

**Cédula de documentación de logros**Trimestre No. 3 de 2006**1. Institución** *(Nombre de la dependencia o entidad generadora del logro)*

Secretaría de Relaciones Exteriores  
Dirección General de Delegaciones

**2. Logro identificado** *(Nombre de la práctica que sustenta el logro)*

Expedición de Pasaporte en Territorio Nacional

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

Dar a los funcionarios públicos de Delegaciones, las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones de una manera organizada y eficaz, con el fin de brindarle al público usuario y en general, la información simplificada para facilitar el trámite de pasaporte en los Centros de Producción de pasaporte ordinario en territorio nacional.

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

Servidores Públicos que se unían para realizar actos irregulares y corruptos, o bien para cubrir la corrupción, generando la búsqueda de ingresos extras debido a bajos salarios, contubernio entre servidores públicos o entre éstos con los interesados, así como la desproporción entre la responsabilidad y el salario de los servidores públicos que operan.

**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)*

Las acciones implantadas han generado una reorganización en las actividades y estructura de los Centros de Producción, con la finalidad de contar con una base homogénea en cada una de ellas, de tal manera que esto nos permite contar con controles de producción y definición de responsabilidades internas. Por otro lado, las encuestas de satisfacción de servicio nos permiten conocer la percepción de los usuarios respecto al trámite, así como las necesidades de la población con relación a la prestación del servicio que se les otorga en las Delegaciones.

La estandarización de la información que se genera en los Centros de Producción, ha generado la elaboración de controles sistematizados de fácil acceso en las Delegaciones, en los cuales se registra la información de la producción diaria de pasaportes, lo que permite tener plenamente identificado el uso de los insumos en la elaboración de cada documento, dando certeza de la legalidad del pasaporte y seguridad a su portador.

La información referente al trámite, la cual se actualiza constantemente, se encuentra disponible en diversos medios que dependen de la misma Secretaría, dicha información es clara, sencilla y accesible, lo que ha ayudado a evitar que las personas interesadas en tramitar su pasaporte acudan a coyotes, gestores o facilitadores.

Por último, se ha implementado una nueva forma de pago electrónica, la cual se puede llevar a cabo mediante Internet o por ventanilla bancaria, con lo cual se cumple con lo establecido en la Agenda de Buen Gobierno, al acercar los formatos y trámites que ofrece el Gobierno a la ciudadanía, lo anterior se ha logrado en conjunto con la Secretaría de la Función Pública, el Sistema de Administración Tributaria y la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Disminución en los tiempos de entrega; ampliación de horarios de atención; difusión de información relativa al trámite; simplificación de formatos y forma de pago.

u.m.

**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)*

Anteriormente los tiempos de atención no eran uniformes, en virtud de que se tenían días específicos de recepción de documentos y otros para la entrega de pasaportes a los solicitantes. Actualmente todas las Delegaciones trabajan bajo el esquema de producción en línea y en vivo, con los mismos horarios de atención. Asimismo, el solicitante obtenía su pasaporte después de varios días de haber iniciado el trámite, a partir del 2003, con la implementación del esquema de producción en línea y en vivo, todas aquellas personas que acuden a tramitar su pasaporte a cualquier Delegación de la Secretaría, pueden obtener su documento el mismo día en que iniciaron el trámite (en 45 minutos, de conformidad con la Carta Compromiso al Ciudadano, salvo aquellos casos en que se presente alguna de las restricciones normativas).

La información se ha estandarizado en todos los medios que dependen de la Secretaría, de manera que sea accesible para toda la población, clara y concisa.

Por otro lado, con la aplicación del Sistema MIDIS para la elaboración y expedición de pasaportes, el personal de Delegaciones, responsable del equipo de producción cuenta con dos capacitaciones al año, referente al mejor aprovechamiento del mismo Sistema, así como de las mejoras del Sistema. Esta capacitación incluye elementos de control de los insumos utilizados para la producción del documento.

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

La elaboración de documentos, permite delinear una correcta designación de funciones en cada Delegación, lo que permite una mejor organización de las actividades de la misma y una mejor proporción, lo que conlleva al orden y control de los documentos que se reciben de los usuarios del trámite y que integran el expediente que sustenta la expedición de pasaportes, lo cual sirve de evidencia de tal emisión.

