SERVICIO PARA LA EMISIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

Índice

I. Presentación 1
II. Fundamento legal y objetivo 3
III. Antecedentes 4
IV. Marco normativo aplicable 15
V. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 23
VI. Síntesis ejecutiva 24
VII. Acciones realizadas 47
VIII. Seguimiento y control 75
IX. Resultados y beneficios alcanzados e impactos identificados 85
X. Anexos 88

María Fernanda Casanueva de Diego
Oficial Mayor

Martha Beatriz Martínez Mendoza
Directora General de Delegaciones

Raúl Pérez Durán
Director General Adjunto de Delegaciones

José Ramón Ramírez Gorostiza
Director General Adjunto de Planeación

Noviembre, 2018

I. Presentación

La Secretaría de Relaciones Exteriores (en lo sucesivo la S.R.E.), es una dependencia integrante de la Administración Pública Federal, encargada entre otras funciones, de conducir la política exterior y, por conducto de las Direcciones Generales de Servicios Consulares y de Delegaciones, administrar el Sistema de expedición de pasaportes y resguardar la información. En este sentido, entre otros ordenamientos aplicables, la SRE se encuentra sujeta, principalmente, en materia de (i) contratación de servicios, a lo previsto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y sus ordenamientos secundarios, (ii) en materia de pasaportes, a la normatividad interna de la SRE, al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por México, incluyendo las directrices emitidas por la Organización de Aviación Civil Internacional ("OACI"), organismo técnico de la Organización de las Naciones Unidas, creado bajo el Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (la Convención de Chicago")[1], y (iii) la actividad administrativa frente a los particulares, a lo dispuesto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

En este contexto, es menester mencionar que la expedición de pasaportes es un servicio público,[2] al tratarse de una actividad de carácter técnica, asumida por la administración pública, tendiente a la satisfacción de un interés general y conforme al régimen de derecho público, vinculado estrechamente con el ejercicio y protección de diversos derechos humanos, así como de actos de soberanía y seguridad nacional e internacional. Así, los actos realizados por la S.R.E. en materia de pasaportes, incluyendo la contratación de servicios, se lleva a cabo en cumplimiento, no sólo de la normatividad en materia de contrataciones administrativas, sino también de forma congruente y consistente con los principios constitucionales y tratados, convenios y estándares internacionales aplicables, protegiendo adicionalmente los derechos humanos involucrados y la soberanía, seguridad nacional e internacional. Por ello, la S.R.E. está obligada a operar procurando la continuidad y suficiencia del servicio de expedición de pasaportes, en protección de los particulares y de la seguridad de la información y el proceso, en consideración de la seguridad pública y nacional, así como también de los propios particulares cuya información resguarda.

Es de destacar que el servicio de expedición de pasaportes atiende diversas necesidades de los nacionales mexicanos, como la acreditación de la nacionalidad mexicana e identidad de su portador, la movilidad migratoria y la asistencia y protección consular en el extranjero, por lo que éstas deben satisfacerse de manera accesible, eficiente y segura para la protección de los derechos humanos. En consecuencia, el servicio de expedición de pasaportes está sujeto al análisis de armonización de

[1] http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC/marco-juridico-y-regulatorio-normativo/juridico/convenios/convenio-de-chicago.pdf

[2] Servicio público: Institución jurídico – administrativa en la que el titular es el Estado y cuya única finalidad consiste en **satisfacer de manera regular, continua y uniforme necesidades públicas de carácter esencial, básico o fundamental**; se concreta a través de prestaciones individualizadas las cuales podrán ser suministradas directamente por el Estado o por los particulares mediante concesión. Por su naturaleza, estará siempre sujeta a normas y principios de derecho público. Diccionario Jurídico Mexicano, IIJUNAM, México 2005. Pp. 3453

principios y maximización de resultados. Los actos de la S.R.E. para la expedición de pasaportes se enmarcan en los principios (i) pro persona en materia de protección de derechos humanos, (ii) de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, en materia de servicio público, y (iii) de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez en materia de responsabilidad financiera, todos reconocidos en la Constitución.

Adicionalmente, es menester señalar que los procesos de expedición de pasaportes y las bases de datos que para dicho fin mantiene la SRE tienen vinculaciones relevantes con la seguridad nacional y pública, toda vez que en caso de verse vulnerados se podría afectar (i) la integridad, estabilidad y permanencia del Estado Mexicano, o (ii) la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública, respectivamente. En la medida en que la seguridad y continuidad de los servicios se vinculen con la seguridad nacional y pública, deberán regirse por reglas de excepción aplicables a esas materias y a criterios de integridad y control especialmente estrictos.

La S.R.E. emite anualmente más de 4 millones de pasaportes, 70% en territorio nacional y 30% fuera del país, generando ingresos para el Estado Mexicano superiores a los 4 mil millones de pesos.

Actualmente, sólo en territorio nacional, 12.4 millones de mexicanos cuentan con un pasaporte vigente.

Cabe mencionar que según lo reportado por la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública de la Secretaría de la Función Pública, el nivel promedio de satisfacción de los usuarios, respecto a los servicios de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, por lo que hace al servicio de expedición de pasaporte ordinario, mejoró la calificación de un 7.63 para el año 2016 a 8.33 para este 2018.

Luis Videgaray Caso
Secretario de Relaciones Exteriores

II.- Fundamento legal y objetivo

Fundamento Legal.-

Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores

Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje.

Reglas Generales de Operación para el Trámite de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje en Territorio Nacional

Acuerdo por el que se dan a conocer los Lineamientos para el Trámite de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje en Territorio Nacional.

Acuerdo por el que se reducen los plazos de Resolución y Prevención para los Trámites de Pasaporte Expedidos en las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores que se enlistan

Acuerdo por el cual se dan a conocer los Formatos de los trámites a cargo de la Secretaría de Relaciones Exteriores que se indican

Guía de Dictaminación en el Proceso de Expedición de Pasaportes

Objetivo.-

La Secretaría de Relaciones Exteriores a través de la Dirección General de Delegaciones tiene, entre otras atribuciones, la expedición de pasaportes en territorio nacional, por lo que en términos de lo dispuesto por el artículo 35 de su Reglamento Interior, es la unidad administrativa responsable de normar, supervisar, autorizar y emitir el documento de viaje que la Secretaría expide a los mexicanos para acreditar su nacionalidad e identidad y solicitar a las autoridades extranjeras a través del documento, permitan el libre paso, proporcionen ayuda y protección y, dispensen las cortesías e inmunidades que correspondan al cargo o representación del titular del mismo.

III. Antecedentes

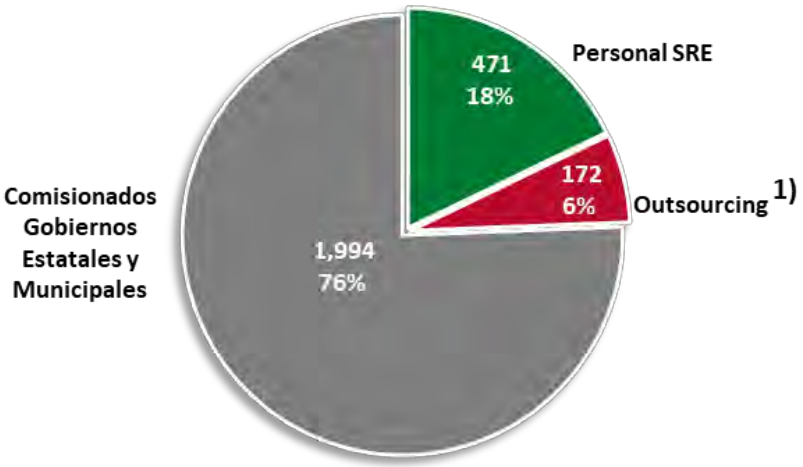
La Secretaría de Relaciones Exteriores cuenta con el Sistema Nacional de Delegaciones conformado por un total de 45 Delegaciones en el territorio nacional, 11 de ellas ubicadas en la Ciudad de México y su zona metropolitana y 34 en el interior de la República Mexicana, así como 115 Oficinas Municipales de Enlace.

Sistema Nacional de Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores

Recursos Humanos

La Dirección General de Delegaciones, para el ejercicio de sus funciones, cuenta con una plantilla de trabajadores con un fuerte sentido de responsabilidad social, un deseo de contribuir al logro de los objetivos de la Secretaría a través de la cultura del compromiso, así como la oportunidad de realizar un trabajo importante a favor del servicio público que se presta.

Para llevar a cabo las metas establecidas, específicamente, para la producción de los pasaportes proyectados diariamente, se cuenta con tres tipos de modalidades de contratación del personal, a saber: personal de la S.R.E., que incluye personal de confianza, eventuales y de estructura, así como personal sindicalizado; personal de *outsourcing*, contratado por terceros; y personal comisionado por las Entidades Federativas y/o por los Municipios.



1)
- El 70% de las plazas en Delegaciones están asignadas a funciones estratégicas.
- A nivel central, 42 plazas se asignaron en actividades sustantivas (8 Dir. de Operación y 26 Dir. Normatividad).
- Vencimiento del contrato marzo de 2019.

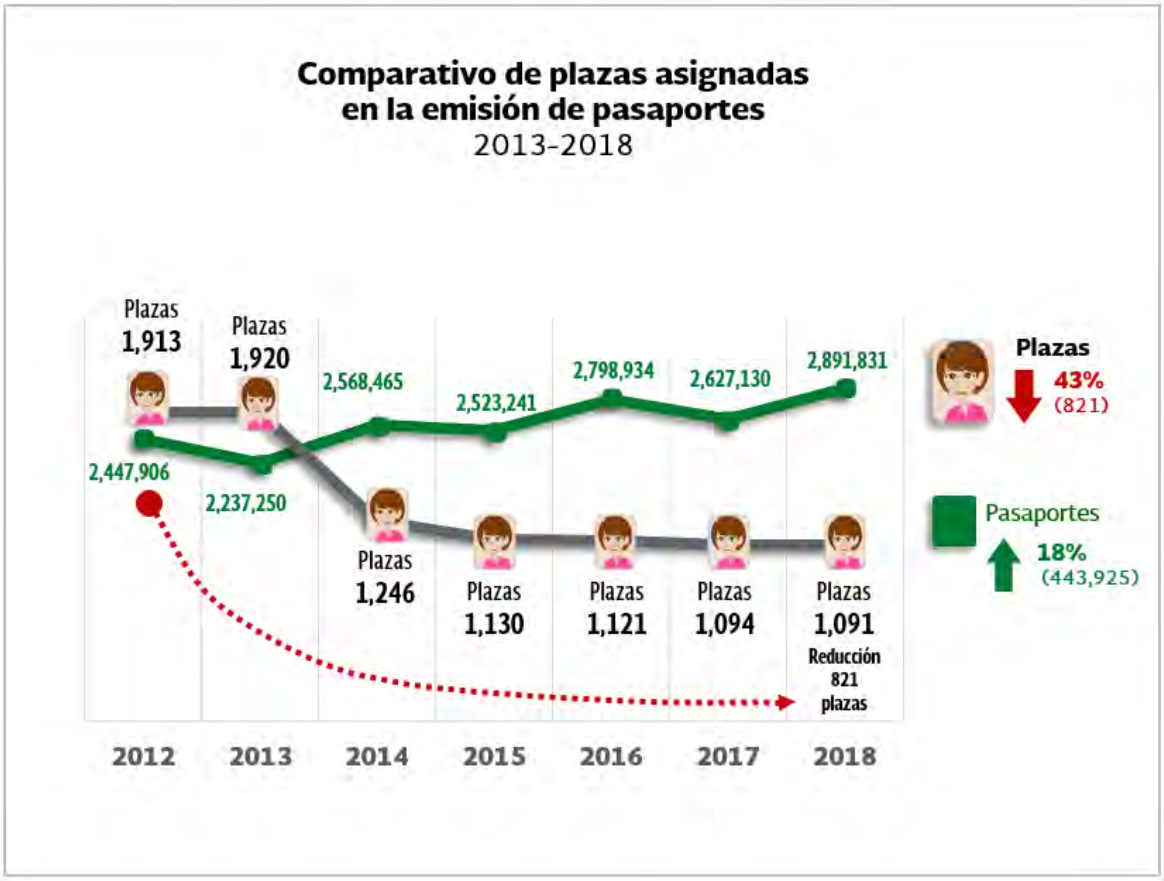
De manera general, la experiencia del personal adscrito a las Delegaciones de la S.R.E. es, en promedio, de 12 años, dando como resultado que el mismo tenga mayores habilidades y perspectivas especializadas del trabajo que realizan, ya que procesan de manera rápida y eficiente las actividades de todas las etapas que forman parte del proceso para la emisión del pasaporte, situación que favorece los resultados alcanzados por las Delegaciones.

Por otra parte, al ser compartida esa experiencia al personal con menos tiempo en el proceso, permite el desarrollo de habilidades a un mayor número de personas, aunado a la capacitación que

se otorga al personal, que genera mayor capacidad y aprendizaje, mismo que se ve reflejado muchas veces en el ascenso del personal, cuando existe alguna vacante, estimulando que el equipo de trabajo dentro de las Delegaciones se mantenga motivado.

No obstante lo anterior, del año 2013 a la fecha, se ha reducido la plantilla del personal en distintas ocasiones, derivado de ajustes presupuestales solicitados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, situación que ha modificado el proceso de emisión de pasaportes dentro de las Delegaciones, al reducir el número de personal al mínimo con el que se puede trabajar, sin embargo se ha producido un mayor número de pasaportes, situación que ha generado un incremento en la carga de trabajo del personal en las Delegaciones.

Cabe resaltar que las Delegaciones han trabajado con un esfuerzo constante, pese a las limitantes de capital humano; los resultados favorables, se deben a las diversas síntesis en los procesos para la emisión del pasaporte, como por ejemplo, la implementación del Pre – Registro en Línea, así como la simplificación normativa, que implica la reducción de algunas etapas que existían en el proceso primigenio de 2012 comparado con el proceso de emisión del pasaporte en la actualidad.



Recursos Financieros

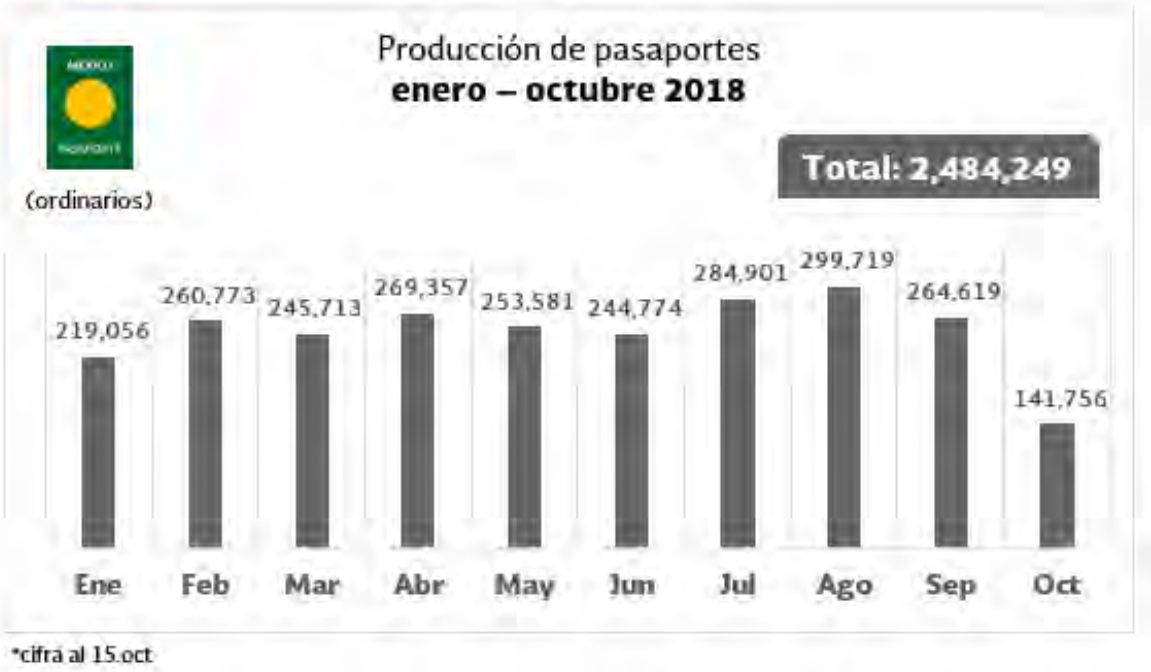
Según lo dispuesto por el último párrafo del artículo 20 de la Ley Federal de Derechos, el monto que se obtenga por concepto de expedición de pasaporte y del documento de identidad y viaje en territorio nacional, se destinará en un 15% a la Secretaría de Relaciones Exteriores para mejorar los servicios y operación de las Delegaciones de dicha dependencia. Ello significa que la Dirección General de Delegaciones, no cuenta con presupuesto fiscal establecido dentro del Presupuesto de Egresos de la Federación, sino que únicamente cuenta con dicho porcentaje de los ingresos obtenidos cada mes, correspondientes al pago de derechos por la emisión del pasaporte, y todos sus gastos son pagados con dichos recursos.

Evolución de la demanda del pasaporte ordinario mexicano en territorio nacional[3]

Durante el periodo comprendido entre el 2012 y al 15 de octubre de 2018, se han emitido 17'688,183 pasaportes en territorio nacional, de los cuales, a la fecha, 12.5 millones se encuentran vigentes.

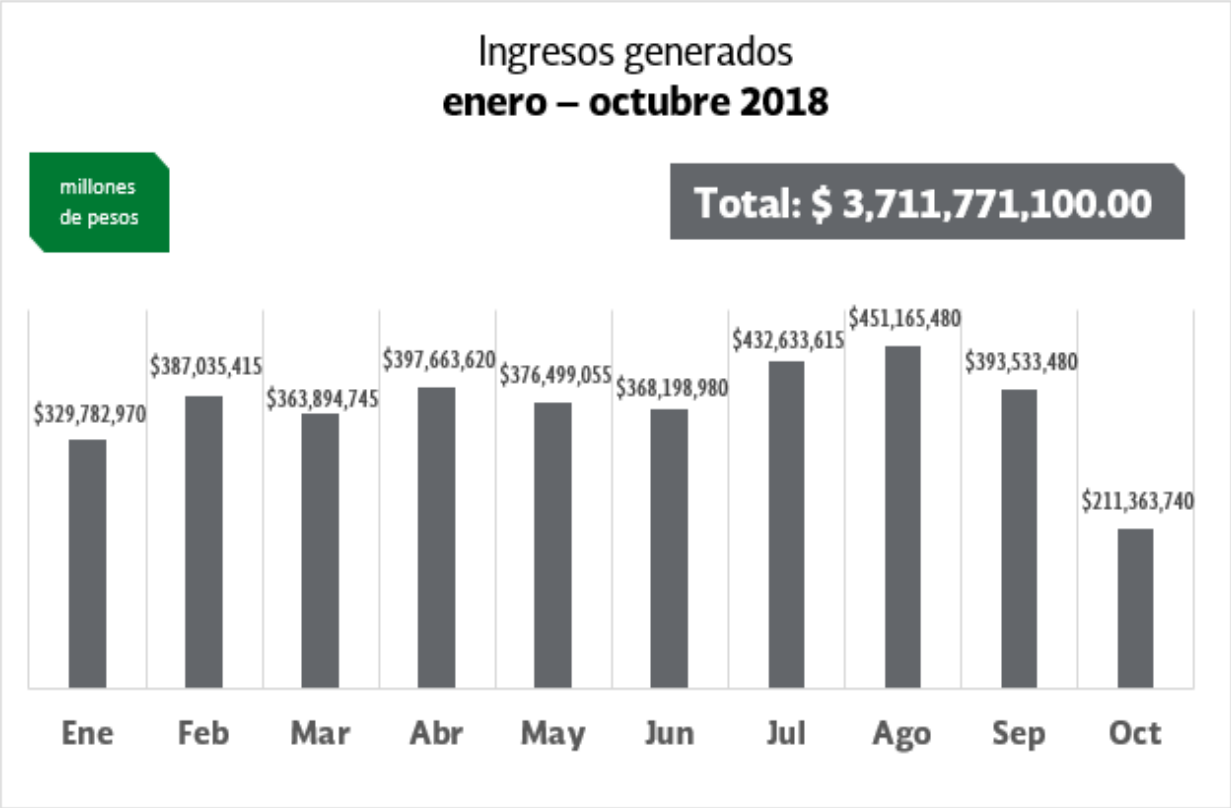
Gráficas de producción de pasaportes del año 2012 al 2017

[3] Fuente: Sistema de Emisión de Pasaporte Mexicano (SEPM)



*cifra al 15.oct

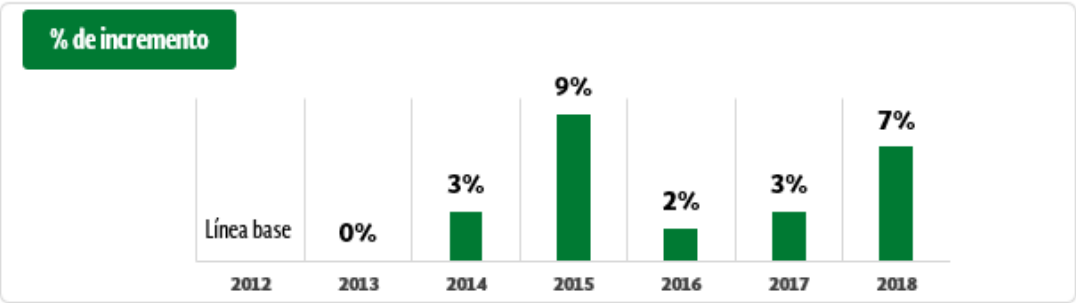
Gráfica de ingresos generados durante el 2018 (por mes)



*cifra al 15.oct

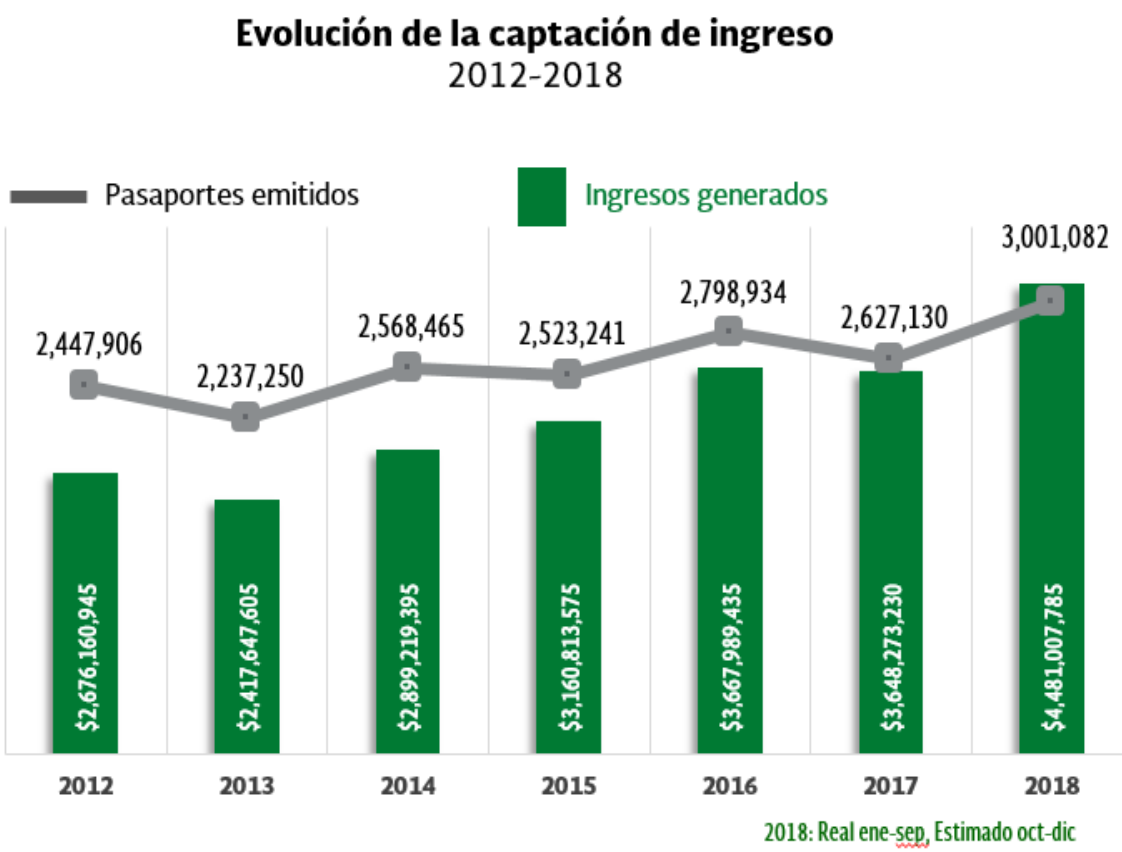
Desde el 2012 al 2018, en promedio, las cuotas de derechos por emisión de pasaportes se han incrementado, por lo que en este año el aumento fue de un 7% respecto al año anterior.

