



APC Colombia



Gobierno

Servicio de Apostilla y Legalización en línea

Ficha Narrativa

**POR
TAFO
LIO
DE OFERTA**

de Cooperación
Internacional de Colombia



Gobierno

Servicio de Apostilla y Legalización en línea

Entidad Responsable

Ministerio de Relaciones Exteriores

Área Responsable

Coordinación de Apostilla y Legalizaciones, y Coordinación
Sistemas de Información

9

**INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA**



16

**PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS**



Descripción de la buena práctica

El trámite de la Apostilla o de la Legalización¹ es un procedimiento que se gestiona 100% en línea, prestando un servicio virtual 24x7 a nivel mundial para todos los usuarios, desde cualquier lugar donde se encuentren, sin intermediarios y sin necesidad de acudir de manera presencial a las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual se encuentra disponible en el Sitio Web de la Cancillería ([Ingresa aquí](#)).

El trámite se expide con el soporte de una plataforma tecnológica integral que permite optimizar el uso de recursos técnicos, humanos y de infraestructura. Centraliza todo lo concerniente al trámite, permite realizar la solicitud, cargar los documentos, hacer seguimiento y control, verificación, estudio, pago y expedición del producto final, ya sea la apostilla o la legalización electrónicas remitidas al correo electrónico del usuario o consultadas y descargadas desde el Sitio Web de este Ministerio.

Tanto la apostilla como la legalización electrónica firmadas digitalmente, sólo avalan el origen del documento público base o subyacente al certificar la firma y la calidad en la que el funcionario público actuó al suscribir el documento, firma que previamente debe estar registrada en la base de datos del Ministerio de Relaciones Exteriores (Registro de firma²).

¹**Apostilla:** Procede entre países que hacen parte del Convenio sobre la Apostilla, siendo válida para cualquiera de esos países.

Legalización: Se expide cuando el documento base se origina o va destinado a un país que no es parte del Convenio sobre la Apostilla. Este trámite requiere de más pasos, siguiendo una cadena de legalizaciones ante entidades de diferentes Estados y sólo es válida para un país.

²**Registro de firma:** Para realizar el trámite de apostillas o de legalizaciones, se requiere el registro de firma de los servidores públicos que expiden y certifican documentos con fines de apostilla o de legalización, el cual queda registrado en la base de datos del Ministerio de Relaciones Exteriores. El registro de firma lo diligencia cada servidor público desde el Sitio Web de la Cancillería, sin ningún costo.

Tanto la apostilla como la legalización pueden ser consultadas en línea en el Sitio Web de este Ministerio y se pueden validar junto con el documento base subyacente sobre el cual fueron expedidas.

Esta buena práctica puede ser ejecutada de manera automática mediante interoperabilidades con documentos electrónicos con firma digital, a través de la integración de los sistemas de información del Ministerio de Relaciones Exteriores y demás Entidades del Estado, con el fin de garantizar la autenticidad, seguridad e integridad de los documentos, al proceder directamente de la Entidad emisora por canales digitales. Actualmente se opera así con 13 entidades, incluyendo a la Superintendencia de Notariado y Registro y las 920 notarías del país. (Aproximadamente el 80% de la documentación colombiana con fines de Apostilla o Legalización se tramitan por esta vía.)

El Grupo Interno de Trabajo de Apostillas y de Legalizaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, que ejecuta este procedimiento está conformado por un Coordinador, un área administrativa y un área operacional, ésta última, conformada por líderes de operación, un responsable del registro de firmas, y un equipo de agentes profesionales sustanciadores, junto con líderes de calidad.

Actores

Actores Ejecutores

La implementación del aplicativo en línea o solución tecnológica que continuamente aplica mejoras y brinda el soporte técnico, es desarrollado por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, GIT Sistemas de Información del Ministerio.

Actores Ejecutores

Los actores que se benefician son ciudadanos nacionales o extranjeros que tanto en Colombia como en el exterior requieran el trámite de apostilla o de legalización de un documento público colombiano, de tal forma que sea reconocido o surta efectos legales en otro país o para que un documento público extranjero tenga efectos legales en Colombia, cuando cumpla una de las cadenas de legalización de conformidad con la Resolución vigente sobre la cual se dictan disposiciones en materia de apostillas y de legalizaciones de documentos.

