

## PREGUNTAS FRECUENTES – NUEVO PROCESO DE PAGO CONSULADOS

### 1. ¿En qué consiste el cambio en el proceso de pasaportes?

Anteriormente el pago del envío se realizaba en conjunto con el costo del pasaporte al Consulado en el momento de la cita y ahora el pago del envío, deberá hacerse directamente a Correos de CR.

### 2. ¿A partir de cuándo aplica este nuevo proceso?

Este servicio aplica a partir del 1 de abril del 2023.

### 3. ¿Cuál es el proceso que debo realizar para solicitar el envío de mi pasaporte?

1. Cliente ingresa a la página de Correos <https://correos.go.cr/>
2. En la opción servicios – personas localiza el servicio Pasaporte a Consulados
3. Selecciona botón que lo dirija a completar el formulario para el pago
4. Completa la información y realiza el pago del envío
5. Se presenta a la cita en el Consulado con el comprobante de pago,
6. **Importante:** El Consulado seleccionado en el espacio "lugar de entrega" debe ser el mismo donde se presentará el día de su cita.

En los casos de los países con restricciones, podrá:

- Desde Costa Rica, un tercero podrá acceder al link proporcionado para este fin y realizar el pago en línea.
- Desde Costa Rica, podrá realizarse un depósito a las cuentas de Correos en Costa Rica, por el monto indicado en la página, indicando en el detalle el nombre del usuario y consulado destino.
- Desde el país de residencia, deberá realizarse un depósito directamente a las cuentas de Correos de Costa Rica que se indican a continuación, indicando en el detalle el nombre del usuario y consulado destino.

### Cuenta para realizar los depósitos:

Dueño de la cuenta: Correos de Costa Rica Sociedad Anónima.  
Cédula Jurídica: 3-101-227869  
Moneda: Colones  
Cuenta IBAN: CR97 0151 2021 0010 0133 77  
SWIFT: BNCR CRSJ

**Importante:** Cuando realice el depósito, solicite a su banco el Comprobante MT103 dado que este documento nos permite verificar la ruta de la transferencia, el mismo es un documento universal, por lo que el Banco que envió la transferencia está en total capacidad de suministrárselo.

Deberá enviar el comprobante al correo electrónico: [pasaportesconsulados@correos.go.cr](mailto:pasaportesconsulados@correos.go.cr)

#### 4. ¿Quién puede adquirir el servicio?

Este servicio brindará a los ciudadanos costarricenses que residan en el extranjero y que vayan a realizar la solicitud de la renovación/reposición de su pasaporte por medio de las Embajadas y Consulados ubicadas en el extranjero.

#### 5. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pasaporte al Consulado una vez realizado el trámite de solicitud en el Consulado?

Este plazo aplica desde el momento en que Migración entregue a Correos el pasaporte confeccionado.

País	Consulado	Zona	Plazo en días hábiles
África	Kenia, Nairobi	7	D+5-6
Alemania	Berlín	6	D+4-5
Argentina	Buenos Aires	4	D+3
Australia	Camberra	7	D+5-6
Austria	Viena	6	D+4-5
Bélgica	Bruselas	6	D+4-5
Bolivia	La Paz	4	D+3
Brasil	Brasilia	4	D+3
Canadá	Ottawa	3	D+3
Catar	Doha	7	D+5-6
Chile	Santiago	4	D+3
China	Beijing	5	D+4-5
China	Shanghái	5	D+4-5
Colombia	Bogotá	4	D+3
Corea	Seúl	5	D+4-5
Cuba	La Habana	4	D+3
Ecuador	Quito	4	D+3
El Salvador	San Salvador	2	D+2
Emiratos Árabes Unidos	Emiratos Árabes Unidos	7	D+5-6
España	Madrid	6	D+4-5
Estados Unidos	Atlanta	3	D+3
Estados Unidos	Houston	3	D+3
Estados Unidos	Los Ángeles	3	D+3
Estados Unidos	Miami	1	D+2
Estados Unidos	Nueva York	3	D+3

Estados Unidos	Washington	3	D+3
Francia	París	6	D+4-5
Guatemala	Guatemala	2	D+2
Honduras	Tegucigalpa	2	D+2
India	Nueva Delhi	5	D+4-5
Indonesia	Jakarta	5	D+4-5
Israel	Tel-Aviv	7	D+5-6
Italia	Roma	6	D+4-5
Jamaica	Kingston	4	D+3
Japón	Tokio	5	D+4-5
México	Ciudad de México	3	D+3
Nicaragua	Managua	2	D+2
Países Bajos	La Haya	6	D+4-5
Panamá	Ciudad de Panamá	2	D+2
Panamá	David	2	D+2
Paraguay	Asunción	4	D+3
Perú	Lima	4	D+3
Reino Unido	Londres	6	D+4-5
República Dominicana	Santo Domingo	4	D+3
Rusia	Moscú	6	D+4-5
Singapur	Singapur	5	D+4-5
Suiza	Berna	6	D+4-5
Turquía	Ankara	6	D+4-5
Uruguay	Montevideo	4	D+3

**6. ¿Qué pasa si solicité mi pasaporte para que sea entregado en un Consulado diferente donde realicé el trámite de reposición?**

El pasaporte debe ser entregado en el mismo Consulado donde realizó la solicitud, en caso de haber solicitado un Consulado distinto al momento de completar el formulario y el pasaporte sea enviado a este, el usuario deberá cancelar el costo correspondiente al encaminamiento para hacerlo llegar al Consulado donde realizó el trámite.