Comparativo de derechos por la prestación del servicio
2012-2018



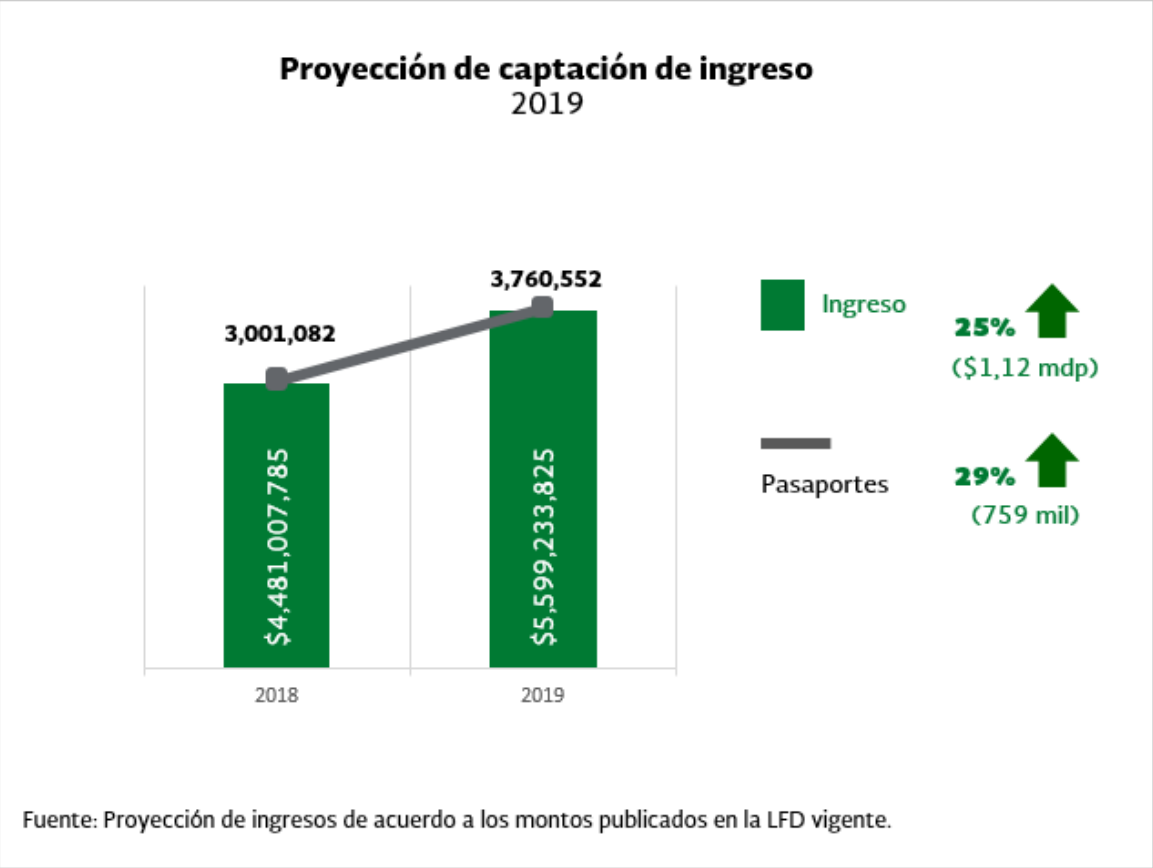
Año	Cotos por vigencia de pasaporte				
	1 año	3 años	6 años	10 años	% Incremento
2012	$ 460	$ 955	$ 1,310	$ 2,015	Línea base
2013	$ 460	$ 955	$ 1,310	$ 2,015	0%
2014	$ 475	$ 985	$ 1,355	$ 2,085	3%
2015	$ 515	$ 1,070	$ 1,475	$ 2,265	9%
2016	$ 525	$ 1,095	$ 1,505	$ 2,315	2%
2017	$ 545	$ 1,130	$ 1,555	$ 2,390	3%
2018	$ 580	$ 1,205	$ 1,660	$ 2,550	7%

Fuente: Ley Federal de Derechos (Art. 20 y 21)



Fuente: Sistema de Emisión de Pasaportes

No obstante, se ha producido un mayor número de pasaportes; situación que ha generado un incremento en la carga de trabajo del personal en las Delegaciones.



Fondo Revolvente en Delegaciones

El Fondo Revolvente es el mecanismo presupuestario que la SHCP autoriza expresamente a cada una de las dependencias para que cubran compromisos de carácter urgente, derivado del ejercicio de sus funciones, programas y presupuestos autorizados. Las Delegaciones, utilizan este mecanismo presupuestario para adquirir diversos insumos necesarios para la operación de las mismas, utilizados exclusivamente en compras urgentes, es decir, aquellas compras para las que no sea posible esperar a que se realice el trámite de pago a través de una cuenta por liquidar, y que corresponda únicamente a las partidas de gasto 2000, 3000 y 4000. El Fondo Revolvente asignado para cada Delegación del año 2013 al 2018, es el siguiente:

Asignación de Fondo Revolvente a Delegaciones Foráneas.

#	Delegación	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Aguascalientes	$ 11,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
2	Baja California	$ 9,000.00	$ 85,000.00	$ 50,000.00	$ 60,000.00	$ 60,000.00	$ 60,000.00
3	Baja California Sur	$ 8,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
4	Campeche	$ 5,500.00	$ 40,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
5	Ciudad Juárez	$ 6,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00
6	Chiapas	$ 8,000.00	$ 50,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
7	Chihuahua	$ 9,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
8	Coahuila	$ 9,000.00	$ 90,000.00	$ 50,000.00	$ 60,000.00	$ 60,000.00	$ 60,000.00
9	Colima	$ 8,500.00	$ 55,000.00	$ 35,000.00	$ 40,000.00	$ 40,000.00	$ 40,000.00
10	Durango	$ 8,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
11	Estado de México	$ 10,000.00	$ 60,000.00	$ 60,000.00	$ 60,000.00	$ 60,000.00	$ 60,000.00
12	Guanajuato	$ 8,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
13	Guerrero	$ 11,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
14	Hidalgo	$ 9,000.00	$ 50,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
15	Jalisco	$ 20,000.00	$ 100,000.00	$ 70,000.00	$ 70,000.00	$ 70,000.00	$ 70,000.00
16	Michoacán	$ 11,000.00	$ 55,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00
17	Morelos	$ 8,500.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
18	Nayarit	$ 10,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00
19	Nuevo León	$ 17,000.00	$ 100,000.00	$ 70,000.00	$ 70,000.00	$ 70,000.00	$ 70,000.00
20	Oaxaca	$ 7,000.00	$ 50,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
21	Puebla	$ 8,000.00	$ 55,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00
22	Querétaro	$ 5,500.00	$ 50,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
23	Quintana Roo	$ 6,500.00	$ 65,000.00	$ 65,000.00	$ 70,000.00	$ 70,000.00	$ 70,000.00
24	San Luis Potosí	$ 5,500.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
25	Sinaloa	$ 7,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
26	Sonora	$ 6,500.00	$ 50,000.00	$ 25,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
27	Tabasco	$ 10,000.00	$ 75,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00
28	Tamaulipas	$ 9,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
29	Tapachula	No aplica	$ 30,000.00	$ 30,000.00	$ 30,000.00	$ 30,000.00	$ 30,000.00
30	Tijuana	$ 13,000.00	$ 85,000.00	$ 65,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
31	Tlaxcala	$ 6,500.00	$ 25,000.00	No asignado	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
32	Veracruz	$ 9,000.00	$ 50,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00	$ 35,000.00
33	Yucatán	$ 11,000.00	$ 75,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00	$ 50,000.00
34	Zacatecas	$ 9,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00	$ 25,000.00
	Suma	**$ 300,000.00**	**$ 1,690,000.00**	**$ 1,325,000.00**	**$ 1,370,000.00**	**$ 1,370,000.00**	**$ 1,370,000.00**

IV.- Marco normativo aplicable

En términos del artículo 3, fracción IV, de la Ley de Nacionalidad[4], el pasaporte es un documento probatorio de la nacionalidad mexicana. Asimismo, el artículo 28, fracción VII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal[5], establece que corresponde a la Secretaría de Relaciones Exteriores, intervenir en todas las cuestiones relacionadas con nacionalidad y naturalización.

En este sentido, los artículos 1º[6] y 2, fracción V[7], 3, del Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje, disponen que la SRE es la dependencia encargada de expedir pasaportes ordinarios, oficiales y diplomáticos, los cuales se definen como el "Documento de viaje que la Secretaría expide a los mexicanos para acreditar su nacionalidad e identidad y solicitar a las autoridades extranjeras permitan el libre paso, proporcionen ayuda y protección y, en su caso, dispensen las cortesías e inmunidades que correspondan al cargo o representación del titular del mismo".

Por su parte, la Dirección General de Delegaciones, con fundamento en los artículos 5, inciso H), fracción XXI y 35, fracciones I, III y VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, es el área encargada de normar, autorizar y supervisar en territorio nacional las actividades y servicios de expedición de pasaportes; administrar el sistema de expedición de pasaportes; elaborar proyectos que mejoren el procedimiento y servicio en la expedición de pasaportes; así como de expedir y autorizar los pasaportes diplomáticos, oficiales y ordinarios, de conformidad con las disposiciones vigentes. Además, en términos del segundo párrafo del artículo 51 bis de dicho Reglamento, corresponde a las delegaciones y subdelegaciones de la Secretaría, expedir pasaportes ordinarios.

La Dirección General de Delegaciones, de conformidad con las "Bases de Colaboración que en el marco de la Ley de Seguridad Nacional celebran el Titular de la Secretaría de Gobernación, en su carácter de Secretario Ejecutivo del Consejo de Seguridad Nacional, y la Titular de la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2009, fue declarada como Instancia de Seguridad Nacional.

---

[4] Artículo 3o.- Son documentos probatorios de la nacionalidad mexicana, cualquiera de los siguientes:
IV. El pasaporte;
[5] Artículo 28.- A la Secretaría de Relaciones Exteriores corresponde el despacho de los siguientes asuntos:
VII.- Intervenir en todas las cuestiones relacionadas con nacionalidad y naturalización;
[6] ARTÍCULO 1. El presente ordenamiento tiene por objeto regular la expedición, renovación y cancelación del pasaporte y del documento de identidad y viaje.
Su aplicación e interpretación para efectos administrativos corresponde a la Secretaría de Relaciones Exteriores, misma que podrá emitir disposiciones administrativas para aclarar su alcance y contenido.
A falta de disposición expresa en el presente Reglamento, se estará a las prevenciones de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en materia de trámite, sustanciación y resolución del procedimiento.
[7] ARTÍCULO 2. Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:
V. Pasaporte: Documento de viaje que la Secretaría expide a los mexicanos para acreditar su nacionalidad e identidad y solicitar a las autoridades extranjeras permitan el libre paso, proporcionen ayuda y protección y, en su caso, dispensen las cortesías e inmunidades que correspondan al cargo o representación del titular del mismo; Existen tres clases de pasaportes: ordinario, oficial y diplomático;

Contexto general:

- Comparte información relacionada con el Sistema de Expedición de Pasaportes, a fin de apoyar el desarrollo de inteligencia y contrainteligencia en la investigación de posibles amenazas a la Seguridad Nacional.
- En cumplimiento a la Ley de Seguridad Nacional y a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, cada instancia es responsable de la protección de los datos personales de los solicitantes y de la información que genere o custodie.
- Coadyuvar en la formulación del Programa para la Seguridad Nacional y la definición de la Agenda Nacional de Riesgos.
- Establecer los mecanismos que permitan el intercambio de información contenida en las bases de datos, a fin de apoyar el desarrollo de inteligencia y contrainteligencia para investigar las amenazas a la Seguridad Nacional, como:

  - Actos tendientes a consular espionaje, sabotaje, terrorismo, rebelión, genocidio en contra de México dentro del territorio nacional.
  - Actos en contra de la seguridad de la aviación.
  - Todo acto de financiamiento de acciones y organizaciones terroristas.

Compromisos:

A fin de instrumentar la **Red Nacional de Información de Seguridad Nacional**, la DGD se compromete a compartir la base de datos y sistemas de información relacionados con el Sistema de Expedición de Pasaportes.

Seguridad en el proceso de expedición de pasaporte:

- Identidad y nacionalidad de quien tramita.
- Documentos probatorios.
- Proceso de producción.
- Entrega del pasaporte.
- Resguardo de la información y documentación

Decretos de reforma al Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje

Con el objeto de mantener actualizado el ordenamiento que regula la emisión de los pasaportes, se hicieron tres reformas durante el periodo 2013-2016, destacándose las siguientes:

Año 2013, atribuciones para la atención de los casos de alta visibilidad con el objeto de dar facultades a las Delegaciones y Oficinas de Enlace en materia de renovación de pasaportes a los solicitantes que

generen dudas fundadas en materia de nacionalidad, identidad y filiación. Se crea la facultad discrecional del Canciller para otorgar pasaporte diplomático.

Año 2015, supresión de la entrega de fotografías y fotocopias al amparo de la implementación del Pre-Registro en Línea, atribuciones para la atención de los casos de alta visibilidad con el objeto de dar facultades a las Delegaciones y Oficinas de Enlace para la realización de entrevistas a los solicitantes ante dudas fundadas en materia de nacionalidad, identidad y filiación, se ampliaron las causales para decretar impedimentos administrativos y el otorgamiento de pasaportes diplomáticos a los titulares de organismos constitucionales autónomos.

Año 2016, ante la falla técnica ocurrida que impidió la operación del Pre-registro y con ello la imposibilidad de dejar de entregar fotografías por parte del solicitante, se realizaron esfuerzos para dar certidumbre y seguridad jurídica a la emisión de los pasaportes, se estableció –por técnica legislativa- reformas a la fracción relacionada con la toma de la fotografía por dispositivos de la Secretaría (proceso inherente con el Pre-Registro) (artículos 14 y 18 del Reglamento) y, a su vez, la adición de un artículo transitorio que establecía que dicha disposición entraría en vigencia el 1° de julio de 2018.

Asimismo, fortaleciendo la naturaleza jurídica del pasaporte en términos de acreditación de identidad y su importancia en los procesos de regulación migratoria para las personas casadas, principalmente con personas de nacionalidad extranjera, se incorporó la posibilidad de hacer constar en la hoja de personalización del pasaporte el apellido del cónyuge sin que ello implique la modificación del nombre del o la solicitante. Esta adición también fue parte del artículo transitorio que entraría en vigencia el 1° de julio de 2018.

Es importante destacar que hoy en día las disposiciones arriba señaladas, han sido instrumentadas.

En materia de impedimentos administrativos, se incorporó la atribución de decretarlo ante la multiplicidad de registros de nacimiento de un solicitante.

Decreto de reforma a los Lineamientos para el Trámite de Pasaporte y del Documento de Identidad y Viaje en Territorio Nacional. 15 de junio de 2016. Adición del numeral décimo séptimo bis.

La adición del numeral Décimo Séptimo Bis de los Lineamientos regula el supuesto de recepción de actas de nacimiento derivadas de los procedimientos relativos al reconocimiento de la identidad de género y reasignación de concordancia sexo-genérica, con el fin de promover el respeto al derecho a la no discriminación y a la preferencia sexual que se ha interpretado como incluyente de la orientación sexual e identidad de género, establecido en el artículo 1o. Constitucional y la legislación internacional.

Decreto de reformas a las Reglas Generales de Operación para el trámite de pasaportes y del documento de identidad y viaje en territorio nacional

Del periodo de 2015 a 2018, se han realizado dos reformas a las Reglas Generales, relacionadas a la creación del Capítulo relacionado con el Pre- registro de solicitudes de pasaportes, notificaciones respecto a la suspensión del trámite de pasaporte a los solicitantes, la atención integral a los casos de alta visibilidad, especialmente a los relacionados con la infiltración de extranjeros y suplantación de la identidad.

Decreto por el que se dan a conocer los Lineamientos para el establecimiento y operación de Oficinas Estatales y Municipales de Enlace autorizadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Con el objeto de actualizar los procesos de operación de las Oficinas Estatales y Municipales de Enlace respecto de sus funciones, requisitos, autorización y operación de las mismas, se derogó el Acuerdo publicado en 1996 el cual se encontraba obsoleto en razón de las actuales condiciones de operación de las Oficinas.

La publicación da certidumbre respecto de la operación integral de dichas Oficinas así como de la suspensión de las mismas, generando seguridad jurídica para la Secretaría de Relaciones Exteriores respecto de los servicios que se ofrecen a los solicitantes a través de la red de Oficinas de Enlace.

Acuerdo por el que se reducen los plazos de resolución y prevención para los trámites de pasaporte expedidos en las delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores que se enlistan. 23 de marzo de 2018

Con el objeto de contar con mayores elementos que brinden certidumbre y seguridad jurídica a la atención de solicitudes de pasaporte, se publicó el Acuerdo estableciendo de manera clara los plazos de resolución a 90 días hábiles y 10 días hábiles para la prevención.

Acuerdo por el cual se dan a conocer los Formatos de los trámites a cargo de la Secretaría de Relaciones Exteriores que se indican.

En el marco del establecimiento de la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno, relacionado con la estandarización de los formatos y formularios para la solicitud y/o realización de los trámites, deberán estandarizarse, esta Secretaría en julio de 2015 publicó el Acuerdo mediante el cual la totalidad de los formatos que se utilizan para el trámite de pasaportes ordinarios, oficiales y diplomáticos y documentos de identidad y viaje.

En abril de 2018, se actualizó la "Leyenda de protección de datos personales" en los formatos de solicitud de pasaportes, la cual hacía referencia a la abrogada Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, para dar lugar al "Aviso de protección de datos", conforme a la actual Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Cabe destacar que la Dirección General de Delegaciones cumplió en tiempo y forma la actualización dentro del periodo de ley establecido.

A la fecha se están realizando las acciones correspondientes a la inclusión del apartado relacionado con el apellido del cónyuge, en aplicación a las reformas a los artículos 14 y 30 del Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje.

Guía de Dictaminación en el Proceso de Expedición de Pasaportes

En el año 2006, se publicó la referida Guía en su versión 1.1, la cual se define como un instrumento normativo acorde a las mejores prácticas emitidas por la Organización de Aviación Civil Internacional en materia de seguridad para la expedición de documentos de viaje que garantice la administración holística de la identidad y, por tanto, de la nacionalidad del titular. Actualmente se encuentra vigente la versión 2.1 de mayo del 2017.

Proyecto de reforma al Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores

A fin de contar con las facultades que permitan ejercer las atribuciones que corresponden a la Dirección General de Delegaciones, se presentaron 13 propuestas que constituyen reformas y adiciones a la totalidad de las facultades actuales. Destacándose las relacionadas a clarificar el alcance de disposiciones relacionadas con la expedición de pasaportes en la red consular de México, así como con las relacionadas en territorio nacional, fortalecimiento de las áreas de supervisión tanto a las Delegaciones como a las Oficinas de Enlace, la atribución de realización unidades móviles, la claridad en la estructura orgánica y la colaboración con otras áreas de la Cancillería.

Respecto a las atribuciones de las Delegaciones, para el caso de las ubicadas en la Cd de México se solicitó la adición de 4 fracciones relacionadas a dotarle atribuciones en materia de supervisión a las Oficinas de Enlace de su circunscripción y la presentación de denuncias, principalmente.

Con relación a las ubicadas en los Estados de la República, se requirieron seis reformas respecto de las facultades para fortalecer los procesos de supervisión a las Oficinas de Enlace, la colaboración en materias como asistencia y protección consular, así como cartas rogatorias bajo la rectoría de las Unidades Administrativas competentes a efecto de establecer claramente las actuación de las Delegaciones, entre otras.

Fichas Históricas para la integración de expedientes de pasaportes (entrevistas).

A efecto de coadyuvar con las Delegaciones en materia de prevención de fraudes, la Dirección General de Delegaciones realiza una recopilación de fichas históricas realizadas por dichas oficinas, lo cual será una herramienta para la realización de entrevistas a posibles extranjeros que soliciten pasaporte. Actualmente se cuentan con 19 fichas, 10 de ellas correspondientes a diversos Estados de la República y 9 a Delegaciones de la Ciudad de México.

Derechos Humanos preservados

El servicio de emisión del pasaporte mexicano es un servicio público, y como tal, la administración pública es responsable de asegurar la continuidad del mismo; el cual está vinculado estrechamente con el ejercicio y la protección de diversos derechos humanos, como el derecho a identidad, nacionalidad, libertad de tránsito, protección en el extranjero, debido proceso, y protección de datos personales así como de actos de soberanía y seguridad nacional e internacional, por lo cual, la Secretaría de Relaciones Exteriores está obligada a operar procurando la continuidad y suficiencia del servicio de expedición de pasaportes, en protección de los particulares y de la seguridad de la información y del proceso mismo.

