

Cédula de documentación de logrosTrimestre No. 4° de 2006**1. Institución** *(Nombre de la dependencia o entidad generadora del logro)*SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS.**2. Logro identificado** *(Nombre de la práctica que sustenta el logro)*

PAGO DE DERECHOS VÍA ELECTRÓNICA EN LOS TRÁMITES DE NACIONALIDAD Y NATURALIZACIÓN.

3. Objetivo original del logro *(Enunciar el propósito original de la mejora, independientemente de su vinculación con transparencia y combate a la corrupción)*

Proporcionar al público usuario, trámites y servicios de alta calidad, de forma ágil, eficiente y transparente, con la opción del pago de derechos vía electrónica, en la expedición de Documentos de Nacionalidad y Naturalización.

4. Antecedentes / Problema *(Describir la problemática que dio origen a la aplicación de las medidas de mejora que generaron el logro)*

La Dirección General de Asuntos Jurídicos como área prestadora de servicios y tomando en consideración el número de trámites que se atienden en materia de Nacionalidad y Naturalización, tanto en Oficinas Centrales, como en nuestras Representaciones en el Exterior y en las Delegaciones en el interior del país, consideró necesario realizar un análisis exhaustivo de la normatividad y requisitos para la expedición de estos documentos, cuyo reto principal fue la desregulación y simplificación de los trámites que se proporcionan. Así mismo, determinó que para satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios era imprescindible utilizar las nuevas tecnologías de la información, con el objetivo primordial de agilizar los procesos y al mismo tiempo tener el control dentro del propio sistema. Con el apoyo de la Dirección General de Comunicaciones e Informática, se realizó la reingeniería de procesos Informáticos, cuyo resultado fue el Sistema para la Expedición de Documentos de Nacionalidad de Alta Seguridad.

5. Descripción del logro *(Resumir el marco general del impacto que tuvo el logro en la institución, desarrollar sus alcances y contextualizar sus efectos en el ámbito de transparencia y combate a la corrupción)*

A partir del 15 de octubre de 2001 se puso en operación el Sistema para la Expedición de Documentos de Nacionalidad de Alta Seguridad, con inicio de los trámites vía Internet; lo cual ha permitido optimizar la operación con los siguientes resultados:

- **Ahorro en los tiempos de captura:** Antes de la puesta en operación del nuevo sistema para la expedición de documentos de nacionalidad, por cada solicitud recibida y autorizada, se realizaba la captura de los datos en dos ocasiones, una al inicio del trámite y otra para la impresión de los documentos; en la actualidad, únicamente se realiza una captura al inicio del trámite.
- **Reducción de errores en la captura:** Se redujo el margen de error en la captura de los datos, ya que los usuarios que presentan sus trámites en las Oficinas Centrales, tienen la posibilidad de revisar, en la pantalla del sistema, que los datos recién capturados sean los correctos.
- **Tramos de Control y Medidas de Seguridad:** Este sistema permite, registrar e identificar a las personas que intervienen a lo largo del procedimiento de expedición, asignando claves de

acceso restringido, además de contar con 23 medidas de seguridad entre las cuales destacan, la impresión de los documentos en papel especial, la fotografía digitalizada con imagen latente, así como el escaneo y archivo electrónico de la documentación.

- **Disminución de los tiempos de respuesta:** El conjunto de todas las mejoras antes mencionadas, da como resultado, una reducción del tiempo de atención y respuesta del 25%

Adicionalmente a estas mejoras, se destaca la incorporación del pago de derechos vía electrónica, ya que al proporcionar este servicio a los usuarios, éstos pueden efectuar sus pagos por medio de transferencias bancarias o bien a través de ventanilla bancaria utilizando la "Hoja de Ayuda para el Pago en Ventanilla Bancaria", que a diferencia del formato SAT-5 no tiene costo, lo que representa beneficios directos para el usuario.

6. Resultados obtenidos *(Consignar la información cuantitativa (ahorros, tiempos de atención, satisfacción del usuario, entre otros) que muestra los resultados del logro, así como los aspectos cualitativos que lo contextualicen)*

En materia de transparencia y combate a la corrupción, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, se fijó como meta sobresaliente para el año 2006, lograr que del total de trámites realizados en materia de documentos de Nacionalidad y Naturalización, el 10% se efectúe con el pago de derechos vía electrónica. En este sentido nos es grato informar que durante el tercer trimestre de 2006, se realizaron 1,593 trámites de Nacionalidad y Naturalización, de los cuales el 68.17% (1,086) se recibieron con el pago de derechos vía electrónica, lo que permitió que se cumpliera seis veces más la meta programada.