Recursos

Recursos Tecnológicos y Financieros

Los recursos tecnológicos y financieros que se requieren están dirigidos a la construcción del software que sistematiza el proceso y a la contratación del personal suficientemente capacitado para las áreas operacional, administrativa y de tecnología para tal fin, así como para la infraestructura y los enseres necesarios para el desarrollo de la operación, como equipos de cómputo, puestos de trabajo, una sede para la operación presencial y servidores de almacenamiento. Lo anterior, para alcanzar la expedición del trámite 100% en línea.

Recursos Administrativos

Los recursos administrativos demandan la definición de la estructura organizacional de la Oficina o Dependencia de apostillas y de legalizaciones, que incluye disponer de personal administrativo (Coordinador, líderes de proceso, funcionario responsable del registro de firmas y líderes de calidad) y personal encargado de estudiar las solicitudes (Agentes profesionales Sustanciadores).

Enfoque Diferencial

Esta buena práctica se trata de un trámite de acceso universal e igualitario que beneficia a todos los usuarios que lo requieran, en igualdad de condiciones, al implementarse 100% en línea, lo cual evita desplazamientos y facilita su total cobertura.

Contribución al desarrollo

Esta buena práctica contribuye a la Agenda 2030 Objetivos de Desarrollo sostenible, en tanto que beneficia a los siguientes ODS:

- **Meta 9b.** Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.
- **Indicador 9.b.1.** Porcentaje del valor agregado por la industria de tecnología mediana y alta del valor agregado total. La innovación y modernización tecnológica realizada por la Cancillería y las otras entidades del Estado para el desarrollo de las interoperabilidades del sistema de apostilla electrónica, ha contribuido a generar mayor valor agregado en el trámite, al garantizar sin intervención humana, la veracidad de los documentos.

- **Meta: 16.6.** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
- **Indicador 16.6.2.** Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos. Las encuestas de satisfacción realizadas por la Cancillería durante la prestación del servicio a los ciudadanos dan cuenta de su alta satisfacción con el trámite ágil y eficiente de Apostilla en Línea, y sus observaciones han permitido realizar mejoras al servicio, como la implementación del botón de pago en línea y PSE, con tarjeta de crédito Visa y Mastercard y los continuos videos informativos sobre diversos temas de apostillas y legalizaciones publicados en redes sociales y la página Web.

Reconocimiento de la buena práctica

La práctica se ha dado a conocer en los Foros Internacionales sobre el Programa de Apostilla Electrónica (e-APP), organizados periódicamente por la Oficina Permanente de La Haya para el Convenio sobre Apostilla, en donde se ha reconocido a Colombia como referente internacional en la materia, debido a la innovación de su modelo de apostilla electrónica, lo que ha propiciado el interés de otros Estados contratantes en conocer nuestra experiencia. A solicitud de los países, se han compartido buenas prácticas relacionadas con el modelo colombiano de la apostilla electrónica con países como República Dominicana, Chile, Panamá, Montenegro, Venezuela y Azerbaiyán.

A nivel nacional, se ha socializado y capacitado sobre esta práctica a otras Entidades del Estado, con el fin de dar a conocer el modelo colombiano de la apostilla electrónica, las seguridades que contienen y sus múltiples beneficios en aras de implementar la automatización de documentos a través de la interoperabilidad de los sistemas de información, para la generación de documentos electrónicos fidedignos con firma digital.

La publicación respecto de esta buena práctica solo ha sido a nivel institucional, a través de los diferentes canales de comunicación oficiales.



APC Colombia



Dirección General

Carrera 10 #97A - 13 Torre A - Piso 6 Edificio
Bogotá Trade Center | Bogotá D.C.

PBX: (+57) 6016012424

Línea gratuita nacional:
018000413795



APC Colombia



apccolombia



apccolombia



APC Colombia



**Visita nuestra
sede electrónica**
www.apccolombia.gov.co

**POR
TAFO
LIO
DE OFERTA**

Cooperación Internacional
de Colombia