Asimismo, los procesos de expedición de pasaportes y las bases de datos que para dicho fin mantiene la SRE tienen **vinculaciones relevantes con la seguridad nacional y pública**, toda vez que en caso de verse vulnerados se podría afectar (i) la integridad, estabilidad y permanencia del Estado Mexicano, o (ii) la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública.

El pasaporte tiene como función principal identificar a las nacionales de un Estado para: (i) el beneficio de los países extranjeros, en materia de aduana y migración, cooperación internacional y organismos multinacionales (como, entre otros, la Interpol), y (ii) el beneficio de los ciudadanos al acreditar su identidad, su nacionalidad, garantizar su derecho de retorno, así como la protección y el apoyo de la Nación en el extranjero. Ello, como se refleja en el artículo segundo, fracción V, del Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje: como sigue:

> "Artículo 2.-
>
> V. Pasaporte: Documento de viaje que la Secretaría expide a los mexicanos para acreditar su nacionalidad e identidad y solicitar a las autoridades extranjeras permitan el libre paso, proporcionen ayuda y protección y, en su caso, dispensen las cortesías e inmunidades que correspondan al cargo o representación del titular del mismo;"

Es de destacar que la SRE es la única dependencia facultada para expedir pasaportes[8], lo que causa que sus actos deban realizarse en consideración de, entre otros, los siguientes derechos fundamentales:

(i) Derecho a la identidad, nombre y nacionalidad. El pasaporte se convierte en un elemento para garantizar el derecho humano a la identidad, nombre y nacionalidad, reconocidos en la Constitución[9], la declaración Universal Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948[10], la Convención Interamericana sobre los Derechos Humanos,[11] suscrita por México el 24 marzo de 1981, la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño[12] y el pacto Internacional de Derecho Civiles y Políticos.[13] Al respecto, la Ley de Nacionalidad (ley reglamentaria de los artículos 30, 32 y 37, apartados A y B, de la Constitución), en su artículo 3, fracción IV, reconocer al pasaporte como una forma de acreditar la nacionalidad Mexicana, de tal forma que dicho instrumento queda vinculado al ejercicio del derecho, no sólo de la identidad, sino también de la nacionalidad.

(ii) Derecho al libre tránsito. Al igual que la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos[14], la Constitución reconoce al libre tránsito como un derecho humano señalando:

> "Artículo 11.- Toda persona tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar la residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto y otros requisitos semejantes. El ejercicio de este derecho estará subordinado a las facultades de la autoridad judicial, en los casos de responsabilidad criminal o civil, y a las de la autoridad administrativa, por lo que toca a las limitaciones que impongan las leyes sobre emigración, inmigración y salubridad general de la República, o sobre extranjeros perniciosos residentes en el país."

[8] En términos de los artículos 2, fracción I; 26 y 28, fracción I, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 35, fracción III, del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
[9] Artículo 4, párrafo octavo, de la Constitución: "Toda persona tiene derecho a la identidad y a ser registrado de manera inmediata a su nacimiento. El Estado organizará el cumplimiento de estos derechos."
[10] Artículo 15.
[11] Artículos 3,18 y 20.
[12] Artículo octavo de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño:
"*Artículo 8.-*
1.- Los Estados Partes se comprometen a respetar el derecho del niño y preservar su identidad, incluidos la nacionalidad, el nombre y las relaciones familiares de conformidad con la ley sin injerencias lícitas. 2. Cuando un niño sea privado ilegalmente de alguno de los elementos de su identidad o de todos ellos, los Estados Partes deberán presentar la asistencia y protección apropiadas con miras a restablecer rápidamente a su identidad"
[13] Artículo 24
[14] El artículo 22, "Derecho de Circulación y de Residencia", en su numeral 2. Señala que "Toda persona tiene derecho a salir libremente de cualquier país, inclusive del propio."

Considerando que bajo las normas y prácticas internacionales el pasaporte es un requisito indispensable para poder transitar libremente entre naciones, su expedición queda necesariamente vinculada al ejercicio de este derecho.

(iii) Derecho al debido proceso y protección en el extranjero. En materia del derecho a un debido proceso reconocido en la Constitución,[15] la asistencia consular se vuelve indispensable cuando un nacional se encuentra en el extranjero, como se prevé en la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, suscrita por México en 1965, la cual, entre otras funciones, consagra los siguientes derechos: (i) información sobre asistencia consular, (ii) notificación consular, (iii) asistencia consular[16], y de igual manera, en la Ley del Servicio Exterior Mexicano, que reconoce como obligación del Servicio exterior proteger, de conformidad con los principios y normas del derecho internacional, la dignidad y los derechos de los mexicano en el extranjero y ejercer las acciones encaminadas a satisfacer sus legítimas reclamaciones.[17]

[15] Artículo 14, segundo párrafo.
[16] Artículo 36, punto uno, incisos a), b) y c), respectivamente
[17] Artículo 2, fracción II

V.- Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 (PND) proyecta hacer de México una sociedad de derechos, en donde todos tengan acceso efectivo a los derechos que otorga la Constitución[18].

Asimismo, el PND establece la **Estrategia Transversal II "Gobierno Cercano y Moderno"**, cuyo objetivo es atender con oportunidad las demandas ciudadanas y resolver los principales problemas públicos. Busca ubicar como eje central de su actuación al ciudadano y utilizar de forma estratégica las herramientas institucionales con las que cuenta para promover un gobierno eficiente, eficaz y que rinda cuentas a la población[19].

En este contexto, la SRE, a través de la Dirección General de Delegaciones (DGD), comprometida con brindar mejores servicios a los ciudadanos mexicanos que desean obtener un documento de identidad y viaje, cuenta con una red de 45 Delegaciones distribuidas en todo el territorio nacional, 11 de ellas en la Ciudad de México, y 34 en el los distintos Estados de la República, y 115 oficinas de enlace[20] instaladas en los principales municipios que demandan este trámite.

[18] http://pnd.gob.mx
[19] Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013 – 2018. Diario Oficial de la Federación, 30 de agosto de 2013.
[20] Oficinas de Enlace Estatales y/o Municipales que, bajo la supervisión y evaluación de operación de la SRE, operan a cargo de las autoridades locales y estatales.

VI.- Síntesis ejecutiva

El Pasaporte Mexicano

Es un documento que acredita la Identidad y nacionalidad de los mexicanos, con reconocimiento nacional e internacional, el cual facilita la movilidad migratoria de los ciudadanos.

- Las Delegaciones de la SRE emiten un Pasaporte de lectura mecánica que cumple con las recomendaciones y estándares de la Organización para la Aviación Civil Internacional (OACI).
- Cuenta con medidas de seguridad, acordes con estándares de la OACI, y con las mejores prácticas internacionales.

Servicio para la emisión del pasaporte mexicano

Contrato SRE-DRM-LP-24/15

Objeto: El servicio para la emisión del pasaporte mexicano en la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles de "LA SECRETARÍA" en Estados Unidos de América y en las Delegaciones en Territorio Nacional.

Prestadores del servicio: VERIDOS MÉXICO, S.A. DE C.V.; GIESECKE & DEVRIENT GMBH; CAELUM GROUP GMBH; NEC DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.; INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS, S.A. E IECISA MÉXICO, S.A. DE C.V.

Fecha de firma: 27 de abril de 2015, iniciando con el proceso de transición del servicio de emisión de pasaportes.

Vigencia: periodo de ampliación del 1 de julio de 2018 al 14 de enero de 2019.

Monto mínimo: 65'357,677.02 US DLLS más IVA

Monto máximo: 97'187,555.02 US DLLS más IVA (incluye ampliación)

a) Primer convenio modificatorio:

Objeto: Modificar lo establecido en los subnumerales 6.1, 6.2.1 y 6.2.5.1 del numeral 6. Servicio de Personalización de Pasaportes del Anexo "A", así como precisar los precios unitarios del Anexo "B".

Fecha de firma: 28 de agosto de 2015.

De forma específica, se modificó lo relativo a:

- El lugar en el que el consorcio lleva a cabo el proceso de control de calidad de las libretas de pasaporte, fabricadas por la Dirección General de Talleres de Impresión de Estampillas y Valores, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para pasar, de las instalaciones de ésta última, a las instalaciones de la empresa Veridos.
- Precisar precios unitarios señalados en el Anexo "B" del contrato, ya que, al momento de transcribirlos, de la propuesta económica del consorcio ganador, al instrumento contractual, se cometieron errores de captura que derivaron en diferencias.

b) Segundo convenio modificatorio:

Objeto: Modificación de las cláusulas Segunda.- Descripción del servicio; Quinta.- Forma de pago; Octava.- Garantía de cumplimiento; Novena.- Interlocución entre "LA SECRETARÍA" y "LOS PRESTADORES DEL SERVICIO"; Décima Segunda.- Penas convencionales y/o Deducciones al pago y Vigésima Tercera.- Administración y Verificación del contrato original, así como la incorporación del Anexo "C".

Fecha de firma: 11 de febrero de 2016.

De forma específica, se modificó lo relativo a:

- Cambió la unidad administrativa de la Secretaría a cargo de la administración del contrato, pasó de la DGD a la DGTII, en razón de la complejidad tecnológica que se provocó por el fallo del 1 de octubre del año 2015.
- Se agregó el Anexo "C", en el cual se establece la forma de operar, a partir del inicio del esquema contingente, derivado de la incidencia tecnológica que provocó que el 1 de octubre del 2015, no se pudiera iniciar con el sistema de emisión de pasaportes, conforme a lo estipulado contractualmente, en específico a lo relativo al módulo de pre registro en línea, que en la concepción original, era el módulo a partir del cual operaría el sistema de emisión de pasaportes mexicanos.

- La administración del contrato quedo a cargo de la Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación.

c) Tercer convenio modificatorio:

Objeto: modificar las cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta, Sexta y Séptima del Segundo Convenio Modificatorio relativas a las cláusulas Segunda, Quinta, Octava, Novena, Décima Segunda y Vigésima Tercera del contrato original; dejar sin efectos el Anexo "C"; modificar las cláusulas Primera y Segunda del Primer Convenio Modificatorio relativas a los subnumerales 6.1, 6.2.1 y 6.2.5.1 del numeral 6. Servicio de Personalización de Pasaportes del Anexo "A" y adicionar un último párrafo al numeral 7 del Anexo "A" del contrato original.

Fecha de firma: 1 de junio de 2018.

De forma específica, se modificó lo relativo a:

- Al concluir las causas que dieron origen al esquema contingente, se regresó al esquema de prestación de servicios pactados en el Anexo "A", incluyendo lo estipulado en los subnumerales 6.1, 6.2.1 y 6.2.5.1 del numeral 6. Servicio de Personalización de Pasaportes y dejando sin efectos el Anexo "C".
- En consecuencia, la Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación entregó oficialmente la administración del contrato a la Dirección General de Delegaciones y a la Dirección General de Servicios Consulares, en el marco de sus respectivas facultades.

De febrero de 2016 a abril de 2018, las Direcciones Generales de Tecnologías de Información e Innovación, de Delegaciones y de Servicios Consulares, realizaron las acciones necesarias a efecto de concluir el esquema contingente, así como alcanzar las condiciones técnicas apropiadas para estar en posibilidades de solicitar la totalidad de los servicio contratados y detallados en el Anexo "A" del contrato original.

La DGTII comunicó el 1 de abril de 2018 que las causas que dieron origen al esquema contingente ya no persistían, por lo que, se debería iniciar la prestación del servicio en términos de lo dispuesto en el Anexo "A" del contrato original. Situación que se actualizó a partir del 1 de mayo de 2018.

d) Cuarto convenio modificatorio:

Objeto: ampliación del monto máximo y la vigencia establecidos en las cláusulas Tercera y Sexta del contrato original, por un monto de US DLLS 16'197,925.84 más IVA y el incremento al plazo de vigencia en 198 días naturales, del 1 de julio 2018 al 14 de enero 2019.

Fecha de firma: 29 de junio de 2018.

De forma específica, se modificó lo relativo a:

- Se amplió el monto máximo original del contrato por un monto de US DLLS 16'197,925.84 más IVA, quedando un nuevo monto total máximo 97'187,555.02 US DLLS más IVA.
- Se incrementó el plazo de vigencia en 198 días naturales, del 1 de julio 2018 al 14 de enero 2019.

Contingencia operativa del 2015

El 1.oct.15, se presentó una incidencia de carácter tecnológico, que impidió la operación del servicio de **pre registro en línea** para la emisión del pasaporte mexicano, el cual **era indispensable** para que funcionara el sistema de emisión de pasaportes.

Dicha incidencia generó una alteración a la prestación del servicio de emisión de pasaporte, poniendo en riesgo con ello, la continuidad del servicio público, por lo que, a fin de no suspender el servicio, se emprendieron por parte de la SRE las acciones necesarias para continuar con el proceso de emisión del pasaporte mexicano de manera emergente.

En consecuencia, derivado de una serie de reuniones y mesas de trabajo, **atendiendo a los análisis efectuados por la DGTII**, se procedió a operar el proceso de emisión de pasaportes bajo un esquema que no se encontraba previsto en el contrato, situación que devino en la firma del segundo convenio modificatorio, suscrito el día 11 de febrero de 2016, mismo que **no modificó el objeto, monto ni vigencia del contrato original**, y donde la **Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación es el responsable de la Administración del contrato**.

El anexo A establece, en su parte medular, que el servicio de pre registro en línea estaba definido como la "...etapa en la que el solicitante que realiza el trámite de pasaporte ingresa a la página institucional de la Secretaría y selecciona un vínculo electrónico desde el cual accede al sistema de pre registro para el trámite de pasaporte.../// ... en el cual captura datos generales del trámite"; posteriormente, cuando el sistema registraba los datos se programaba y se obtenía un número de cita.

Por lo anterior, al no existir dicho vínculo electrónico, se tuvo que optar por establecer un esquema contingente que, entre otras cosas, **modificó la operación eliminando el pre registro en línea**, sustituyéndolo por la tramitación de citas vía centro de contacto y la captura de datos biográficos en sitio en cada Delegación, para posteriormente proceder al enrolamiento de los datos biográficos y biométricos, y finalmente, la digitalización del trámite.

No obstante, la Secretaría de Relaciones Exteriores continuó prestando el servicio a los ciudadanos que requirieron el servicio, dando prioridad a la atención de casos de emergencia (médicas, laborales y de estudios). Es de señalarse que la incidencia tecnológica (contingencia), estuvo presente en el periodo comprendido entre el 1 y el 5 de octubre, ya que, a partir de esa fecha, se dio inicio a la emisión de pasaportes, a través del denominado SEPM[21].

Dicha incidencia generó una alteración a la prestación del servicio de emisión de pasaporte, poniendo en riesgo la continuidad del servicio público en mención, por ello, a fin de no suspender la emisión de pasaportes, se emprendieron por parte de la Secretaría de Relaciones Exteriores las acciones antes referidas para continuar con el proceso de emisión del pasaporte mexicano, ante el caso fortuito en el que se encontraba.

Recomendaciones para la continuidad de la prestación del servicio para la emisión del pasaporte mexicano dentro y fuera del territorio nacional.

- Asignación directa al Consorcio por al menos nueve meses, periodo en el cual se emitirá la Convocatoria a la Licitación Pública Internacional para adjudicar un contrato plurianual de cuando menos tres años, para garantizar al Estados las mejores condiciones técnicas, legales y económicas.
- Adjudicación directa como excepción a la licitación pública, al Consorcio, hasta por un plazo máximo de tres años.

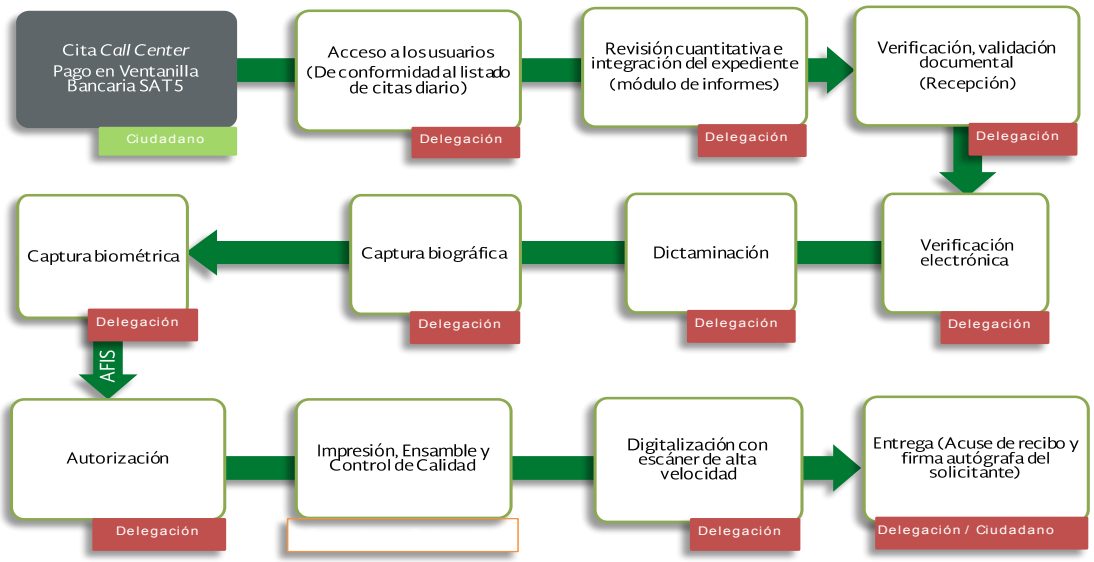
Actualmente, ya se cuenta con el Estudio de Mercado y Anexo Técnico para el servicio de emisión de pasaportes.

[21] El módulo SEPM (Sistema de Emisión de Pasaportes Mexicano), es la herramienta tecnológica que venía operando hasta el 30.sep.15; es decir, se inició operación con el proceso anterior.

Programa de trabajo operativo

Hasta el 30.sep.15, la operación de emisión de pasaportes se realizaba en el siguiente esquema:

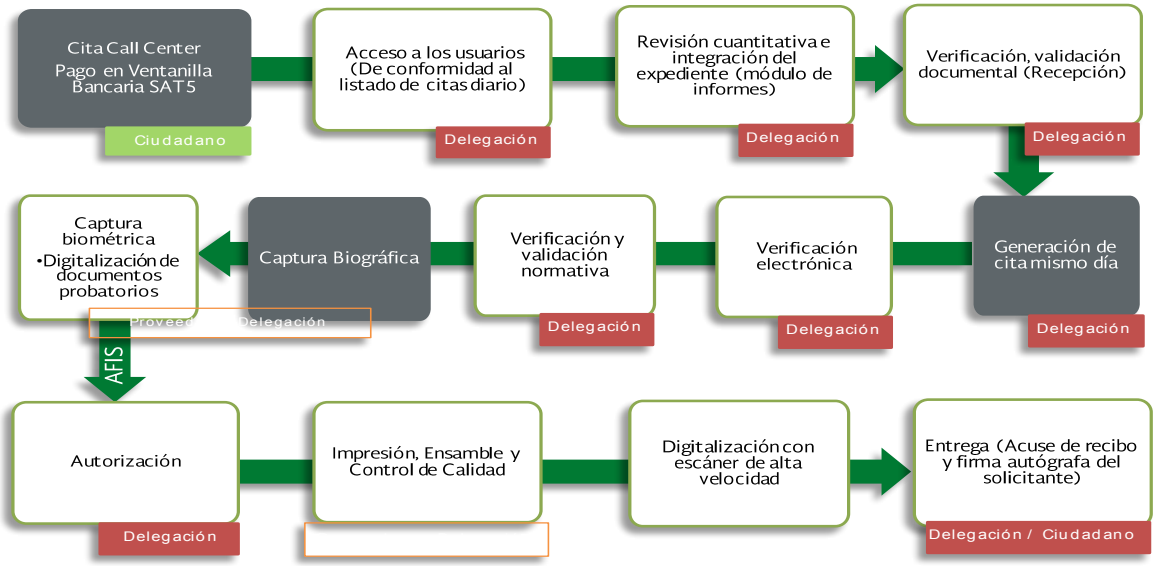
Esquema de operación hasta el 30.sep.2015



Fuente: Dirección de Operación de Pasaportes, 27.abr.18

A partir del 6.oct.15 y hasta la fecha, el esquema de operación de emisión de pasaportes, es el siguiente:

Esquema de operación a partir del 5.oct.2015



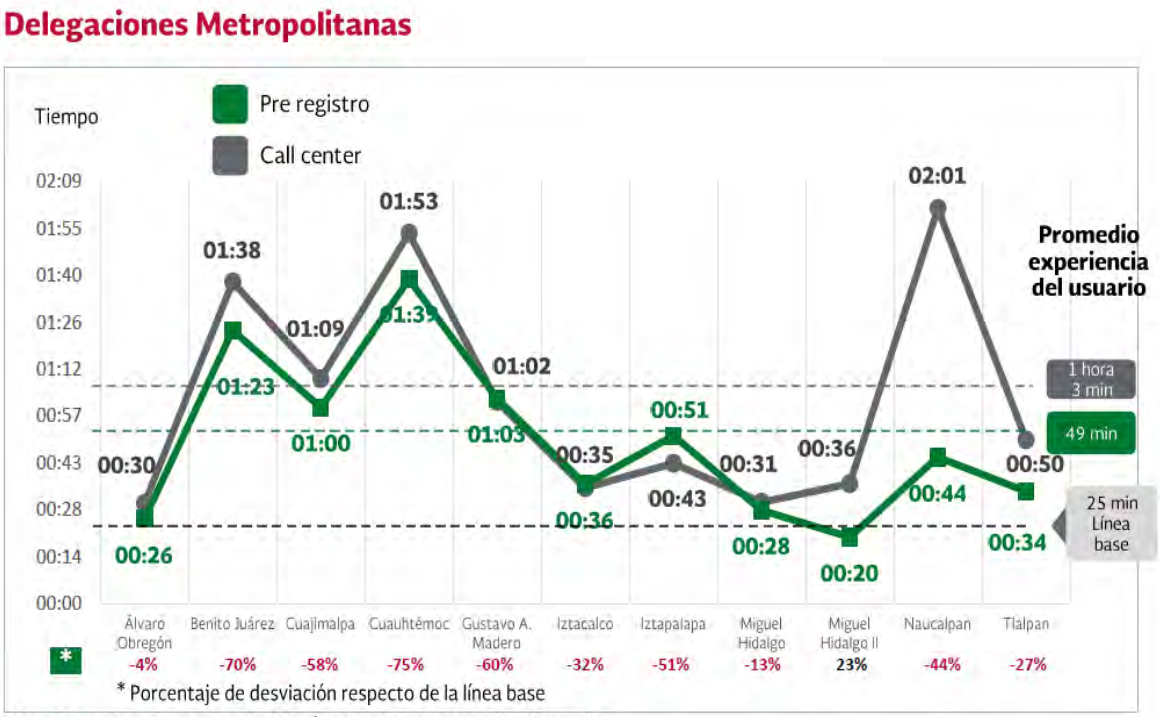
Fuente: Dirección de Operación de Pasaportes, 27.abr.18

Pre-registro de datos biográficos en línea

Previo al inicio del nuevo servicio de emisión de pasaportes, a partir del 1 de octubre de 2015, la S.R.E., diseñó un esquema de atención a través de un sistema de pre-registro en línea, mismo que contemplaba contar con espacios específicos en la 45 Delegaciones, para atender a los ciudadanos que solicitaran la captura de su pre-registro, el cual era indispensable para el trámite de pasaporte, sin embargo se presentó una falla tecnológica que impidió poner en operación este esquema de atención.

