

DEPENDENCIA / ENTIDAD
SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES
A
ACCIÓN
Implantación del Nuevo Sistema de Expedición de Pasaporte Digitalizado
CONTEXTO (ANTECEDENTES / PROBLEMA)
Deficiencias en la operación diaria de las delegaciones, lo que ocasiona falta de transparencia y rangos altos de discrecionalidad en la prestación del servicio de expedición de pasaportes. Deficiente seguridad en los elementos utilizados en la elaboración de la libreta para pasaportes y en el proceso de expedición, lo que provocaba riesgos de alteración y mal uso de los pasaportes.
ACCIONES: TIPO DE ACCIÓN REALIZADA / LÓGICA DE TRABAJO
Operación del nuevo sistema de expedición de pasaporte digitalizado en las 43 Delegaciones de la red de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE). Nuevo Reglamento de Expedición de Pasaportes Diagnóstico de cada una de las delegaciones de la red.
RESULTADOS LOGRADOS CON LA IMPLANTACION DE ACCIONES (CONTEXTUALIZADO)
El sistema opera en las 43 delegaciones de la red, con mayor seguridad en la expedición de pasaporte, ya que cuenta con 38 medidas de seguridad (antes se tenían seis). Durante diciembre de 2001, con el nuevo sistema se generaron 144,500 pasaportes (99% de la demanda mensual). Se publicó el 8 de enero del 2002 un nuevo reglamento, que simplifica, agiliza y facilita los trámites (se elimina la cartilla militar como requisito y sólo se solicita una identificación oficial), reduciéndose la discrecionalidad en la prestación del servicio. Se cuenta con un diagnóstico de las 43 delegaciones de la red, lo que permite conocer las necesidades de cada una de ellas y, de esta manera tener mayores elementos para definir su estructura.
CAMBIO LOGRADO
Se cuenta con un nuevo sistema que da mayor seguridad al usuario, un reglamento que reduce la discrecionalidad en la prestación del servicio y simplifica los trámites para la obtención del pasaporte mexicano.
BENEFICIOS: INSTITUCIÓN / SOCIEDAD / USUARIOS ESPECÍFICOS
Se fortalece el sistema de expedición de pasaporte, haciéndolo más eficiente y transparente. Con el nuevo pasaporte, los ciudadanos cuentan con un documento confiable de

Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la APF

identidad y viaje, se reduce el tiempo de emisión, la discrecionalidad y se da transparencia al proceso.

Se proporciona un pasaporte con mayores medidas de seguridad, simplificando los requisitos para su obtención.

PROBLEMAS PERSISTENTES

Insuficiencia de personal en la atención al público para cubrir la demanda, lo que pudiera generar conductas incorrectas tales como favoritismo, clientelismo y discrecionalidad del funcionario público para cumplir con sus obligaciones.

No se cuenta con personal suficientemente capacitado en la detección de documentos falsos, lo que vulnera la seguridad del sistema de expedición de pasaportes.

RETOS ACTUALES

Reorganizar las unidades administrativas de atención al público, a fin de mejorar los servicios que presta la SRE.

Mejorar los sueldos del personal que atiende al público

Dar capacitación permanente al personal en valores (ética y conducta) y detección de documentación falsa.

ACCIONES PARA PROBLEMAS FUTUROS (POTCC)

Implantación del sistema de citas programadas

Contar con manuales de procedimientos y políticas de operación para la expedición de pasaportes

Definición de plantillas y estructura de organización y salarial en las delegaciones

Campañas de orientación e información a los usuarios del servicio de pasaporte