños de días de nacidos hasta adultos que superan los 80 años y para muchas de estas personas entrar a una página web es complejo. Una forma fácil de llegar a ellos es por medio de un Brochure impreso que puedan doblar y guardar y llevárselo .

### **Referencias bibliográficas**

Cancilleria (s.f.) Pasaportes Recuperado de: <https://www.cancilleria.gov.co/pasaportes>

Cancilleria (s.f.) Pasaportes Recuperado de:  
[https://www.cancilleria.gov.co/tramites\\_servicios/pasaportes](https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes)

Ceolevel (s.f.) Las cinco dimensiones culturales de hofstede Recuperado de:  
<http://www.ceolevel.com/las-5-dimensiones-culturales-de-hofstede>

Publiboda (s.f.) Pasaportes visas Recuperado de:  
[http://www.publiboda.com/turismo/pasaportes\\_visas.html](http://www.publiboda.com/turismo/pasaportes_visas.html)

Urosario (s.f.) Recuperado de: <https://www.urosario.edu.co/>