Durante el tercer cuatrimestre del año 2017, y con el objetivo principal de reforzar la seguridad en el proceso de emisión de pasaportes y brindar una mejor calidad en el servicio en materia de Expedición de Pasaportes, la Dirección General de Delegaciones implementó, a partir del 1 de agosto del 2017, de manera controlada y dividido en fases la prueba denominada "Piloto de Pre-registro" a través del portal público de presidencia, en el portal de "Gob.mx", iniciando con la Delegación Miguel Hidalgo II, y continuando con cuatro etapas subsecuentes hasta concluir con la implementación en la totalidad de las delegaciones Metropolitanas y Foráneas, iniciando con una distribución de citas del 30% a través de pre-registro en línea y 70% vía centro de contacto telefónico, otorgando una disponibilidad de 3,558 citas de pre-registro diarias.

La Dirección General de Delegaciones consolidó la prueba piloto del esquema de "Pre registro en línea", para lo cual, se analizaron diversos aspectos enfocados al modelo de sede y la atención de los ciudadanos, dando como resultado que el desarrollo y monitoreo de la prueba fuera realizado en la Delegación Miguel Hidalgo II. Una vez que se obtuvieron los resultados e indicadores que permitieron medir el tiempo de emisión el cual fue de 25 minutos por trámite, así como, atender las mejoras al Sistema de Expedición de Pasaportes (SEPM).



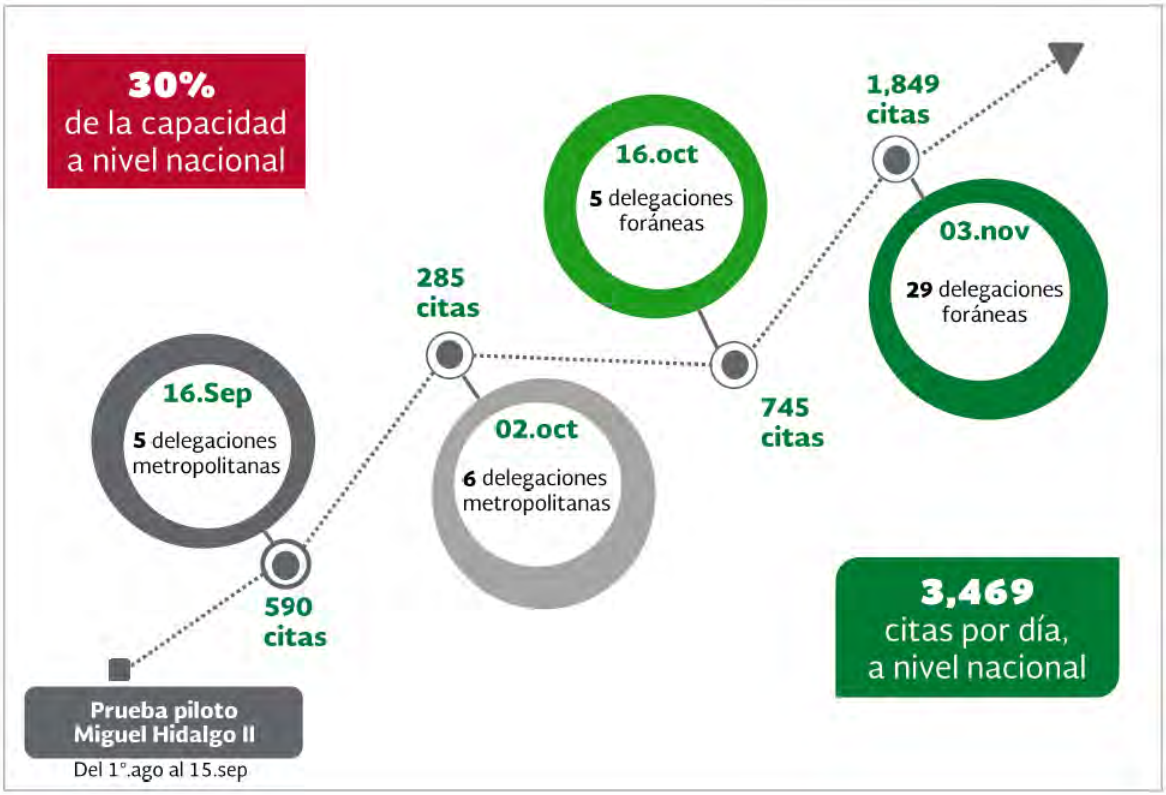
Nota: La meta a alcanzar es de **25 minutos** de permanencia del usuario

Estrategia de implementación

El esquema de operación se conformó en cuatro fases, para lo cual se contempló que cada Delegación cubriera el 30% de su capacidad. A partir del 17 de septiembre se inició con la primera fase, habilitando 5 Delegaciones ubicadas en la Ciudad de México (Benito Juárez, Cuauhtémoc, Cuajimalpa, Miguel Hidalgo II y Naucalpan). Para el mes de octubre se dio comienzo con la segunda fase incorporando el día 02 el resto de las Delegaciones metropolitanas. Para el día 16, se habilitó la tercera fase en el interior de la República en las 5 Delegaciones foráneas con mayor demanda (Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nuevo León y Tijuana). Finalmente, la última fase se puso en marcha el 03 de noviembre, integrando el resto de las Delegaciones.

Con este esfuerzo se logró obtener que cada vez más mexicanos programaran su cita con el uso de la plataforma GOB.MX impulsada por el Gobierno de la República, para que al momento de que el ciudadano acuda a cualquier Delegación para continuar con su trámite, se garantice que este sea de manera más ágil, eficiente y ordenada.

Fases del esquema "Pre registro en línea"



Con el objeto de establecer una mejor organización, coordinación y funcionamiento del plan de despliegue del esquema de "Pre registro en línea", se dio atención y seguimiento a las siguientes actividades:

1. Capacitación del personal de Validación Normativa: Con el objetivo principal de fortalecer los conocimientos de los procesos normativos, a efecto de consolidar el nivel de seguridad en la emisión de pasaportes, se impartió el "Taller de Validación Normativa" de manera presencial y virtual a Subdelegados y personal que participa en este proceso.

2. Orientación a los ciudadanos en el Centro de Contacto: En el mes de marzo del año anterior, se llevó a cabo la capacitación dirigida al personal que opera en el centro de contacto, con el propósito de dar a conocer la estrategia para brindar orientación a los ciudadanos en caso de dudas durante la programación de cita en el portal GOB.MX.

3. Reunión con titulares de las Delegaciones: Previo al inicio de cada fase, en conferencia virtual con los Delegados, se presentaron los resultados obtenidos durante la prueba piloto, instruyendo a la Dirección de Operación a atender las necesidades y/o ajustes de impacto en el nuevo esquema de emisión.

4. Monitoreo de redes sociales: Con base a los objetivos de la Estrategia Digital Nacional del Gobierno de la República, la Dirección General de Delegaciones ha ampliado su presencia en las principales redes sociales (Twitter, Facebook). Diariamente se realiza monitoreo para recibir las menciones de los ciudadanos con relación a la atención recibida, y atender las necesidades, quejas y sugerencias.

Dicha implementación tuvo como resultados y beneficios

- Reducción en tiempos de atención con hasta 46% menos, respecto del esquema de atención vía centro de contacto.
- Funcionalidades que permiten conocer Alertas, Comentarios e Imágenes del Expediente del trámite anterior.
- Contar con la información Biográfica pre-capturada por el ciudadano
- Entrevista y confronta de datos personales en sistema frente al usuario a través del módulo de validación normativa.

Plan de despliegue 50%-50%

A partir del 1 de agosto de 2018, en las delegaciones Cuauhtémoc y Nuevo León, se implementó un plan piloto para la re-distribución de citas, considerando 50% a través de pre-registro en línea, en el portal de GOB.MX y 50% vía centro de contacto telefónico.

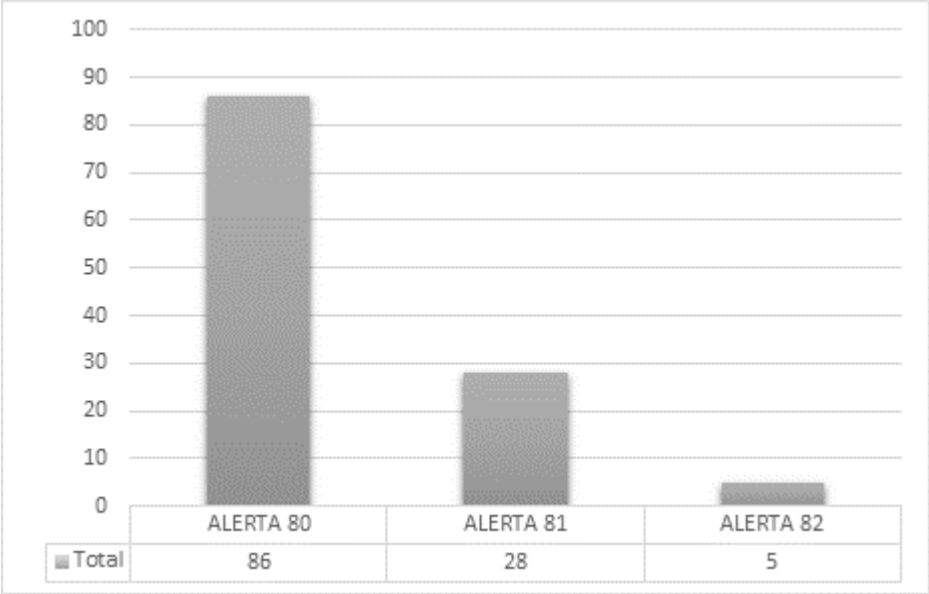
Del piloto de re-distribución de citas, se obtuvieron resultados positivos al reducir adicionalmente el tiempo de permanencia del usuario en la Delegación en hasta un 29%.

Nuevos Desarrollos

Derivado de la incorporación de alertas al Sistema de Emisión de Pasaportes que resultan de la comparación biométrica, se emitieron las Disposiciones relativas en materia normativa y operativa que permiten realizar los procedimientos de atención que incluyen, la dictaminación operativa necesaria respecto al conocimiento del tipo de alerta y el procedimiento normativo para la expedición o cancelación del pasaporte solicitado, según los resultados de la verificación biométrica, biográfica y documental del solicitante de pasaporte.

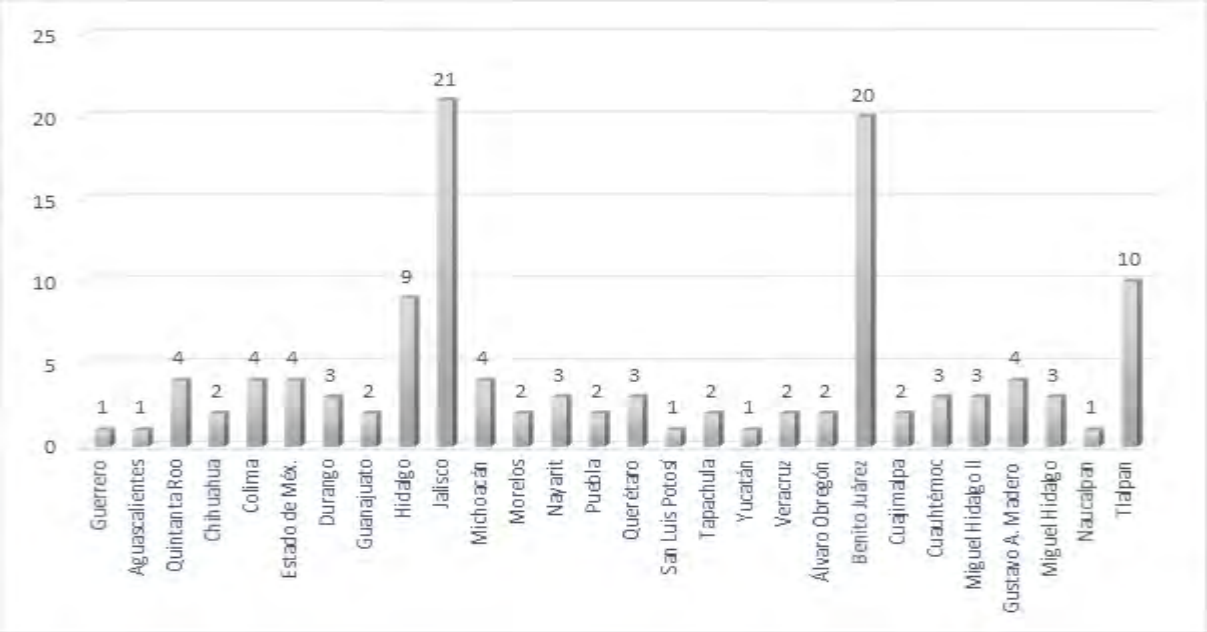
Las alertas 80, 81 y 82 que muestra el Sistema de Expedición de Pasaportes en territorio nacional, consiste en la comparación de huellas dactilares del solicitante que realiza el trámite de pasaporte y de los padres o tutores de menores de edad, contra la totalidad de las huellas dactilares almacenadas en la base de datos de pasaportes (1:N).

Durante el periodo comprendido del 16 de febrero de 2016 al 10 de julio de 2018, los casos registrados por la Dirección General de Delegaciones son: 2016 (32 casos), 2017 (53 casos) y 2018 (34 casos), con el gran total de 119, correspondientes a las siguientes categorías:



Se tiene registro de 19 casos que corresponden a ciudadanos naturalizados que obtuvieron pasaporte mexicano antes de realizar el trámite para obtener la nacionalidad y de los cuales se ha dado seguimiento con la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Del gran total de 119 casos, 71 de ellos fueron reportados por Delegaciones Foráneas y 48 por Metropolitanas.



Servicio para la implementación de la prueba piloto del pasaporte electrónico en series oficiales y diplomáticas.

El "Pasaporte-e" lo define la OACI como un "PLM" (pasaporte de lectura mecánica) que contiene una microplaqueta de circuito integrado "CI" sin contacto dentro del cual se almacenan datos de la página de datos del "PLM", una medida biométrica del titular del pasaporte y un objeto de seguridad para proteger los datos con tecnología criptográfica de infraestructura de clave pública "ICP" y que se ajusta a las especificaciones del Documento 9303 parte 1, volumen 2 de la Organización de Aviación Civil Internacional.

A pesar de que el "PLM" cumple con las reglamentaciones internacionales y nacionales vigentes en la materia, la Secretaría identificó la necesidad de evolucionar el pasaporte actual con base en las especificaciones del Documento 9303 parte 1, volumen 2 de la OACI para la emisión de documentos de viaje con capacidad de identificación biométrica (pasaporte electrónico)

En el numeral 7. Servicio de implementación del pasaporte electrónico en series oficiales y diplomáticas, del contrato SRE-DRM-LP-24/15, se establecieron las consideraciones y las etapas para la implementación del pasaporte electrónico en series oficiales y diplomáticas, como piloto para la implementación del Proyecto de emisión del Pasaporte Electrónico Mexicano que se tenía contemplado para el año 2016.

Derivado del efecto colateral de la incidencia de carácter tecnológica del 1 de octubre de 2015, el servicio de expedición de pasaportes no se podía brindar en los términos pactados originalmente en

el Anexo "A" del contrato, afectando las fechas pactadas de manera referencial para la entrega de los entregables descritos en los numerales 7.2 Antecedentes y 7.7.2 Entregables y Documentación del Proyecto.

Situación que se formalizó en el Tercer Convenio Modificatorio, adicionando un último párrafo en el numeral 7 del Anexo "A" para establecer que "...las fechas pactadas de manera referencial para la entrega de los entregables descritos en los numerales 7.2 Antecedentes y 7.7.2 Entregables y Documentación del Proyecto, quedan sin efecto, únicamente para lo que hace a los entregables que conforman las etapas de TRANSICIÓN, OPERACIÓN y MEJORA. Por lo cual de conformidad con el subnumeral 7.5 del presente Anexo, una vez que "LA SECRETARÍA" defina, cuente y proporcione la infraestructura de clave pública "ICP" a "LOS PRESTADORES DEL SERVICIO", se reanudará el proceso del Proyecto del Pasaporte en series oficiales y Diplomáticas."

De febrero 2016 a abril 2018, las Direcciones Generales de Tecnologías de Información e Innovación, de Delegaciones y de Servicios Consulares, realizaron las acciones necesarias a efecto de concluir con el esquema contingente, así como para alcanzar las condiciones técnicas apropiadas para estar en posibilidades de solicitar la totalidad de los servicios contratados y detallados en el Anexo "A" del contrato.

Entre esas acciones, a partir del 2017 se intensificaron las labores redistribuyendo recursos humanos a efecto de estar en condiciones de salir del esquema contingente y realizar las actividades necesarias para proporcionar a "LOS PRESTADORES DEL SERVICIO" el insumo denominado Infraestructura de Clave Pública (PKI por sus siglas en inglés) con mayores esquemas de seguridad y estabilidad, que permitiera exigirles la implementación del pasaporte electrónico en series oficiales y Diplomáticas, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7 del Anexo "A" del contrato.

El 26 de junio del 2018, se emitió el primer pasaporte diplomático en el Centro de Emisión de Pasaportes Oficiales y Diplomáticos.

Integración de Expedientes y Proyectos Ejecutivos

La Dirección General de Delegaciones cuenta con una herramienta tecnológica [22]que permite acceder a los documentos digitalizados que dan cuenta del desarrollo y administración del contrato SRE-DRM-LP-24/15, con los siguientes módulos:

- Antecedentes
- Proceso de contratación
- Etapa de transición
- Primer convenio modificatorio

[22] http://dgdnet2/contratopasaportes/index.php

- Segundo convenio modificatorio
- Ejecución del proyecto
- Pagos
- Auditoría Superior de la Federación
- Otros documentos

Sistema de indicadores de desempeño para las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

La Secretaría de Relaciones Exteriores cuenta con 45 Delegaciones en territorio nacional, 11 en la Zona Metropolitana y 34 en los Estados de la República, a cargo de la Dirección General de Delegaciones.

Éstas se apoyan en 115 Oficinas de Enlace, mismas que son autorizadas a través de convenios de colaboración suscritos con los diferentes gobiernos locales (Estatales o Municipales)

Con la finalidad de tener elementos de análisis para la toma de decisiones respecto del proceso de emisión de pasaportes y el funcionamiento del Sistema de Emisión del Pasaporte Mexicano, se creó un sistema de indicadores del desempeño, a efecto de que de manera cotidiana se mida el desempeño de las Delegaciones.

Estos indicadores son los siguientes:

Indicador	Periodicidad de ejecución	Objetivo
Apertura de Sedes	Tres veces al día 08:30, 09:00 y 11:00 hrs.	Detectar posibles inconvenientes en las Delegaciones que no hayan "abierto sede" en el horario establecido.
Primer Operación del Día	Dos veces al día 10:00 y 12:00 hrs.	Muestra el tiempo que transcurre en una Delegación, desde la apertura de sede, hasta la atención del primer trámite. Así mismo, se muestra la producción a la hora del corte de generación del reporte.
Insumos	Diariamente	Permite identificar la cantidad de insumos con los que cuentan las

		Delegaciones; así mismo, permite realizar el monitoreo para la planeación de los envíos de insumos correspondientes.
Porcentaje de autorización de pasaportes por lo servidores públicos que cuentan con dicha facultad en cada Delegación.	Diariamente	Permite conocer el grado de participación de éstos en la autorización de los pasaportes que se expiden.
Días de espera para programar una cita		Con ello se evalúa la apertura de citas diarias que se pueden permitir en dichas unidades.
Niveles de servicio del centro de contacto telefónico.		Permite calcular la cantidad de deductivas a cargo de la empresa encargada del servicio y de la capacitación que requiere el personal para la mejora del mismo.
Tiempo promedio de producción	Diariamente al finalizar operaciones	Muestra en minutos el tiempo promedio de producción del pasaporte por cada Delegación.
Producción Delegaciones y OME's		Muestra la producción diaria de pasaportes tanto de Delegaciones como de Oficinas de Enlace.
Producción MEBB		Permite identificar el porcentaje de pasaportes emitidos en el Módulo de Enrolamiento Biográfico y Biométrico (MEBB)
Producción en esquema PRE Registro		Permite medir la producción bajo esta modalidad.
Primer operación días anteriores		Muestra la cantidad de trámites emitidos de días anteriores.

Reporte de cierre de sedes		Muestra el horario de cierre de cada Delegación.
Solicitudes pendientes de autorizar		Identifica la cantidad de trámites que en sistema quedan en el estado "Pendiente de autorizar".

Evolución del Servicio de Centros de Contacto Telefónico

Contrato SRE-DRM-AD-16-12

Objeto: Servicio de Centro de Contacto (CC) cuyo objeto será desempeñar como el punto de contacto entre los usuarios y "LA SECRETARIA" para proporcionar información acerca de los requisitos para tramitar el pasaporte mexicano en todo el territorio nacional, programar citas para la obtención del mismo, vía telefónica o vía Internet; así como, prestar los servicios de chat, tele-mensaje, web call back y correo electrónico, para brindar información y resolver dudas por parte de los usuarios, para la obtención del pasaporte mexicano que se realiza en las Delegaciones, Sub Delegaciones y Oficinas (en adelante Delegaciones) de "LA SECREATRIA" en territorio nacional, evaluar el servicio proporcionado, realizar avisos de difusión, así como generar una herramienta de reportes como apoyo en la toma de decisiones en materia de mejoramiento del servicio.

Prestador del servicio: TOPTEL, S. de R.L de C.V

Fecha de firma: 30 de diciembre de 2011

Vigencia: del 01 de enero de 2012 al 31 de Diciembre de 2013.

Primer Convenio Modificatorio: Ampliación de la vigencia hasta el 31 de marzo 2014.

Segundo Convenio Modificatorio: Ampliación de la vigencia hasta el 25 de mayo de 2014

Monto Plurianual Mínimo: $17´358,671.52 (DIECISIETE MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UN PESOS 52/100 MN) más el impuesto al Valor Agregado.

Monto Plurianual Máximo: $43´399,023.84 (CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL VEINTITRÉS PESOS 84/100 MN) más el impuesto al Valor Agregado.