**7. Si tuve problemas con el pago del envío, ¿dónde puedo comunicarme?**

Si el cliente detecta algún inconveniente en el pago realizado deberá contactarse con Servicio al Cliente al número telefónico 2257-8888 o al correo electrónico [svcliente@correos.go.cr](mailto:svcliente@correos.go.cr). O bien, por medio de WhatsApp al número 8524-0365.

**8. ¿Cómo puedo rastrear mi pasaporte?**

El envío se puede rastrear por medio de la página de Correos <https://correos.go.cr/rastreo/> con el número de guía que se asignó al momento de completar el pago del envío.

### 9. ¿Cómo se realiza el pago?

El pago puede realizarse con tarjeta de débito o crédito mediante el link de pago definido en la página del consulado.

### 10. ¿Puedo pagar el pasaporte por medio del link de pago?

El usuario debe completar el formulario indicado en la página de Correos de CR.

### 11. ¿Qué pasa si ya deposité en la cuenta de Hacienda junto con el costo del pasaporte?

El cliente deberá comunicarse directamente con Migración o el Consulado para que le indiquen como proceder.

### 12. ¿Qué países utilizan este nuevo método?

País	Consulado	País	Consulado
África	Kenia, Nairobi	Estados Unidos	Washington
Alemania	Berlín	Francia	París
Argentina	Buenos Aires	Guatemala	Guatemala
Australia	Camberra	Honduras	Tegucigalpa
Austria	Viena	India	Nueva Delhi
Bélgica	Bruselas	Indonesia	Jakarta
Bolivia	La Paz	Israel	Tel-Aviv
Brasil	Brasilia	Italia	Roma
Canadá	Ottawa	Jamaica	Kingston
Catar	Doha	Japón	Tokio
Chile	Santiago	México	Ciudad de México
China	Beijing	Nicaragua	Managua
China	Shanghái	Países Bajos	La Haya
Colombia	Bogotá	Panamá	Ciudad de Panamá
Corea	Seúl	Panamá	David
Cuba	La Habana	Paraguay	Asunción
Ecuador	Quito	Perú	Lima
El Salvador	San Salvador	Reino Unido	Londres
Emiratos Árabes Unidos	Emiratos Árabes Unidos	República Dominicana	Santo Domingo
España	Madrid	Rusia	Moscú
Estados Unidos	Atlanta	Singapur	Singapur
Estados Unidos	Houston	Suiza	Berna
Estados Unidos	Los Ángeles	Turquía	Ankara
Estados Unidos	Miami	Uruguay	Montevideo
Estados Unidos	Nueva York		

### 13. ¿Qué son países de acceso restringido?

Son países que, por riesgo tecnológico, no tienen habilitado el acceso a la página web de Correos de CR.

### 14. ¿Qué países tienen acceso restringido?

Consulado	País
Brasilia	Brasil
Beijing	China
Shanghái	China
Seúl	Corea
Madrid	España
Nueva Delhi	India
Yakarta	Indonesia
La Haya	países Bajos
Moscú	Rusia
Singapur	Singapur
Ankara	Turquía

### 15. ¿Cómo realizar el proceso desde un país con acceso restringido?

En el caso de los países con restricciones, podría:

- Desde Costa Rica, un tercero podrá acceder al link proporcionado para este fin y realizar el pago en línea.
- Desde Costa Rica, podrá realizarse un depósito a las cuentas de Correos en Costa Rica, por el monto indicado en la página, indicando en el detalle el nombre del usuario y consulado destino.
- Desde el país de residencia, deberá realizarse un depósito directamente a las cuentas de Correos de Costa Rica que se indican a continuación, indicando en el detalle el nombre del usuario y consulado destino.

#### Cuenta para realizar los depósitos:

Dueño de la cuenta: Correos de Costa Rica Sociedad Anónima.  
Cédula Jurídica: 3-101-227869  
Moneda: Colones  
Cuenta IBAN: CR97 0151 2021 0010 0133 77  
SWIFT: BNCRCRSJ

**Importante:** Cuando realice el depósito, solicite a su banco el Comprobante MT103 dado que este documento nos permite verificar la ruta de la transferencia, el mismo es un documento universal, por lo que el Banco que envió la transferencia está en total capacidad de suministrárselo.

Deberá enviar el comprobante al correo electrónico: **pasaportesconsulados@correos.go.cr**

**16. ¿Debo enviar el comprobante de pago del envío al consulado o a Correos de Costa Rica?**

Al consulado se presenta físicamente el comprobante en el momento de la cita.

A Correos de CR debe enviarse el comprobante de depósito al correo **pasaportesconsulados@correos.go.cr** en caso de que realice el pago por transferencia y presentar el comprobante al Consulado en el momento de la cita.

**17. ¿Cómo obtengo mi guía de rastreo si realizo el trámite desde un país restringido?**

El consulado le informará cuando el pasaporte llegará físicamente para que lo retire, ya que no se realiza el pago por medio de la página de Correos de CR.

**18. ¿Cuál es el costo por la entrega de mi pasaporte?**

Ver la información en la página de Correos en el siguiente link:

<https://correos.go.cr/pasaportes-consulados/#1572410652199-a958b91a-5ddc>