7. Justificación *(Enunciar por qué el logro consignado contribuye a transparentar la gestión pública o a combatir la corrupción)*

Dada la importancia y el impacto de este tipo de documentos, el contar con un sistema electrónico eficiente, transparente, ágil y seguro en su operación, así como la posibilidad de que el público usuario realice el pago de derechos vía electrónica, es de vital importancia, porque estas acciones se traducen en una disminución del trato directo entre el funcionario público y el usuario, evitando actos de corrupción.

8. Acciones desarrolladas *(Describir las medidas implementadas para abatir la problemática identificada)*

- Se procedió a analizar las características técnicas y de operación de los sistemas que se utilizaban para la Expedición de Documentos de Nacionalidad y Naturalización.
- Se realizó un análisis exhaustivo de la normatividad y requisitos para la expedición de estos documentos, con el fin de efectuar una desregulación y simplificación de los trámites que se proporcionan, lo que permitió eliminar documentos innecesarios, tales como el certificado de no antecedentes penales, la declaración de impuestos y el certificado de residencia.
- Se determinó efectuar una reingeniería de procesos que cubriera las necesidades de los clientes usuarios.
- Se incorporó un equipamiento informático que permitió ampliar la red de cómputo, el uso de la tecnología de punta mejoró la comunicación y agilizó los tiempos en los procesos.
- En el mes de agosto de 2003 se efectuó la incorporación de los trámites de Nacionalidad y Naturalización en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTyS), registro en el cual se encuentran inscritos todos los trámites obligatorios y de servicios que aplican las dependencias de la Administración Pública Federal y que sirve como instrumento para controlar la calidad y cantidad de los trámites, así como conocer la frecuencia de uso de

u.m.

los mismos.

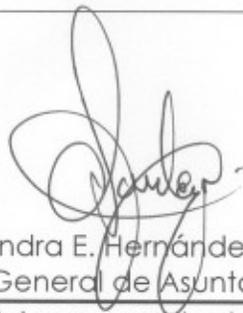
- En septiembre de 2004 se publicó la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), correspondiente a la Carta de Naturalización.
- La Dirección General de Asuntos Jurídicos se encuentra en etapa de revisión del Reglamento de la Ley de Nacionalidad, el cual tiene como finalidad dar certeza jurídica a los interesados en obtener la nacionalidad mexicana, al establecer de manera clara y precisa, los requisitos que se deben presentar para cada modalidad.
- Con el objeto de innovar, perfeccionar y en su caso, aprobar el Sistema Integral de Nacionalidad y Naturalización (SINNA), la Dirección General de Asuntos Jurídicos, se encuentra realizando las pruebas necesarias para facilitar y optimizar el proceso de emisión de Certificados y Declaratorias de Nacionalidad Mexicana por Nacimiento y de Cartas de Naturalización, cuyos beneficios serán la posibilidad de centralizar la información resultante del proceso de emisión de Documentos de Nacionalidad y Naturalización y que, tanto las Delegaciones foráneas como el propio interesado, puedan conocer en cualquier momento el estado que guarda el trámite.

9. Beneficios obtenidos (Describir los beneficios del logro, ya sea hacia la ciudadanía, los usuarios o hacia la gestión interna de la institución)

En los trámites de Nacionalidad, los usuarios, que en su mayoría son mexicanos que viven en el extranjero y que se han acogido al beneficio de la no pérdida de la Nacionalidad Mexicana, y en los trámites de Naturalización los extranjeros que desean adquirir la nacionalidad mexicana a través de sus diferentes modalidades, han sido beneficiados al proporcionarles un servicio de calidad, ágil y eficiente, cumpliendo con sus necesidades y expectativas, al brindarles nuevos medios de acceso y realización de los trámites, así como la opción que desde la comodidad de su casa u oficina pueda revisar el estado que guarda su trámite, reduciendo los tiempos de atención y respuesta.

10. Contacto en la institución (Anotar nombre, cargo, teléfono y correo electrónico del responsable del logro y su área de adscripción)

Lic. Sandra Elisa Hernández Ortiz.
Directora General de Asuntos Jurídicos.
Tel.: 9159- 5222
shernandezo@sre.gob.mx



Lic. Sandra E. Hernández Ortiz.
Directora General de Asuntos Jurídicos
Firma del responsable del logro.



Lic. Jesús Alfredo Delgado Muñoz
Titular del Órgano Interno de Control en la S.R.E.
Firma del OIC

254 u.m.