Contrato SRE-DRM-AD-56-14

Objeto: Servicio de un "CC" cuyo objeto será ser punto de enlace entre "LA SECRETARIA" y los "USUARIOS" que requieran de los servicios que se prestan a través de las "DELEGACIONES

Prestador del servicio: INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

Fecha de firma: 30 de junio de 2014

Vigencia: 01 de julio de 2014 al 25 de mayo de 2016.

Primer Convenio modificatorio: Se precisan niveles de servicio.

Segundo Convenio modificatorio: Ampliación del monto máximo en un 20%.

Monto Plurianual Mínimo: $27´528,727.54 (VEINTISIETE MILLONES QUINIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS VEINTE SIETE PESOS 54/100 MN) más el impuesto al Valor Agregado.

Monto Plurianual máximo incluyendo la ampliación: $82´586,182.64 más IVA (OCHENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CIENTO OCHENTA Y dos PESOS 64/100 M.N.) más el impuesto al Valor Agregado.

Contrato SRE- DRM-LP-16/16

Objeto: Servicios de Centros de Contacto (CC) destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del Pasaporte mexicano en Territorio Nacional.

Prestador del servicio: INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

Fecha de firma: 1 de abril de 2016

Vigencia: 01 de abril al 31 de diciembre 2016

Convenio modificatorio: Ampliación del monto máximo equivalente a $6´644,408.42, sin rebasar el 20%, así como de la vigencia hasta el 31 de enero de 2017.

Monto Mínimo: $29'198,236.05 (VEINTINUEVE MILLONES CIENTO NOVENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS 05/100 M.N.) más el impuesto al Valor Agregado.

Monto máximo incluyendo la ampliación: $62, 014,478.60 más IVA (SESENTA Y DOS MILLONES CATORCE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS 60/100 M.N.) más el impuesto al Valor Agregado.

Contrato SRE-DRM- LP-04-17

Objeto: servicios de Centros de Contacto (CC), destinados a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del Pasaporte mexicano en Territorio Nacional.

Prestador del servicio: INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

Fecha de firma: 28 de diciembre de 2016

Vigencia: 01 enero 2017 al 31 diciembre 2017.

Convenio modificatorio: Ampliación del monto máximo en un 20%, así como de la vigencia hasta el 31 de marzo de 2018.

Monto Mínimo: $44'146,376.67 (CUARENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS 67/100 M.N.) más el impuesto al Valor Agregado.

Monto máximo incluyendo la ampliación: $97´583,597.62 (NOVENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS 62/100 M.N.) más el impuesto al Valor Agregado.

Contrato SRE -DRM-AD-09/18

Objeto: "Servicio de Centros de Contacto, destinados a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional".

Prestadores del servicio: Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. en propuesta conjunta con KJFM Diseños y Soluciones, S.A. de C.V.

Fecha de firma: 06 de abril de 2018.
Vigencia: del 01 de abril al 31 de Diciembre de 2018.

Convenio modificatorio: Se reducen y precisan montos mínimos y máximos

Monto Mínimo: $39´200,000.00 (TREINTA NUEVE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS 00/100 MN) más el impuesto al Valor Agregado.

Monto Máximo: $98´000,000.00 (NOVENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS 00/100 MN) más el impuesto al Valor Agregado.

Histórico de llamadas recibidas a través del Centro de Contacto telefónico

Meses	2014	2015	2016 *	2017	2018
Enero	167,947	374,483	566,732	956,364	795,610
Febrero	203,174	393,317	520,223	576,044	776271

Marzo	208,616	484,873	491,270	740,098	688,926
Abril	195,116	601,191	638,678	537,029	753,602
Mayo	254,048	455,621	678,685	672,671	778,909
Junio	214,809	457,096	678,364	682,301	715,619
Julio	319,649	430,610	619,166	711,827	796,331
Agosto	233,508	340,948	620,156	665,728	745,655
Septiembre	259,264	337,588	572,215	533,612	622,048
Octubre	295,969	560,679	717,918	638,141	
Noviembre	284,211	442,874	669,638	605,918	
Diciembre	221,322	313,401	473,491	475,728	
TOTAL	2,857,633	5,192,681	7,246,536	7,795,461	6,672,971
Promedio mensual	238,136	432,723	603,878	649,622	741,441

Fuente:

Enero-junio 2014 reporte proporcionado por la DOP con previa validación (proveedor TOPTEL)

Julio-diciembre 2014 y 2016 Información proporcionada por el proveedor EFICASIA

2015 Reporte proporcionado por la DOP con previa validación

2017 Reporte proporcionado por la DOP con previa validación

2018 Reporte proporcionado por la DOP con previa validación

Oficinas Municipales de Enlace (OME)

El 28 de septiembre de 2015, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para el establecimiento y operación de Oficinas Estatales y Municipales de Enlace autorizadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Específicamente en el CAPÍTULO III De los requisitos para el establecimiento de las Oficinas Estatales o Municipales de Enlace, así como el CAPÍTULO IV De la Autorización y Operación, prevén que para que la Secretaría de Relaciones Exteriores autorice el establecimiento y operación de una Oficina de Enlace, el gobierno o municipal deberá cumplir con los requisitos técnicos, normativos, operativos y de infraestructura de acuerdo con el Acuerdo citado.

Procedimiento para apertura de OME

i. El Gobierno local solicita la apertura de una Oficina Municipal de Enlace (OME) con la Secretaría de Relaciones Exteriores, debiendo contar con lo siguiente:

a. Justificación de la necesidad de establecimiento de una Oficina de Enlace.
b. Declaración de que cuenta con:
   - Inmueble propuesto para la Oficina de Enlace;
   - Recursos técnicos;
   - Recursos humanos;
   - Recursos financieros para la operación de la Oficina de Enlace, y
   - Información que sustente el requerimiento de atención por parte de la población de la entidad o municipio. [Fotografías. Planos o cualquier otra evidencia].
c. Justifique la utilidad de la apertura de la Oficina de Enlace en términos de lo siguiente:
   - Población potencial a ser beneficiada.
   - Beneficio para la población por acercar los servicios a su localidad.
   - Tiempo promedio de traslado entre la Delegación y la Oficina de Enlace: XX horas XX minutos.
   - Costo promedio del viaje redondo para el ciudadano, al trasladarse a la Delegación para realizar el trámite.
   - Costo del derecho municipal.
   - Propuesta de capacidad de citas diarias

ii. La DGD instruye a Delegado para verificar y certificar si la autoridad local cumple con los requisitos técnicos, operativos y normativos para la apertura de una OME. La Delegación deberá emitir un dictamen de procedencia que avale que se cuenta con los siguientes elementos:
   - El inmueble; (en condiciones óptimas acorde a la proyección de producción).
   - El personal para la Oficina de Enlace y comisionado a la Delegación;
   - La infraestructura para la instalación del equipo de enrolamiento biométrico;

- La necesidad de atención a la población de la zona;
- Suscribir el contrato de arrendamiento de equipo con el proveedor;
- Acreditar el cumplimiento de los requisitos de infraestructura tecnológica, descritos en el documento denominado "check list de los requerimientos técnicos / tecnológicos".

iii. El Delegado informa a la DGD si se cumplen con los requisitos para la apertura de una OME y se elabora Acta de verificación.
iv. Se suscribe Dictamen por parte de la DGD.
v. Se envía Dictamen a la Oficialía Mayor para su envío a la S.R.E. y se emita la aprobación (Art. 7° último párrafo de los Lineamientos)
vi. La Oficialía Mayor remite la aprobación a la DGD.
vii. Se envía a sanción jurídica y se recibe sanción jurídica del convenio por parte de DGAJ.
viii. Una vez sancionado positivamente se remite a la Delegación correspondiente para que se recaben las firmas de las Autoridades Municipales.
ix. A través de la DGAJ se pasa a firma del Canciller y se publica en el DOF.
x. Se procede a la apertura de la Oficina de Enlace.

Legalización de documentos

En materia de legalización de firmas de documentos públicos que deben surtir efectos en el extranjero, desde el 08 de diciembre de 2006 que fueron publicadas las "Reglas General que deberán observar las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores para la legalización de documentos" no se había realizado una actualización normativa, por lo que el 08 de agosto de 2017, se dieron a conocer a las Delegaciones de la S.R.E. Metropolitanas y Foráneas, las modificaciones a diversas reglas para su aplicación inmediata mejorando los procesos de atención al público.

Asimismo, fue publicado en el portal GOB.MX los requisitos que se deben presentar para realizar el trámite, así como los costos y el directorio de Delegaciones de la S.R.E. para llevarlo a cabo; igualmente, se implementó en el portal de la Secretaría un apartado para dicho trámite con la sección de "Preguntas frecuentes" a efecto de facilitar al ciudadano la realización del mismo.

Aunado a lo anterior, fue publicado un folleto informativo en materia de legalizaciones para su difusión en las Delegaciones a fin de difundir los requisitos a cumplir para mayor facilidad de los solicitantes.

Documentos de Identidad y Viaje

En materia de Documentos de Identidad y Viaje que se emite a extranjeros que se encuentren en territorio nacional que tengan la calidad migratoria de refugiado, apátrida o sin representación

diplomática o consular que les otorgue un pasaporte, la Dirección General de Delegaciones ha realizado una serie de acciones tendientes a incrementar la seguridad en su emisión.

En ese tenor, a partir del año 2017 se valida por escrito la autenticidad de las pruebas documentales que presentan los extranjeros ante las instancias expedidoras:

- Tarjeta de condición de estancia ante el Instituto Nacional de Migración.
- Oficio de acreditación de calidad de refugio o apátrida ante la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR).

Asimismo, se realizan las siguientes acciones:

- Búsqueda en la Base de Datos de Impedimentos Administrativos.
- Búsqueda del domicilio del extranjero en el Portal Google Maps

El porcentaje de Documentos de Identidad y Viaje que se expiden en promedio anual es de 90.

El compromiso que se debe desarrollar de manera inmediata es la sistematización de los procesos operativos en la emisión del Documento de Identidad y Viaje

Naturalización

De conformidad con el artículo 51 ter del Reglamento Interior, las Delegaciones coadyuvan en la recepción de solicitudes de extranjeros que desean obtener la nacionalidad mexicana. En ese tenor, la realización de los exámenes de conocimiento de la historia de México y del idioma español son los dos procedimientos de mayor relevancia que ejecutan los servidores públicos en las Delegaciones respecto del trámite de naturalización.

VII. Acciones realizadas

Acciones en materia de intercambio de información y colaboración con instituciones y gobiernos extranjeros

Gobierno Digital

En 2013, la Dirección General de Delegaciones inició la primera etapa de captura de los trámites correspondientes a pasaporte, documento de identidad y viaje y legalización de documentos en la "Matriz de Interoperabilidad de Trámites y Servicios", cuyo objetivo fue cargar información de diferentes ámbitos acerca de los trámites manejados por esta dependencia.

Durante el año 2014 se realizó la captura de los trámites actualizados en el "Catálogo Nacional de Trámites y Servicios", respecto de los 23 trámites correspondientes a esta Dirección General, siguientes:

SRE-03-002	Pasaporte ordinario para personas mayores de edad
SRE-03-003	Renovación de Pasaporte a personas mayores de edad
SRE-03-004	Pasaporte ordinario para menores de edad adoptados bajo el régimen de adopción simple o semiplena
SRE-03-005	Renovación de Pasaporte ordinario para menores de edad adoptados bajo el régimen de adopción simple o semiplena
SRE-03-006-A	Pasaporte ordinario para menores de edad con la presencia de ambos padres o quienes ejercen patria potestad
SRE-03-006-B	Pasaporte ordinario para menores de edad sin la presencia de uno o ambos padres, o quienes ejerzan la patria potestad
SRE-03-006-C	Pasaporte ordinario para menores de edad por fallecimiento de alguno de los padres o tutor
SRE-03-006-D	Pasaporte ordinario para menores de edad en caso de suspensión o pérdida de la patria potestad por alguno de los padres o de quienes legalmente la ejercían
SRE-03-007-A	Renovación de Pasaporte ordinario para menores de edad con la presencia de ambos padres o quienes ejerzan la patria potestad
SRE-03-007-B	Renovación de Pasaporte ordinario para menores de edad sin la presencia de uno o ambos padres, o quienes ejerzan patria potestad
SRE-03-007-C	Renovación de Pasaporte ordinario para menores de edad por fallecimiento de alguno de los padres o quien ejercía la patria potestad
SRE-03-007-D	Renovación de Pasaporte ordinario para menores de edad por suspensión o pérdida de la patria potestad por alguno de los padres o quienes legalmente la ejercían

SRE-03-008-A	Pasaporte ordinario para menores de edad o persona con discapacidad mayor de edad que no pueda manifestar su voluntad con presencia del tutor
SRE-03-008-B	Pasaporte ordinario para menores de edad o persona con discapacidad mayor de edad que no pueda manifestar su voluntad sin presencia del tutor
SRE-03-009-A	Renovación de Pasaporte ordinario para menores de edad o persona con discapacidad mayor de edad que no pueda manifestar su voluntad con presencia del tutor
SRE-03-009-B	Renovación de Pasaporte ordinario para menores de edad o persona con discapacidad mayor de edad que no pueda manifestar su voluntad sin presencia del tutor
SRE-03-010	Documento de identidad y viaje para extranjeros mayores de edad
SRE-03-011-A	Documento de identidad y viaje para personas menores de edad
SRE-03-011-B	Documento de identidad y viaje a personas menores de edad extranjeros sin la comparecencia de los padres o quien ejerza patria potestad
SRE-03-011-C	Documento de identidad y viaje para extranjeros menores de edad con fallecimiento de uno de los padres o quien ejerza legalmente la patria potestad
SRE-03-011-D	Documento de identidad y viaje para menores de edad extranjeros cuando exista suspensión o pérdida de patria potestad de alguno de los padres
SRE-03-012-A	Documento de identidad y viaje para extranjeros menores de edad con comparecencia de tutor
SRE-03-012-B	Documento de Identidad y viaje para extranjeros menores de edad sin la comparecencia del tutor

El 12 de octubre de 2017, la Secretaría de la Función Pública otorgó a la Secretaría de Relaciones Exteriores el Certificado que le otorga el carácter de "Fuente de Confianza" respecto del trámite de "Pasaporte", el cual se concede a la dependencia o entidad o a las unidades administrativas de éstas que en atención a sus atribuciones y por la relevancia, confiabilidad y veracidad de la información que administran, sean consideradas por la Secretaría de la Función Pública con ese carácter, y que proporcionan información de consulta de uso común a la Administración Pública Federal, a través de medios digitales.

En 2018 se ha trabajado con la Unidad de Gobierno Digital y la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación para la obtención del "Sello de calidad" para diversos trámites de pasaporte publicados en gob.mx.

Portal de Información de Pasaportes

Derivado de las encuestas realizadas a través del portal de citas de pasaporte, ha existido una constante petición de los ciudadanos para facilitar el acceso a los requisitos de los trámites que se encuentran publicados en el portal GOB.MX; es importante resaltar que el contenido es proporcionado por esta Dirección General, sin embargo, la visualización obedece a los estándares determinados por la Unidad de Gobierno Digital.

Por lo anterior y posterior a diversas reuniones con dicha Unidad, se llegó a la determinación de realizar un portal dentro de la plataforma GOB.MX para el trámite de pasaporte en sus diversas modalidades a efecto de facilitar a la ciudadanía la búsqueda de información, por lo cual se ha hecho un intercambio de datos constante para la implementación del mismo a corto plazo.

Reunión con la sección de visas y antifraudes de la representación diplomática de Canadá acreditada en México

La Embajada de Canadá en México formuló en 2015 una invitación a la Dirección General de Delegaciones para abordar la problemática que representa la tramitación de visas con base en pasaportes mexicanos obtenidos fraudulentamente, mayormente se trata de casos de suplantación de personas, en los que la documentación es correcta.

El 24 de junio de 2016 se celebró la firma del Memorándum de Entendimiento entre la Secretaría de Relaciones Exteriores y la Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá y el Departamento de Inmigración, Refugiados y Ciudadanía de Canadá, relativo a la devolución de documentos mexicanos de viaje fraudulentos, obtenidos o utilizados inapropiadamente, celebrado, la Dirección General de Delegaciones y la Oficina de Evaluación de Riesgos de la Embajada de Canadá en México.

En el mes de septiembre del 2016 la Subsecretaría de América del Norte a través de la Oficialía Mayor solicitó la participación de la Dirección General de Delegaciones en el primer Dialogo de Alto Nivel México – Canadá sobre Movilidad de Personas (DANM) mismo que estuvo enfocado en cuatro temas de cooperación, entre ellos el seguimiento a la eliminación de la visa canadiense: estrategias de colaboración y monitoreo, acuerdo de supresión de visas en pasaportes canadienses, diplomáticos y oficiales, mismo que surtió efecto el 01 de diciembre del mismo año.

Durante los años 2017 y 2018, la Dirección General de Delegaciones ha participado en las Reuniones de Alto Nivel y las Intermedias, con el objeto de informar el seguimiento del Memorándum y establecer un mecanismo eficaz y permanente para la prevención de riesgos en la emisión de pasaportes mexicanos.

Taller sobre integridad de pasaportes

En el marco de los compromisos asumidos por nuestro país durante la XXI Reunión Viceministerial de la Conferencia Regional sobre Migración (CRM) y del Diálogo de Alto Nivel México-Canadá sobre Movilidad de Personas, se acordó celebrar el Taller sobre Integridad de Pasaportes, con el patrocinio de Canadá y de la Oficina de las Naciones Unidas contra las Drogas y el Delito (ONUDD) celebrado en julio de 2017 en la SRE. Asimismo, se participó en el Taller impartido en Colombia en el mes de marzo de 2018. En los dos Talleres los temas abordados fueron:

1. Casos de estudio sobre fraude en la emisión de pasaportes
2. Acciones preventivas para evitar el fraude en la emisión de pasaportes
3. Colaboración entre los Estados en materia de seguridad y prevención de fraudes.
4. Medidas de seguridad para la elaboración de pasaportes.

Acceso a la base de datos nacional del Registro Civil de RENAPO

En el marco del acuerdo interinstitucional suscrito por las Secretarías de Gobernación (SG) y Relaciones Exteriores (SRE) para acceder a la base de datos nacional del registro civil con la que cuenta el Registro Nacional de Población de la SG, se determinó el acceso de las Representaciones de México en el exterior para que por su conducto sean expedidas actas de nacimiento llamadas "interestatales" en sus adscripciones, de tal manera que los connacionales puedan acceder a la obtención de actas del estado civil (por el momento sólo las de nacimiento) sin necesidad de trasladarse a los lugares donde se efectuó el registro.

Entre las actividades que se han desarrollado con base en este acuerdo, se encuentra el acceso de las Delegaciones de la SRE y Dirección General de Delegaciones, a la consulta de la base de datos nacional del registro civil para los procesos de emisión de pasaportes, este proceso resulta de gran relevancia para la seguridad en la dictaminación de procedencia o improcedencia de la expedición del pasaporte, por lo que actualmente existen servidores públicos que han suscrito promesas de confidencialidad y que cuentan con los accesos autorizados para realizar las consultas respectivas.

Es importante hacer notar que, derivado de la revisión a casos de alta visibilidad reportados por las Delegaciones de la S.R.E., se detectó que no existe un adecuado control para que el personal de los Registros Civiles realice adecuadamente el alta y o baja de registros de nacimiento en el portal de SIDEA, lo cual repercute gravemente en la seguridad de la emisión de pasaporte, en virtud de que se han encontrado inconsistencias en los datos capturados, lo que deriva en dudas respecto a la nacionalidad y/o identidad de la persona, razón por la que se tiene que solicitar vía oficio al Registro Civil la búsqueda del acta de nacimiento, obteniendo como resultado que el documento corresponde a diversa persona o en su defecto la inexistencia bajo los datos registrales. Es importante resaltar que

en tres casos, esta Unidad Administrativa ha obtenido información de diversas instancias que los solicitantes de pasaporte mexicano, resultaron ser de nacionalidades extranjeras.

Por otra parte, toda vez que la CURP es el requisito para que los ciudadanos realicen el trámite de pasaporte, esta Dirección General ha planteado al Registro Nacional de Población la importancia de que las claves puedan estar conectadas con los registros de defunción, a efecto de evitar suplantaciones de identidad de personas fallecidas, así como de contar con protocolos de acceso y baja de documentos (actas del estado civil) por parte del personal de los Registros Civiles a fin de evitar fraudes en la información.

Agenda Nacional de Riesgos

La Dirección General de Delegaciones en su calidad de instancia de seguridad nacional ha establecido como temática en la Agenda Nacional de Riesgos, la "Obtención del pasaporte mexicano a través de la suplantación de identidades o creación de identidades falsas y la posibilidad de que algunos países determinen imponer visa a los mexicanos", en tal sentido se ha establecido que:

- Se requiere fortalecer los mecanismos para la gestión de la identidad, que contemple el intercambio de datos personales (incluyendo los datos biométricos) de todos los nacionales y extranjeros entre las dependencias de la Administración Pública Federal.
- Coordinación con áreas de inteligencia del Estado Mexicano para actuar en forma preventiva y no sólo reactiva, a fin de evitar la creación de identidades falsas que conlleve la realización de actos ilícitos como la infiltración de extranjeros o actividades relacionadas con la delincuencia organizada.
- Se estableció definir la estrategia que facilite el intercambio de datos con otras instancias (principalmente INE, INTERPOL, PGR, RENAPO, SEMAR y SEDENA), así como el análisis de los mismos. En ese marco, se definieron los canales institucionales de contacto y seguimiento con las áreas de inteligencia del Estado Mexicano y los protocolos de actuación para prevenir la infiltración de extranjeros o actividades relacionadas con la delincuencia organizada.
- Se han emitido 375 alertas a PGR-INTERPOL e INAMI relacionadas con pasaportes emitidos en territorio nacional, en su gran mayoría con base en credenciales para votar apócrifas. Derivado de dichas alertas, y bajo la coordinación de PGR-Interpol, un juez federal ha dictado auto de formal prisión en dos casos, por el delito de uso de documentación falsa.
- Durante los años 2017 y 2018, la Dirección General de Delegaciones ha impartido sesiones de capacitación en materia de prevención del fraude en la emisión de pasaportes a las áreas de seguridad en SEMAR, PGR e INTERPOL.

Protocolo de Actuación en Casos de Alta Visibilidad

1. Posterior a la notificación de la Delegación, la Dirección de Normatividad solicita a la Dirección de Operación de pasaportes las huellas digitales asociadas al trámite a efecto de que INTERPOL realice la comparación con sus bases de datos.

2. En caso de que INTERPOL notifique que se localizó registro bajo distinta identidad y nacionalidad, se decretan impedimentos administrativos bajo ambos nombres.