Proporcionar toda la información relativa al trámite de expedición de pasaporte ordinario en diversos medios como es en la misma Delegación, medios impresos (trípticos y cuadrípticos), medios electrónicos (Internet), así como radio y televisión. Lo anterior con la finalidad de que el usuario tramite de forma rápida y fácil su pasaporte, evitando la necesidad de acudir a coyotes o facilitadores.

Los formatos que se utilizan para tramitar el pasaporte (formato OP-5/OP7 y Hoja de Ayuda) pueden ser consultados desde la página de Internet de la Secretaría, de igual manera se entregan de manera gratuita a los solicitantes en todas las Delegaciones y Oficinas Estatales y Municipales de Enlace con las que cuenta la Secretaría en territorio nacional.

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

Implementación de una producción en línea de pasaportes, la cual consiste en seguir de manera ininterrumpida con las actividades para la elaboración y expedición de pasaportes, de manera que éstos puedan ser entregados a los solicitantes el mismo día en que iniciaron el trámite (siempre y cuando no se presente algunas de las excepciones normativas).

Estandarización de horarios en todas las Delegaciones y Oficinas de Enlace de la Secretaría, elaboración de Manuales de Operación y Organización; así como, capacitación continua al personal que lleva a cabo las actividades de expedición de pasaportes.

Visitas de revisión a Delegaciones, con la finalidad de verificar que las responsabilidades que les son establecidas a sus titulares sean llevadas a cabo, contando con las evidencias documentales correspondientes.

Implementación de una forma de pago electrónica para los derechos del pasaporte.

Difusión de la nueva forma de pago de derechos de pasaporte en diversos medios: por el personal de la Delegación, por medios impresos (trípticos y cuadrípticos) electrónicos (página de Internet de la Secretaría), así como por radio.

*[Handwritten signature]*  
U.M.

*[Handwritten signature]*

Aplicación de encuestas de satisfacción de servicio.

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

De acuerdo a la problemática existente de la Expedición de Pasaportes hoy en día se han disminuido los tiempos de entrega; se lleva a cabo la difusión de información relativa al trámite contando con esquemas de trabajo y horarios estandarizados en todas las Delegaciones de la Secretaría.

Asimismo, existe distribución de responsabilidades que se llevan a cabo para la expedición de pasaportes ordinarios, roles de trabajo establecidos, así como disminución de la discrecionalidad de los Delegados en la toma de decisiones, también se cuenta con personal capacitado para llevar a cabo las actividades correspondientes a la elaboración y expedición de pasaportes.

Por otro lado, se tiene control sobre las acciones de seguimiento a las auditorías tanto internas como externas, realizadas a las Delegaciones, así como de las quejas que emiten los usuarios del trámite con relación al servicio recibido, y del que se da a las mismas.

Finalmente se simplificó el pago de derechos de pasaporte, mediante el esquema de pago electrónico, el cual se puede realizar a través de Internet (por los Bancos Autorizados) o bien acudiendo a las ventanillas bancarias, utilizando el formato de Hoja de Ayuda, el cual a diferencia del esquema anterior (SAT-5) es gratuito. Y se aumento la percepción del usuario del trámite respecto al servicio recibido.

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

Ing. Jorge Luis Pedroza Ochoa  
Director de Proyectos Especiales  
Teléfono: 9159-5672  
Correo electrónico: [jpedroza@sre.gob.mx](mailto:jpedroza@sre.gob.mx)

Lic. Bertha Martínez Macías  
Jefe del Departamento de Calidad  
Teléfono: 9159-5673  
Correo electrónico: [bmartinez@sre.gob.mx](mailto:bmartinez@sre.gob.mx)

  
Emb. Fuensanta Medina Martínez  
Directora General Adjunta "B" de  
Delegaciones

Firma del responsable del logro  
Actuando como encargada de la Dirección  
General de Delegaciones con fundamento en el  
artículo 48 del Reglamento Interior de la  
Secretaría de Relaciones Exteriores.

  
Lic. Jesús Alfredo Delgado Muñoz  
Titular del Órgano Interno de Control  
Secretaría de Relaciones Exteriores

u.m. Firma del OIC