3. Se solicitan alertas migratorias a PGR INTERPOL y al Instituto Nacional de Migración con la verdadera identidad.

4. Se realizará la notificación correspondiente a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Protocolo insumos robados, Protocolo de actuación

Cuando la Dirección General de Delegaciones es notificada de un robo o extravío de insumos con los que se elabora un pasaporte o documento de identidad y viaje, se realizan las siguientes acciones:

- Solicitar a la Dirección de Operación de Pasaportes el cambio de estado de las libretas y/o láminas al de "cancelado" en el Sistema de Expedición de Pasaportes.

- Se envían comunicaciones al Instituto Nacional de Migración y a P.G.R. – INTERPOL a efecto de que los insumos sean incluidos en las bases de datos de documentos robados/extraviados.

- Se realiza la notificación al Órgano Interno de Control en esta Secretaría y a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Cancillería, para los efectos a los que haya lugar.

- En el caso de las Delegaciones Foráneas, se instruye comunicar al Procurador General de Justicia o Fiscal General de la Entidad, Secretaría de Seguridad Pública, Colegio de Notarios en su adscripción, los hechos y la foliatura de libretas y/o láminas robadas.

- Respecto a las Delegaciones Metropolitanas se solicitó difundir la información entre el personal.

- Por conducto de la Dirección General de Servicios Consulares de esta Secretaría, se solicita informar a las Representaciones de México en el Exterior.

- Se notifica vía correo electrónico a las 90 Misiones Extranjeras acreditadas en México.

- Se notifica a las siguientes autoridades:

1. Procuraduría General de la República
2. Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México
3. Policía Federal – Secretaría de Gobernación
4. Secretaría de Desarrollo Social
5. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
6. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
7. Instituto Nacional Electoral
8. Servicio de Administración Tributaria
9. Instituto Mexicano del Seguro Social
10. Comisión Nacional Bancaria y de Valores
11. Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México
12. Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
13. Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
14. Colegio de Notarios de la Ciudad de México

Robo de insumos Julio 2017, Protocolo de actuación

Antecedentes

- El 14 de julio de 2017, la empresa de servicio de mensajería COMETRA informó a la Dirección General de Delegaciones el robo de un envío que contenía 2,400 libretas y 10,851 láminas para elaboración de pasaporte.

Acciones

- El 14 de julio se informó el robo al Instituto Nacional de Migración y a la Procuraduría General de la República – INTERPOL para el ingreso de la foliatura a la base de datos de documentos robados.

- Se notificaron los hechos a las 45 Delegaciones Metropolitanas y Foráneas de esta Secretaría.

- Delegaciones Foráneas de la S.R.E. fueron instruidas a comunicar lo anterior al Procurador General de Justicia o Fiscal General de la Entidad, Secretaría de Seguridad Pública y Colegio de Notarios en su adscripción, los hechos y la foliatura de libretas y láminas robadas.

- El 17 de julio 2017 se comunicó el robo a la Dirección General de Servicios Consulares a efecto de hacerlo del conocimiento de las Embajadas y Consulados de México.

- Se notificó vía correo electrónico a diversas Dependencias con el objeto de prevenir la comisión de delitos y fraudes:

- Secretaría de Desarrollo Social.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Procuraduría General de la República.
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Instituto Nacional Electoral.
- Servicios de Administración Tributaria.
- Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

18 de julio 2017

- La Dirección General de Servicios Consulares proporcionó a las Embajadas y Consulados de México las foliaturas de los insumos robados para que en caso de tener conocimiento de alguno, sea notificado a la Dirección General de Delegaciones.

19 de julio 2017

- La Dirección General de Asuntos y Jurídicos y el Órgano Interno de Control fueron notificados del robo, así como de las acciones inmediatas realizadas.

- Se hizo del conocimiento de 90 misiones extranjeras acreditadas en México el robo de las libretas y láminas en blanco para la elaboración de pasaportes, así como el listado de las foliaturas.

- Se notificó vía correo electrónico a las siguientes Dependencias:

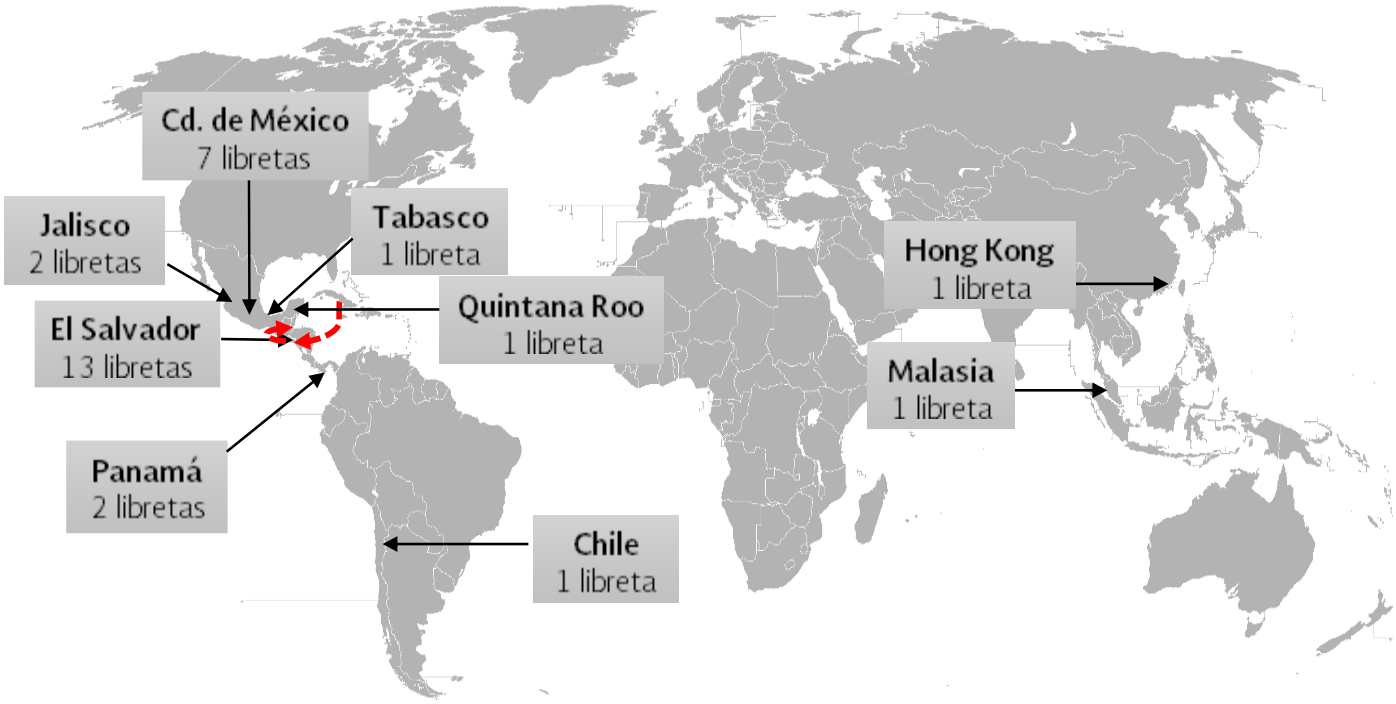
  - Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México.
  - Policía Federal.

25 y 26 de julio 2017

- Se notificó vía correo electrónico a las siguientes Dependencias:

  - Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México.
  - Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
  - Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
  - Colegio de Notarios de la Ciudad de México

Mapa de identificación de libretas reportadas como robadas



Con el objeto de contar con un registro de los casos de respecto a la infiltración de extranjeros y suplantación de identidad se cuenta con una base de datos en los que se incluyen los datos de identificación de personas que han obtenido –mediante fraudes a la identidad o presentación de documentación apócrifa- pasaportes ordinarios mexicanos.

De enero 2008 a julio 2018 se tienen registrados los siguientes casos:

Extranjeros confesos	Presuntos extranjeros	Casos de alta visibilidad (no se cuenta con nacionalidad)
251	113	510
	TOTAL	**874**

Países con mayor recurrencia de delitos cometidos por supuestos mexicanos:

- España
- Reino Unido
- Alemania
- Nueva Zelanda
- Dinamarca
- Japón
- Bélgica
- Italia

Las nacionalidades de extranjeros que obtuvieron pasaporte mexicano son las siguientes:

- Colombianos
- Cubanos
- Peruanos
- Salvadoreños
- Venezolanos
- Costarricense

Los principales delitos cometidos en el extranjero son:

- Delitos contra la salud.
- Robo a casa-habitación.
- Falsificación de documentos.
- Delito contra la seguridad vial.
- Robo de artículos de dama.
- Fraude.
- Portación de tarjetas falsas.
- Portación de equipo para robar.
- Robo con uso de la fuerza.
- Robo en tienda departamental.

Medidas antifraudes en materia de pasaportes

Con el objeto de fortalecer los procesos de seguridad en la emisión del pasaporte, se concluyeron las acciones establecidas en el marco del "Convenio de colaboración para la Consulta Integral e Impresión de Documentos del Registro Nacional de Población" con la Secretaría de Gobernación

(Registro Nacional de Población e Identificación Personal) y la Secretaría de Relaciones Exteriores (Dirección General de Delegaciones).

Lo anterior permite a las Delegaciones de la SRE ingresar al Sistema ACTAMEX. COM para consultar la base de datos del Registro Civil, cerciorándose de la existencia del registro de nacimiento, dándole mayor seguridad al trámite respecto al documento "madre" que acredita la nacionalidad del solicitante.

De igual manera, en el marco del convenio arriba citado y con el objeto de validar la "huella de vida o social del solicitante", se han realizado reuniones de trabajo con RENAPO para la generación de vivencias de la CURP, lo anterior permite realizar entrevistas documentadas para la expedición del pasaporte.

Por otra parte, se ha establecido un mecanismo dinámico con el Instituto Nacional Electoral a efecto de consultar los datos biográficos y biométricos (fotografía) de las credenciales para votar. Lo anterior, permite la validación en un breve término de la identidad del solicitante.

Con relación a las verificaciones de la Cédula Profesional se consulta en Internet el Sistema de Verificación que la Secretaría de Educación Pública tiene a disposición para consultas respecto a la validación.

Asimismo, considerando que la emisión del pasaporte recae en el ámbito de la seguridad nacional y pública, se han establecidos permanentes canales de información con la Dirección General de Asuntos Policiales Internacionales e INTERPOL y el Centro Nacional de Alertas del Instituto Nacional de Migración.

Tratándose de asuntos relacionados con INTERPOL México, se tienen importantes casos de éxito respecto a la identificación de personas de nacionalidad extranjera que han solicitado la emisión de pasaportes mexicanos. El cruce de la información biométrica con las bases de datos de dicha organización ha resultado fundamental en materia de prevención de riesgos para la emisión de pasaportes.

Derivado de la confirmación de fraudes en la emisión de pasaportes, se han establecido canales de intercambio de información para la generación de alertas migratorias con el Centro Nacional de

Alertas de INAMI y alertas policiales con INTERPOL, para la detención de las personas que portan pasaportes mexicanos presentando documentación apócrifa u obtenida irregularmente.

En el marco de dicha colaboración, se tienen como casos de éxito como la detención de dos personas que obtuvieron pasaporte mexicano sin tener derecho a ello y dos personas más que fueron deportadas a su país de origen, Colombia.

La Secretaría ha denunciado los hechos ante las autoridades competentes y las huellas digitales de los mismos han sido ingresadas a la base de datos para su identificación, en caso de que los extranjeros decidan reincidir en su objetivo de lograr la emisión de un pasaporte mexicano bajo otra identidad.

Ratificación de las "Promesas de Confidencialidad"

La Dirección General de Delegaciones cuenta con la designación como **Instancia de Seguridad Nacional,** de conformidad con las Bases de Colaboración celebradas por la SRE y la SEGOB, el 31 de marzo de 2008, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2008, y por sus atribuciones señaladas en el artículo 35 del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores vigente, lo que le permite tener acceso a documentos, datos, procesos y cualquier otro medio relacionado con la emisión de pasaportes mexicanos, así como a la base de datos del Sistema de Expedición de Pasaportes.

En virtud de lo anterior, la Dirección General de Delegaciones con el objeto de observar lo dispuesto por los artículos 53 y 54 de la Ley de Seguridad Nacional, instruyó la suscripción de los Instrumentos Jurídicos denominados "Promesas de Confidencialidad" por parte de todo el personal adscrito, comisionado y asignado a sus delegaciones. Para ello, la Dirección de Normatividad elaboró un ejemplar de las promesas tanto para el personal de la Secretaría, comisionado por los Estados o Municipios y de las personas contratadas por mecanismo denominado outsourcing y del Consorcio Veridos. Dichos documentos fueron enviados para su validación a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, unidad administrativa que manifestó su opinión respecto de los mismos.

Propuesta de Convenio de Colaboración entre la Secretaría de Relaciones Exteriores y la Dirección General de asuntos Policiales Internacionales (INTERPOL)

El objeto es establecer los mecanismos de participación entre las partes, a fin de colaborar de manera conjunta en acciones tendientes a la detección oportuna y la prevención de delitos ocasionados con motivos del uso de pasaporte mexicano, así como establecer un mecanismo de intercomunicación y protocolos de actuación que permitan la transmisión de información bajo estándares de secrecía y salvaguarda de datos personales.

Las acciones efectuadas para la formalización del Convenio son las siguientes:

- En fecha 10 de junio de 2016, la Dirección General de Delegaciones solicitó a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, la sanción jurídica favorable, o en su defecto, los comentarios que le mereciese el proyecto de convenio de colaboración administrativa que se pretende celebrar.

- El 26 de julio de 2016, la Dirección General de Asuntos Jurídicos remitió a la Dirección General de Delegaciones diversas modificaciones al proyecto en comento, para su debida aprobación y ejecución.

- En fecha 12 de junio de 2018, la Dirección General de Delegaciones remitió a su similar de Asuntos Jurídicos, el proyecto de convenio de colaboración administrativa con las modificaciones señaladas, mismo de lo cual nos encontramos en espera de respuesta.

Catálogo de Disposición Documental

En el marco de la Ley General de Archivos, las Direcciones Generales de Delegaciones, de Acervo Histórico y la Unidad de Transparencia trabajaron en la creación de cinco series documentales de esta Unidad Administrativa que se incluyeron en Catálogo de Disposición Documental 2018, consistentes en:

Código	Nombre
03S.03	Formalización y consolidación de Delegaciones en Territorio Nacional y Representaciones de México en el Exterior

03S.06	Expedición de pasaportes
03S.07	Legalización de firmas de documentos públicos
03S.08	Expedición de documentos de identidad y viaje a extranjeros
03S.09	Servicio delegacional

Es de resaltar que la Dirección General de Delegaciones cuenta con personal capacitado por el Archivo General de la Nación, a quien le generó Constancias en:

- Procesos técnicos de la Unidad de Correspondencia y Archivo de Trámite , y
- Elaboración de trámite de baja documental

Constancias que se adjuntan como **Anexo 1**.

Cabe señalar que en la "Lista de documento de comprobación administrativa inmediata" se encuentran los "recibos de pagos de derechos de los servicios delegacionales"; la baja documental de estos recibos de pago de derechos por pasaportes, legalizaciones y documentos de identidad y viaje, fueron clasificados como "Documentos de comprobación administrativa inmediata" después de una serie de consultas tanto a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como al Archivo General de la Nación, que permitieron a esta Dirección General establecer los parámetros legales y administrativos necesarios para desclasificarlos como documentos fiscales y darle el valor de documentación administrativa.

Con las acciones realizadas se estima la baja de aproximadamente 8 mil cajas que contienen un estimado de 20 millones de recibos de pagos que datan del periodo 1996 a 2016.

El objetivo alcanzado al contar con las 5 series documentales inherentes a los principales procesos en la emisión de pasaportes y legalizaciones, permitirá primeramente la conservación del valor histórico, su baja documental documentada y, en la parte operativa, poder liberar espacios físicos en las Delegaciones. Lo mismo aplicará para la baja de recibos de pago mismos que tendrán únicamente dos procesos de baja, los correspondientes a los años 2018 y 2019, respecto de los años 1996 a 2016 y 2017, respectivamente.

Para este año 2018 no aplica, en consideración a una reforma a la Regla General de Operación, que prevé que los recibos de pago a partir de este año sean integrados a los expedientes de pasaportes, mismos que serán dados de baja por el procedimiento correspondientes y se evita una doble baja documental.

Unidades Móviles en la Secretaría de Marina

Se realizaron 8 apoyos con unidades móviles a la Secretaría de Marina, en las siguientes instalaciones:

- Novena Zona Naval Yukalpeten, Yucatán
- Heroica Escuela Naval y Enfermería RN-1, Veracruz
- Flotilla de Buques Auxiliares del Pacifico, en Floauxpa, Manzanillo Colima
- RN-2 Segunda Región Naval, Ensenada Baja California
- Cuarta Región Naval; Guaymas Sonora y
- Sexta Región Naval Manzanillo Colima
- Primera Zona Naval, C.D. Madero Tamaulipas
- Décima Cuarta Zona Naval, en Puerto Chiapas

Estas acciones representaron un ahorro para la Secretaría de Marina por un monto aproximado de $3'900,000.00 pesos, en el rubro de traslados de su personal al Centro de Emisión de Pasaportes Diplomáticos y Oficiales desde sus mandos navales. En dichas unidades móviles, se expidieron un total de 1,091 pasaportes oficiales.

Protección a Mexicanos en las Delegaciones de la S.R.E.

El objetivo de dicho servicio es brindar a los mexicanos que han retornado voluntaria e involuntariamente al país una atención integral, así como a los familiares de los mexicanos que continúan en el extranjero, a través de un modelo interinstitucional y coordinado que contribuye en el corto plazo a su integración social, su localización y otros servicios de protección y apoyo.

Acciones específicas:

- Recuperación de pertenencias, posteriores a la repatriación.
- Traslado de restos.
- Repatriación de menores de edad.
- Pensiones alimenticias.
- Casos de sustracción de menores.
- Como parte de la estrategia "Somos Mexicanos. Aquí tienes las puertas abiertas" del Gobierno federal, se brinda asistencia a través de la red consular a familias de connacionales en proceso de deportación (asesoría, documentación y protección) y se les proporciona información y se les canaliza a las instancias pertinentes para que tengan acceso a los apoyos de programas de salud, empleo, educación, identidad y vivienda; así como también en materia de documentación

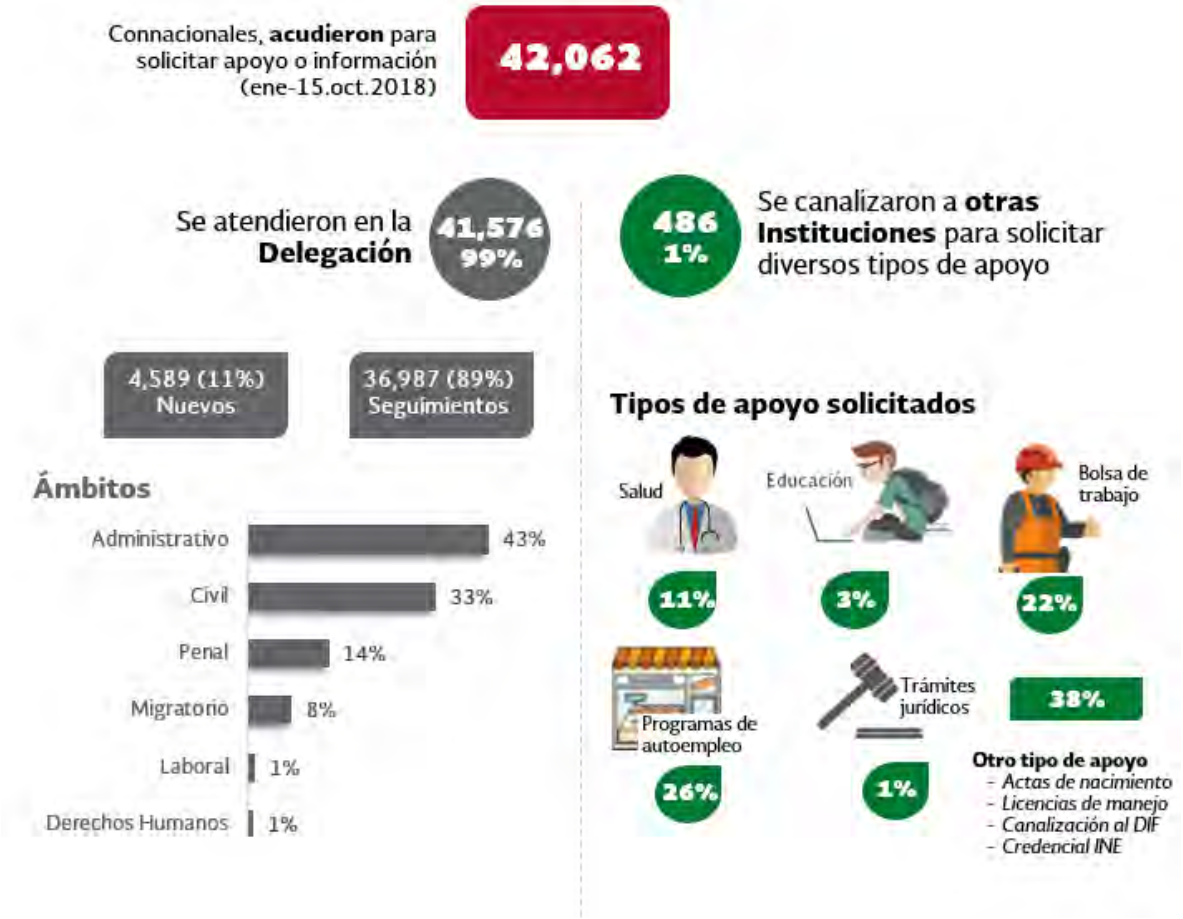
de identidad, aduanas y menaje para el regreso a México. Se les informa asimismo respecto de los requisitos para inscripción escolar de menores y otros programas que les puedan ser de utilidad a su regreso a México.

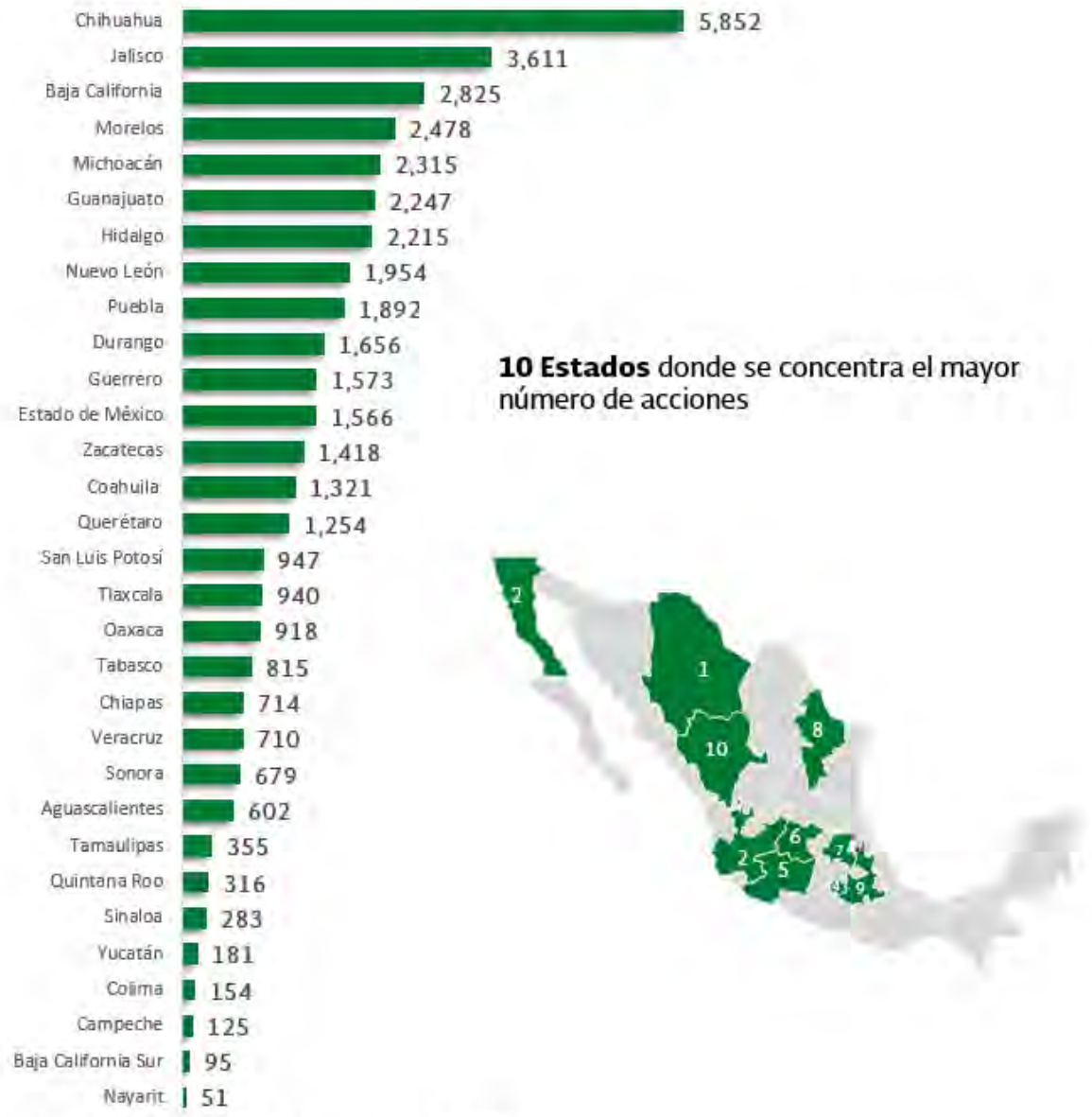
- Ampliar la cobertura de los programas específicos para migrantes repatriados relacionados con la recuperación de pertenencias; las quejas contra autoridades de los EUA por violaciones a los derechos humanos; la separación de familias (custodia de hijos, asistencia para repatriaciones de otros miembros de la familia); y asuntos pendientes en materia laboral, civil, o penal.

Cabe destacar que en las Delegaciones de la S.R.E. en territorio nacional, se cuenta con la **Plataforma Migrant-e**, la cual fue desarrollada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México, cuya liga se muestra a continuación:

https://migrante.juridicas.unam.mx

Acciones de protección en Delegaciones (ene-15.oct.2018)





Fuente de información: *Delegaciones de la SRE*

Atención Ciudadana

El área de Atención Ciudadana de la Dirección General de Delegaciones, es la responsable de responder en forma directa y continua a los ciudadanos que solicitan información, presentan quejas o sugerencias; brindando la asesoría respecto a los trámites que se realizan en las Delegaciones de esta Secretaría.

Atención y respuesta que se brinda, a través de los distintos canales de comunicación establecidos para tal fin ya sea vía telefónica, correo electrónico, por escrito o en forma presencial. Adicionalmente se otorga la atención mediante el correo electrónico establecido exprofeso para responder las peticiones de cita urgente para trámite de pasaporte, que plantean los usuarios de los servicios que proporciona la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Esta actividad genera una importante cantidad de información, con la cual se integran los reportes que ofrecen los elementos para diseñar las estrategias que sustenten la adecuada toma de decisiones, orientadas a mejorar el servicio que se demanda de las Delegaciones de la Cancillería.

Acciones en materia de capacitación

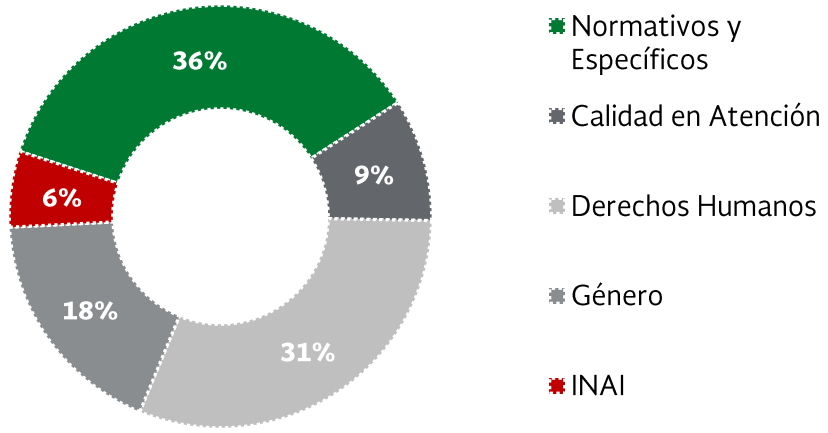
La Dirección General de Delegaciones a través de la Dirección de Capacitación tiene como objetivo promover el desarrollo del capital humano de las delegaciones en territorio nacional, mediante acciones de formación especializada continua normativa, operativa, técnica y dirigidas a formar y mantener personal capacitado en el proceso de emisión de pasaportes y demás funciones que deben desarrollar con la finalidad de brindar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

El pasaporte es un documento que los países miembros de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), perteneciente al sistema de Naciones Unidas, expiden bajo sus recomendaciones. México, país miembro de la OACI, cuenta actualmente con un pasaporte de lectura mecánica de alta seguridad, ampliamente reconocido en todo el mundo; por lo tanto, su proceso de expedición debe realizarse en riguroso y cabal apego a normas y procedimientos, que permita mantener este reconocimiento. De ahí la importancia de que el personal que participa en el proceso de expedición, cuente con el perfil adecuado y adquiera mediante la capacitación, las competencias técnicas-normativas-operativas y transversales necesarias para desarrollar sus funciones.

Para otorgar capacitación al personal del Sistema Nacional de Delegaciones, se requiere de la planeación y elaboración del Programa Anual de capacitación especializado, para lo cual se mantiene una comunicación estrecha con las áreas de supervisión, estrategias y actualizaciones en los procesos normativos y operativos de la expedición de pasaporte, Órgano interno de Control, así como la gestión de cursos específicos y transversales con la Dirección General del Servicio Exterior y de Recursos Humanos y el Instituto Matías Romero de la Cancillería.

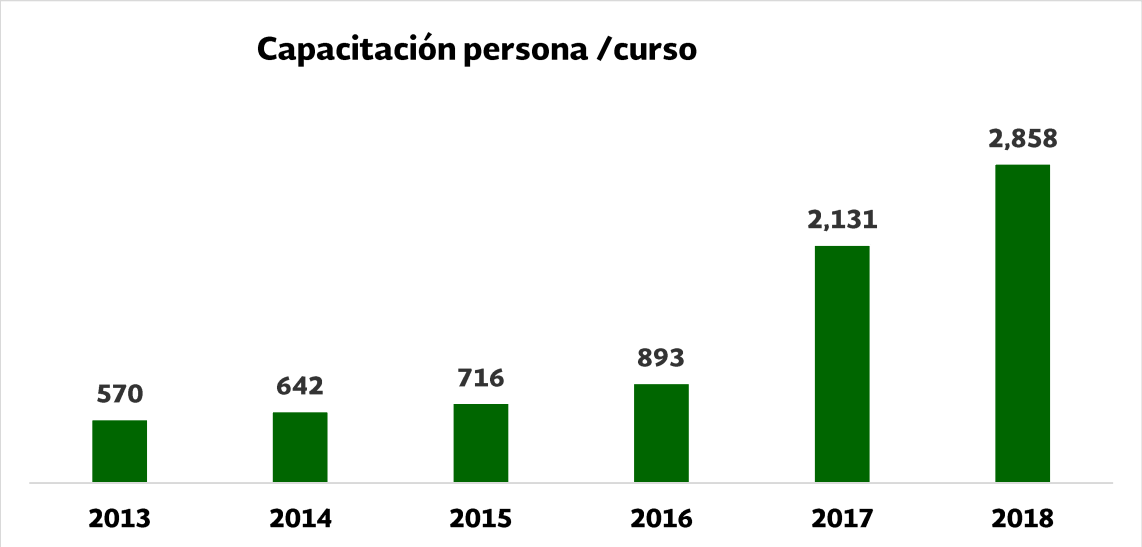
La Dirección General de Delegaciones implementa el Programa de capacitación anual para los servidores públicos adscritos en las Delegaciones de la Cancillería, considerando como ejes estratégicos la concienciación en materia de seguridad (normativos y operativos), Calidad en la Atención, Derechos Humanos, Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales e Igualdad de género:

Cursos de capacitación por rubro
2013-2018



Total de cursos 362

Es importante destacar, que la Dirección General de Delegaciones ha realizado esfuerzos en materia de capacitación para que el personal del Sistema Nacional de Delegaciones que participa en la expedición de pasaportes, reciba una formación continua a través del apoyo de cursos virtuales y en línea, lo cual se ve reflejado a partir del año 2016 en un incremento considerable de servidores públicos capacitados que han adquirido conocimientos, de acuerdo con la función que desempeñan en su quehacer cotidiano.



Acciones relevantes de capacitación

Se realizaron cursos en materia de "Inducción para programar una cita vía internet, en la plataforma www.gob.mx" dirigidos a personal de la Mesa de Servicio de la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, Delegaciones Metropolitanas, y vía videoconferencia, para servidores públicos de las Delegaciones Foráneas, con un total de 210 participantes, con la finalidad de estar preparados para la implementación y puesta en marcha del pre-registro en línea.

Como parte de la estrategia de capacitación en materia de seguridad, a partir del año 2016 la Dirección General de Delegaciones impartió distintos talleres-cursos presenciales y virtuales en materia de validación normativa vinculados a la emisión de pasaportes de manera general, a fin de que el personal encargado de la validación normativa consolide y mejore sus procesos de integración y dictaminación de expedientes de pasaportes, así como del uso de las herramientas tecnológicas que para tal fin fueron diseñadas, logrando capacitar a un total de 489 personas responsables de la dictaminación y uso de nuevas funcionalidades del sistema de emisión de pasaportes en las Delegaciones, lo cual permitió la reducción del tiempo de permanencia del usuario hasta un 46% , sin poner en riesgo la seguridad del trámite, al contar con personal capacitado y certificado en uso y manejo de la Norma vigente.

Con el fin de mejorar los procesos de respuesta relacionados con los servicios de información y atención ciudadana, la Dirección General de Delegaciones a través de las Direcciones de Operación de Pasaportes y de Normatividad, impartieron capacitación

a supervisores y operadores del centro de contacto telefónico, lo cual ha permitido fortalecer el rediseño de la estrategia para brindar informes y agendar citas a través del centro de contacto telefónico.

Se programaron cursos específicos en materia de atención ciudadana para fortalecer las "Disposiciones complementarias a los lineamientos para la implementación del Nuevo Modelo de Cultura de Servicio para las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores", con el objeto de mejorar la atención al ciudadano en los servicios prestados por la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de sus Delegaciones y fortalecer la cultura de servicio por parte de los funcionarios adscritos a las mismas, contando con 1,395 participantes en la materia.

En estrecha relación con el Consejo Nacional para prevenir la Discriminación (CONAPRED), se capacitaron en 17 cursos en línea a 3,251 participantes, lo cual ha permitido crear una cultura de respeto, protección y promoción de los derechos humanos y dotar a las y los participantes de herramientas para sensibilizar lo suficiente, para prevenir y erradicar conductas discriminatoria y contribuir a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

A partir del año 2017 se incluyeron cursos en línea al Programa Anual de capacitación, en materia de transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales y temas relacionados, logrando capacitar a 1,023 participantes.

En cumplimiento con el Programa Sectorial de la Secretaría de Relaciones Exteriores y el Programa para la igualdad de oportunidades y no discriminación (PROIGUALDAD 2013-2018), conjuntamente con la Unidad de Política de Igualdad de Género, se coordinaron cursos presenciales y en línea para todas las Delegaciones, los cuales permitieron reflexionar sobre el carácter sumatorio de las discriminaciones y las funciones que, como servidores públicos podrían coadyuvar a la restauración de derechos de los solicitantes, así como generar recursos que permitieron mejorar su atención, logrando capacitar a 1,241 participantes.

En este sentido, los servidores públicos que se encuentran acreditados como Enlaces de Género adscritos al Sistema Nacional de Delegaciones de la Cancillería, participaron para la inclusión de la agenda anual de trabajo con el Área de Igualdad de Género, realizando acciones con los gobiernos de los Estados para la impartición de cursos, conferencias y congresos, e impulsaron la difusión de material con recomendaciones para que el personal encargado de la prestación de servicios al público lo realizara desde la perspectiva de género y atendiera a las mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad sin discriminación o misoginia.

Se implementó en las Delegaciones de la Cancillería la Guía de capacitación para personal de las Oficinas de Enlace con la SRE, con el propósito de fortalecer los conocimientos del personal comisionado adscrito, en las que se establecen los lineamientos de capacitación, evaluación y certificación de competencias de los servidores públicos que intervienen en el proceso de expedición de pasaportes con el objeto de brindar una atención de calidez y calidad al público usuario, así como se redunda en beneficio de la seguridad en la emisión del pasaporte.

La homogenización de las acciones de capacitación brinda certidumbre a las labores que se desarrollan en las Oficinas de Enlace con la SRE. De esta manera, se ha logrado una especialización del personal por puesto y garantizar que cuenten con las herramientas y el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones de acuerdo al nivel de responsabilidad con el que cuentan.

Es importante mencionar, que el esquema desconcentrado de expedición de pasaportes en territorio nacional con entrega el mismo día en 45 centros de producción con autonomía en la dictaminación, requiere de una cantidad importante de personal con funciones específicas que ejecuta, normas y procedimientos concatenados; cualquier falla en el proceso pone en riesgo tanto la seguridad del documento como la satisfacción de los usuarios.

Por último cabe señalar, que con el fin de proteger el factor de riesgo en la dictaminación de expedientes de pasaportes y de documentos de identidad y viaje realizados de manera inadecuada la Dirección de Capacitación reporta trimestralmente al Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) las acciones en materia de capacitación y las evaluaciones de los servidores públicos adscritos a las Delegaciones, que intervienen en el proceso de expedición de pasaportes.

Temarios de cursos de capacitación impartidos que se adjuntan al presente como **Anexo 2**.

Supervisión del Proceso de Expedición de pasaportes en Delegaciones

De conformidad con lo establecido en el artículo 35 fracciones I, V, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, a la Dirección General de Delegaciones le corresponde supervisar de manera permanente que las Delegaciones cumplan con las políticas generales y especificas en materia de expedición de pasaportes y de documentos de identidad de viaje, y la legalización de firmas de documentos públicos que deban tener efectos en el extranjero.

La supervisión consiste en evaluar de manera integral el proceso de expedición de pasaportes en las delegaciones metropolitanas y foráneas para identificar las áreas de mejora que permitan reducir riesgos en la producción y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía sin incumplir con la normatividad establecida.

La supervisión se lleva a cabo a partir del seguimiento de un conjunto de indicadores de desempeño como son los tiempos requeridos en la expedición de pasaporte y los volúmenes de producción en sus dos modalidades: Centro de Contacto Telefónico y Pre registro en línea; verificar el cumplimiento de la normatividad en los diferentes niveles de atención ciudadana; la identificación de las necesidades de capacitación del personal; la revisión de la atención a las quejas ciudadanas y el seguimiento a las observaciones de órganos fiscalizadores; así como la revisión de las condiciones de funcionalidad del inmueble y equipos de producción.

La supervisión a delegaciones se realiza con anterioridad a 2017. No obstante, es a partir de ese año que esta acción se lleva a cabo de manera sistemática, con apego a un programa y una metodología.

La integración de un Programa de Supervisión Anual, parte de la identificación de las necesidades y prioridades de supervisión de aquellas delegaciones que presenten alguna eventualidad o circunstancia especifica que represente algún riesgo para la expedición de pasaportes conforme a la normatividad establecida, o bien, en la calidad de atención a los solicitantes del servicio

Programa de Supervisión Anual

En la programación de la supervisión se elabora un calendario dónde se establece cuando menos una supervisión al año por Delegación.

La supervisión se puede realizar bajo dos modalidades: Supervisión In Situ y Supervisión Vía Remota. La Supervisión In Situ, se realiza visitando las instalaciones de la Delegación, mientras que la Supervisión Vía Remota se realiza utilizando la sala "Virtual" bajo un protocolo de evaluación que facilita la obtención de información sobre el proceso de operación de la Delegación en la expedición de pasaportes. Es importante señalar que este tipo de supervisión permite el ahorro de recursos, ya que no se requiere de viáticos, ni de gastos de transporte por parte de los supervisores.

Las delegaciones metropolitanas por la cercanía, son supervisadas In Situ; mientras que las foráneas se supervisan de manera Remota, salvo que por alguna circunstancia específica que advierta un riesgo para la expedición de pasaportes, entonces también se supervisan visitando las instalaciones.

PROGRAMA DE SUPERVISIÓN 2018								
Etapa I			Etapa II			Etapa III		
	Delegación	Fecha de visita		Delegación	Responsables		Delegación	Fecha de visita
1	Gustavo A. Madero	Enero-Marzo	12	Nuevo León	Abril-Julio	29	Chihuahua	Agosto-Noviembre
2	Iztacalco	Enero-Marzo	13	Baja California (Mexicali)	Abril-Julio	30	Ciudad Juárez	Agosto-Noviembre
3	Iztapalapa	Enero-Marzo	14	Baja California Sur	Abril-Julio	31	Jalisco	Agosto-Noviembre
4	Alvaro Obregón	Enero-Marzo	15	Michoacán	Abril-Julio	32	Colima	Agosto-Noviembre
5	Cuauhtémoc	Enero-Marzo	16	Tijuana	Abril-Julio	33	Guanajuato	Agosto-Noviembre
6	Tlalpan	Enero-Marzo	17	Nayarít	Abril-Julio	34	Campeche	Agosto-Noviembre
7	Cuajimalpa	Enero-Marzo	18	Querétaro	Abril-Julio	35	Tabasco	Agosto-Noviembre
8	Miguel Hidalgo	Enero-Marzo	19	Tamaulipas	Abril-Julio	36	Quintana Roo	Agosto-Noviembre
9	Miguel Hidalgo (Plaza las Estrellas)	Enero-Marzo	20	Sonora	Abril-Julio	37	Yucatán	Agosto-Noviembre
10	Naucalpan	Enero-Marzo	21	Sinaloa	Abril-Julio	38	Chiapas	Agosto-Noviembre
11	Benito Juárez	Enero-Marzo	22	Coahuila	Abril-Julio	39	Tapachula	Agosto-Noviembre
			23	San Luis Potosí	Abril-Julio	40	Oaxaca	Agosto-Noviembre
			24	Zacatecas	Abril-Julio	41	Guerrero	Agosto-Noviembre
			25	Durango	Abril-Julio	42	Morelos	Agosto-Noviembre
			26	Aguascalientes	Abril-Julio	43	Estado de México	Agosto-Noviembre
			27	Hidalgo	Abril-Julio	44	Puebla	Agosto-Noviembre
			28	Veracruz	Abril-Julio	45	Tlaxcala	Agosto-Noviembre

La metodología de supervisión establece los temas sustantivos que se deberán revisar en las delegaciones, como son:

- Seguimiento indicadores de desempeño
- Cumplimiento de la normatividad en el proceso de expedición de pasaportes (Revisión de los diferentes niveles de atención)
- Atención ciudadana, quejas y auditorias
- Identificación de necesidades de capacitación del personal

- Gestión de archivo y administración de insumos
- Condiciones de funcionalidad del inmueble y equipos de producción.
- Verificación de la Supervisión de las Oficinas de Enlace Municipal (OMES) por parte de las delegaciones

Bajo esta metodología, en 2017 se supervisaron las 34 delegaciones foráneas y las 11 metropolitanas, generando sus respectivos Reportes de Supervisión y de Seguimiento; y en lo que va de 2018 se está concluyendo con el Programa de Supervisión y se da seguimiento a la atención de las observaciones respectivas.

Actualmente 10 delegaciones no cuentan con titular, lo que ha requerido de un seguimiento permanente y más puntual en las supervisiones a fin de prevenir los riesgos en la producción y no afectar la prestación de servicios a la ciudadanía, siendo éstas las siguientes:

Metropolitanas

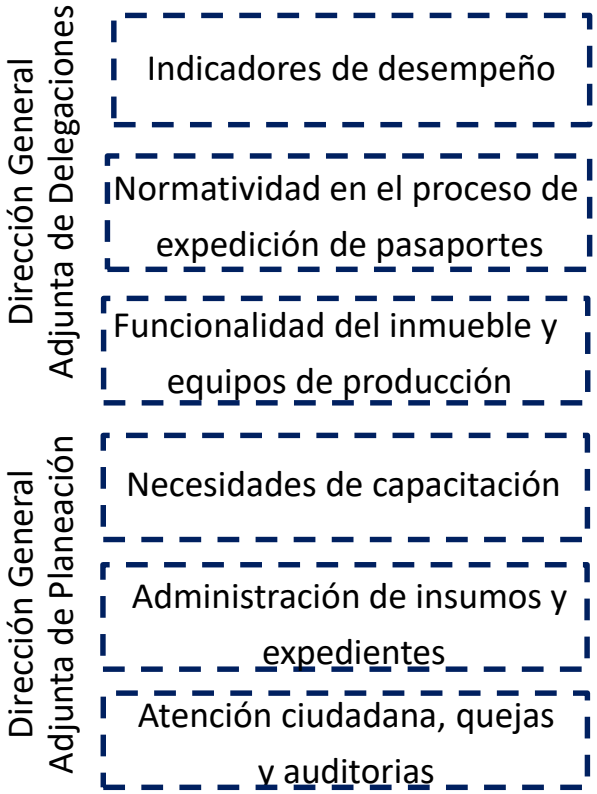
- Cuajimalpa
- Iztacalco
- Álvaro Obregón
- Miguel Hidalgo II

Foráneas

- Colima
- Oaxaca
- Querétaro
- Baja California Sur
- Tabasco
- Tuxtla Gutiérrez

Es importante señalar que en la supervisión de las delegaciones intervienen las diferentes Unidades Administrativas de la Dirección General de Delegaciones, aportando información sobre los diversos temas que se revisan bajo la conducción de la Dirección de Supervisión.

Supervisión



La Dirección de Operación de Pasaportes proporciona información a la Dirección de Supervisión sobre un conjunto de indicadores de desempeño, como son tiempos y volúmenes de producción, número de citas programadas y ausentismo de los solicitantes del servicio, así como el porcentaje de autorización de pasaportes por parte de los delegados, entre otros. La Dirección de Supervisión da seguimiento al comportamiento de estos indicadores y emite recomendaciones para eficientar su comportamiento.

La Dirección de Normatividad ejecuta una serie de procesos conforme a las Reglas Generales de Operación para el trámite de pasaportes y del documento de identidad y viaje en territorio nacional, principalmente los siguientes:

- Modificación de datos personales, se hace una revisión de los procesos de dictaminación que compruebe los supuestos previstos en las Reglas Generales. El número de solicitudes en promedio que se reciben de manera diaria oscila entre 150 a 200.

- Tratándose de reexpediciones de pasaportes por modificación de datos se supervisa el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento. El promedio diario es de 2 a 3 solicitudes.
- Impedimentos administrativos o judiciales. Los procesos de verificación y dictaminación se realizan a la luz de lo dispuesto del artículo 46 del Reglamento y el Capítulo Noveno de las Reglas Generales. Este proceso es el de mayor número de solicitudes que oscilan entre 150 a 280 diarias.
- Datos registrales, validación de duplicados y antecedentes documentales de emisión de pasaportes, estos procesos se relacionan en los procesos de validación de la identidad y huella social de los solicitantes. El promedio diario de solicitudes es en promedio de 200 a 230.
- En materia de pendientes de autorizar en el Sistema de Emisión de Pasaportes, la Dirección de Normatividad notifica a cada Delegación el número de pendientes solicitándole la descripción de las actividades tendientes para atender estos casos.

En ese tenor, en el último semestre del año 2018 las Direcciones de Normatividad y la Dirección de Supervisión comparten la información a fin de que en los procesos de supervisión se incluyan los pendientes teniendo resultados favorables en aras de mejorar la atención al público, garantizando la seguridad y certidumbre jurídica de los solicitantes.

Esta Dirección tiene entre unas de sus tareas contribuir a mejorar las condiciones de funcionalidad de los inmuebles para que ofrezcan servicios eficientes y de calidad, y la Dirección de Supervisión al evaluar la funcionalidad de los inmuebles y equipos de producción, identifica áreas de mejora, solicitando la intervención de la Dirección de Equipamiento e Infraestructura para su atención.

La Dirección de Control de Planeación para que a su vez se entrega a la Dirección de Supervisión la estadística de quejas recibidas en la Subdirección de Atención Ciudadana, por concepto reclamado respecto a la Delegación que corresponda. Asimismo, se informa de las denuncias que el Órgano Interno de Control ha hecho de conocimiento a la Dirección General de Delegaciones por probables irregularidades administrativas.

Por otra parte, se comunica de los seguimientos y resultados de auditorías internas del Órgano Interno de Control en donde esté involucrada la Delegación a supervisar, así como de las revisiones por parte de la Auditoría Superior de la Federación (ASF) que sean relevantes para verificar en la supervisión programada.

Esta Dirección de encarga de capacitar al personal de las 45 delegaciones, en los siguientes temas:

- Normativa y Operativa
- Calidad en el Servicio
- Derechos Humanos
- Transparencia, acceso a la información y protección de datos personales
- Igualdad de Género

Mención especial representa la capacitación y certificación de validadores normativos en todas las delegaciones.

De igual forma se capacita, evalúa y certifica de manera anual al personal comisionado (Jefes de Oficina) de las Oficinas de Enlace.

La Dirección de Supervisión integra el Programa de Supervisión Anual con la información proporcionada por las diferentes Unidades Administrativas de la Dirección General de Delegaciones, ejecuta la supervisión y da seguimiento al cumplimiento de las observaciones y áreas de oportunidad identificadas; da seguimiento a las quejas ciudadanas y auditorias de órganos fiscalizadores, diagnostica la administración de insumos y expedientes ,y evalúa las condiciones de funcionalidad del inmueble y equipos de producción.

Principales áreas de oportunidad identificadas en los procesos de supervisión 2017 y 2018 **(Anexo 3)**

VIII. Seguimiento y control

Por lo que hace a revisiones de autoridades fiscalizadoras, a la fecha se tienen pendientes de atender las siguientes auditorías:

Área de Auditoría Interna del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Relaciones Exteriores			
No. de Auditoría	**Unidad Auditada**	**Estatus**	**Pendiente de atender**
14/2017	Delegación en Guanajuato	Concluida con observaciones en seguimiento.	**Obs. 03.-** *Pendiente cierre de OME de Ocampo, Gto.* **Obs. 04.-** *Pendiente de modificación al Convenio de Colaboración con el Gobierno del Estado.* Mediante correo electrónico del 11 de octubre del 2018., se le informó a la Titular de Auditoría Interna del O.I.C., que por oficio DGD-16648/18 del 25 de septiembre del 2018, se dio respuesta del avance del cierre de la OME remitido a la DGAJ, por el cual se le turnó para consideración del Canciller el Acuerdo de Cierre de la OME de Ocampo, Gto., y en su caso, publicación en el DOF, sin que a la fecha se tenga respuesta del mismo. Respecto al estatus de la modificación al Convenio en cita, el proyecto le fue remitido a la Titular de la Delegación el pasado 26 de septiembre, con las observaciones de la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que se realicen las adecuaciones al mismo y se someta a consideración con los servidores públicos de esa Entidad Federativa facultados para su suscripción. Razón por la cual, mediante correo electrónico de fecha 12 de octubre del 2018, la Titular de la Delegación de mérito, informó que dicho documento fue remitido al secretario particular del Secretario de Gobierno del Estado de Guanajuato, ello con la finalidad de que se pronuncien respecto a las adecuaciones sugeridas por la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Relaciones Exteriores y que una vez que el mismo se encuentre con las modificaciones sugeridas, se hará llegar a la brevedad a esta Dirección General para que se emita la sanción jurídica correspondiente.

			En espera de que se notifique la atención o seguimiento a dichas observaciones.
20/2017	Delegación en Sonora	Concluida con observaciones en seguimiento.	**Obs. 01.-** *Inconsistencias en integración de expedientes.* Se informó respecto a cada uno de los expedientes observados. **Obs. 02.-** *Trámites de expedientes suspendidos sin gestionar su eliminación.* Se informó respecto a cada uno de los expedientes observados. **Obs. 03.-** *Pasaportes no recogidos y sin destruir, en resguardo de OME y Delegación.* Se remitió correo a la Dirección de Normatividad respecto a la destrucción de pasaportes sin recoger. **Obs. 04.-** *Pagos con fondo rotatorio con reportes no remitidos a DGPOP.* Se remitió evidencia del estatus de cada nota de instrucción presupuestal observada, y su correspondiente atención, ya sea que se haya pagado o no y el motivo del mismo. **Obs. 05.-** *Falta de formalización del Convenio de Colaboración con el Gobierno del Estado.* Se remitió correo a la Dirección General Adjunta de Delegaciones respecto al trámite que proceda para la autorización del Convenio. **Obs. 06.-** *Bienes muebles en desuso y no localizados en la Delegación.* Se informó respecto a cada uno de los bienes no localizados por el O.I.C. Mediante oficios 1782/2018, del 06/07/2018 y DGD-13765/2018 del 14/08/2018 y 2989/2018, del 11/10/2018, se remitieron las respuestas a cada observación pendiente. En espera de que se notifique la atención o seguimiento a dichas observaciones.

Auditoría Superior de la Federación			
Auditoría	**Objeto de la Revisión**	**Resultado**	**Estatus**
31-GB	**C.P. 2015. Auditoría de TIC.** Fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables	**Recomendación:** Para que la S.R.E. implemente acciones que establezcan la periodicidad, responsabilidad y evidencia de que se realiza la supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el contrato SRE-DRM-AD-56/14, como por ejemplo llamadas contestadas después de 20 segundos, porcentaje de abandono, rotación de personal, número de supervisiones y especificaciones en el anexo técnico con respecto al centro de contacto principal.	Concluida con recomendación. Se respondió mediante oficio DGD-3611/2017, con todos los medios de supervisión y control indicados en la recomendación. En espera de la atención por parte de la A.S.F.
1798-GB	**C.P. 2016 y 2017 (parcial)** **Auditoría Financiera y de Cumplimiento** Fiscalización al programa Presupuestario E-002 "Erogaciones para la Atención, Protección, Servicios y Asistencia Consulares"	**Recomendación:** Para que la S.R.E. realice las gestiones que correspondan a fin de que se actualicen los manuales de Organización Específicos de las direcciones generales de Servicios Consulares y de Delegaciones; los manuales de Procedimientos de las direcciones generales de Servicios Consulares, de Delegaciones, y de Programación, Organización y Presupuesto, con la inclusión de las áreas que forman parte de su estructura orgánica; que dichos manuales se autoricen y difundan entre el personal de la dependencia, y además, que se elabore, autorice y difunda el Manual de Procedimientos	Concluida con recomendación. Se respondió mediante oficio DGD-13916/2018, por el que se informó respecto a la publicación del Manual de Organización de la DGD y el avance respecto al Manual de Procedimientos. En espera de la atención por parte de la A.S.F.

		de la Dirección General de Protección a los Mexicanos en el Exterior.	
D-17-001	**C.P. 2016 y 2017 (parcial)** **Auditoría Financiera y de Cumplimiento** Fiscalización al programa Presupuestario E-002 "Erogaciones para la Atención, Protección, Servicios y Asistencia Consulares"	**Recomendación:** Para que la S.R.E. realice las gestiones que correspondan a fin de que se actualicen los manuales de Organización Específicos de las direcciones generales de Delegaciones, y de Programación, Organización y Presupuesto, así como los manuales de Procedimientos de las direcciones generales de Servicios Consulares, de Delegaciones, y de Programación, Organización y Presupuesto, con la inclusión de las áreas que forman parte de su estructura orgánica; asimismo, que dichos manuales se autoricen y difundan entre el personal de la dependencia y, además, que se elabore, autorice y difunda el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección a los Mexicanos en el Exterior.	Concluida con recomendación. Se respondió mediante oficio DGD-14155/2018, por el que se informó respecto a la publicación del Manual de Organización de la DGD y el avance respecto al Manual de Procedimientos. En espera de la atención por parte de la A.S.F.
33-GB	**C.P. 2017. Auditoría de Cumplimiento Financiero** Fiscalización al Programa denominado "Fortalecimiento para la Atención a Mexicanos en el Exterior" (FAMEU)	**Resultado 1. Observación.** Los Manuales de Organización de las Direcciones Generales de Programación, Organización y Presupuesto, de Protección a Mexicanos en el Exterior y de Delegaciones, no se encuentran actualizados... los Manuales de Procedimientos de las Direcciones Generales de Servicios Consulares y de Delegaciones no están	Concluida con observación. Se respondió mediante oficio DGD-14156/2018, por el que se informó respecto a la publicación del Manual de Organización de la DGD y el avance respecto al Manual de Procedimientos. En espera de la atención por parte de la A.S.F.

		actualizados, ... en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Delegaciones sólo se describe un procedimiento, el cual no establece las áreas encargadas de llevar a cabo las actividades descritas.	

Temas Relevantes en Investigación

Se han presentado diversas denuncias ante el Órgano Interno de Control y ante la Dirección General de Asuntos Jurídicos, derivado de conductas probablemente irregulares, en el siguiente tenor:

Delegación Cuauhtémoc

- Presunta venta de citas de emergencia para trámites de pasaportes.
- Se localizó una bolsa en un baño con documentos originales de expedientes de pasaportes, en mal estado.
- Intervención de la entonces Delegada para la internación de un ciudadano Sirio a territorio nacional en el AICM.

Delegación Baja California Sur

- Nepotismo
- Expedición de pasaportes a extranjeros

Delegación Veracruz

- Omisión de presentar denuncias por hechos posiblemente delictivos.
- Se ha permitido la entrada de personas ajenas a la Delegación a las áreas de producción e insumos.
- Se ha permitido la expedición de pasaportes fuera del horario laboral y sin cita previa.

Delegación Tijuana

- Omisión de diligenciar cartas rogatorias por requerimiento judicial, resultando en la imposición de multa.

Delegación Cuajimalpa

- Incumplimiento a orden judicial, por expedir pasaporte a menor por un tiempo mayor al indicado por el juez.

Delegación Nayarit

- Probable cohecho en el área de protección a mexicanos, por caso de restitución de menor de edad.

Fraudes por internet

- Se han presentado casos en los cuales, a través de sitios de internet, se solicita a los ciudadanos el pago de montos a través de tiendas de conveniencia y cuentas bancarias, para tramitar su pasaporte o bien, obtener citas para dicho trámite.

Quejas ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

La atención de las solicitudes de informe de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, se realiza en cumplimiento a los artículos 34 y 38 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 48 y 63 sextus de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, con el objeto de que dichas instituciones no determinen la existencia de violaciones a los derechos humanos cometidos por el personal de esta Secretaría.

Cabe mencionar que la Dirección de Normatividad mantiene una estrecha comunicación con el personal de la Quinta Visitaduría General de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, a fin de resolver a la brevedad cada una de las quejas planteadas por dicha Institución, las cuales en muchas ocasiones son resueltas sin agotar el procedimiento de queja correspondiente.

En ese contexto, adjunto al presente se proporciona el número de solicitudes de informe atendidas del año 2016 a la fecha (20 de agosto de 2018), tanto de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) como del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) (**Anexo 4**)

Contrataciones públicas y administración de servicios generales de las Delegaciones.

Para el cumplimiento de las atribuciones señaladas en el artículo 35 del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, la DGD en uso de las facultades que le confiere el artículo 14, fracción XVI del citado Reglamento Interior, deberá participar en todos los actos relacionados con los procedimientos de contratación y los posteriores que deriven de ellos, observando el marco jurídico de la materia que corresponda (Inmuebles, adquisiciones u obra pública).

En ese sentido, es una unidad administrativa que en el transcurso de los años ha identificado los servicios y bienes muebles e inmuebles indispensables requeridos para proporcionar de forma eficiente, segura, confiable con calidez y de calidad, los trámites y servicios que presta la SRE a través de su Sistema Nacional de Delegaciones.

En el periodo de los años 2017 a 2018, la DGD ha llevado a cabo la integración y solicitud de contrataciones de los diversos servicios, productos y bienes muebles e inmuebles, principalmente aquellos conexos con el Servicio de Emisión de Pasaporte Mexicano en Territorio Nacional, para garantizar el mejor entorno estable para los procesos internos que se desarrollan en el Sistema Nacional de Delegaciones, y se refleje en la calidad de los servicios para los ciudadanos, encontrándose vigentes los siguientes según su clasificación:

Servicios

1) Servicio para la **emisión del pasaporte mexicano** en la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles de la Secretaría, en Estados Unidos de América y en las Delegaciones en Territorio Nacional, con una vigencia del 27 de abril al 30 de junio de 2018, con una ampliación al 14 de enero del 2019. Su modalidad de contratación fue mediante **Licitación Pública.**

2) Servicio de **centro de contacto telefónico**, destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional, con una vigencia del 01 de abril del 2015 al 31 de diciembre de 2018. Su modalidad de contratación fue mediante **Adjudicación Directa**.

3) Servicio de **mensajería nacional especializada**, de traslado de cajas, embalaje de paquetes y su transportación a las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores, con una vigencia del 01 de abril al 31 de diciembre de 2018. Su modalidad de contratación fue mediante **Licitación Pública**.

4) Servicio de **seguridad y vigilancia en los inmuebles** que ocupa la Secretaría de Relaciones Exteriores en la Ciudad de México, Delegaciones Metropolitanas y Foráneas, con una vigencia del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018. Su modalidad de contratación fue consolidada con la DGBIRM mediante **Adjudicación Directa**.

5) Servicio integral de **aseo y limpieza en los inmuebles** que ocupa la Secretaría en la Ciudad de México, zona metropolitana y Delegaciones foráneas, con una vigencia del 01 de diciembre de 2016 al 30 de noviembre de 2019. Su modalidad de contratación fue consolidada con la DGBIRM mediante **Adjudicación Directa**.

6) Servicio de **fotocopiado, impresión, escáner y fax**, a través de equipos multifuncionales, para las delegaciones foráneas de la Secretaría de Relaciones Exteriores, con una vigencia del 09 de noviembre de 2017 al 31 de mayo de 2019. Su modalidad de contratación fue mediante **Licitación Pública**.

7) Servicio de **arrendamiento de vehículos terrestres** para las Delegaciones ubicadas fuera del Distrito Federal de la Secretaría de Relaciones Exteriores, con una vigencia del 01 de agosto de 2017 al 30 de junio de 2019. Su modalidad de contratación fue mediante **Licitación Pública**.

8) Servicio de **mantenimiento preventivo y correctivo con refacciones a los equipos de microfilmación, lectores y sistemas de archivo de microfichas** propiedad de la Secretaría de Relaciones Exteriores, con una vigencia del 29 de mayo al 31 de diciembre de 2018. Su modalidad de contratación fue mediante **Adjudicación Directa**.

Productos o insumos

1) Adquisición de **paquetes de seguridad (topp clip), y rollos de cinta (personalizada)**, para el empaquetamiento de los insumos para pasaporte, con una vigencia del 26 de julio al 31 de diciembre de 2018. Su modalidad de contratación fue mediante **Adjudicación Directa.**

2) Adquisición de **insumos para la microfilmación** de expedientes de pasaportes, con una vigencia del 17 de julio al 31 de diciembre de 2018. Su modalidad de contratación fue mediante **Invitación a cuando menos tres personas**

Inmuebles

El Sistema Nacional de Delegaciones, actualmente se encuentra conformado por 45 delegaciones, 11 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 34 dentro del territorio nacional, mismas que la SRE las tiene en uso bajo los siguientes esquemas contractuales:

- **22** en convenio de colaboración administrativa.
- **17** en arrendamiento.
- **2** propiedades de la SRE.
- **2** en comodato.
- **1** en comodato y arrendamiento conjuntamente. Este es el caso de la **Delegación Sonora**, en la cual el Gobierno del Estado le otorgó a la SRE un espacio de forma gratuita mediante comodato, y únicamente cobrarle mediante renta parte de la superficie total.
- **1** en arrendamiento y convenio de colaboración administrativa conjuntamente. Este es el caso de la **Delegación Aguascalientes**, en la cual el Gobierno del Estado le otorgó a la SRE un espacio de forma gratuita mediante convenio de colaboración administrativa; posteriormente en 2016, en virtud del crecimiento en la demanda de la expedición de pasaporte en esa entidad, la Secretaría se vio con la necesidad ampliarse tomando por arrendamiento un local adicional conexo con los ya ocupados.

Convenio de colaboración administrativa: es aquel instrumento de tiempo indefinido, celebrado entre un Gobierno Estatal y la Secretaría de Relaciones Exteriores, mediante el cual dicho Gobierno se compromete a proporcionar sin costo para la Secretaría un inmueble (propio o de un tercero) para que desarrolle sus funciones la Delegación de la SRE en esa entidad. Comúnmente proporcionan también mobiliario y/o recursos humanos y/o pago de servicios generales (luz y agua)

Arrendamiento: Es aquel contrato con costo para la SRE celebrado con particulares, para arrendar un inmueble en la Ciudad de México o Entidad de la República Mexicana, y desarrolle sus funciones una Delegación de la SRE. Recientemente se ha logrado que los arrendadores entreguen el inmueble bajo el esquema **llave en mano**, es decir, totalmente acondicionado con todo el equipamiento e infraestructura necesaria para que la Delegación inicie actividades sin inversión alguna por parte de la Secretaría.

Comodato: Es aquel contrato sin costo para la SRE celebrado con particulares o Gobiernos Estatales, para recibir el uso de un inmueble en la Ciudad de México o Entidad de la República Mexicana, y desarrolle sus funciones una Delegación de la SRE. Recientemente se ha logrado que los comodantes entreguen el inmueble bajo el esquema **llave en mano**, es decir, totalmente acondicionado con todo el equipamiento e infraestructura necesaria para que la Delegación inicie actividades sin inversión alguna por parte de la Secretaría.

Infraestructura

En el año 2017, en el marco de la "Estrategia Somos Mexicanos", bajo el eslogan "Aquí tienes las Puertas Abiertas" el cual tiene entre sus fines el apoyar y asistir a los connacionales repatriados o en proceso de repatriación de los Estados Unidos de Norte América, así como a sus familiares; la DGD gestionó la intervención mediante contratación de obra pública de 6 Delegaciones que forman parte de un grupo de 22, identificadas como aquellas con mayor índice inmigrantes en EUA y por ende de repatriados. La intervención se desarrolló en dos etapas:

Primera etapa, para intervenir con trabajos de acondicionamiento, mantenimiento o remodelación a las Delegaciones de Aguascalientes, Chihuahua, Mexicali, Oaxaca y Tlaxcala, con la finalidad de habilitar y potenciar la presencia de la estrategia de referencia.

Segunda etapa, para intervenir mediante acondicionamiento el nuevo inmueble de la Delegación Ciudad Juárez, que se gestionó y obtuvo del Gobierno del Estado de Chihuahua, con la finalidad de contar con las instalaciones suficientes y necesarias para atender a los connacionales en retorno, iniciando operaciones en enero de 2018.

Por otra parte, en el año 2018, la DGD gestionó ante el Gobiernos del Estado de Tlaxcala la reubicación de la Delegación en esa Entidad, entregándonos un nuevo inmueble sin costo y bajo el esquema llave en mano, con motivo del crecimiento en la demanda de los servicios por parte de los ciudadanos, principalmente en la expedición del pasaporte mexicano, lo que nos permitió incrementar las citas para atención a los ciudadanos en un 30%, iniciando operaciones en mayo de 2018.

Las fichas de los datos generales de los contratos forman parte del **Anexo 5** del presente instrumento.

IX.- Resultados y beneficios alcanzados e impactos identificados

Beneficios Técnicos.

- Mantener tecnológicamente actualizadas las infraestructuras de cómputo para la emisión de pasaporte, evitando la obsolescencia en el equipamiento, mejorando su uso y aumentando su vigencia.
- Estandarizar la infraestructura de cómputo de todas las Delegaciones en Territorio Nacional y los Consulados, Consulados sobre ruedas, Consulados móviles y la Sección Consular de la Embajada de México en los Estados Unidos de América, para la emisión de pasaportes, mitigando el riesgo de generar problemas de compatibilidad Tecnológica.
- Como parte de las nuevas disposiciones de la Estrategia Digital Nacional, surge la necesidad de estandarizar las plataformas de desarrollo de los aplicativos y de las bases de datos que estas emplean; el contar con el Servicio para la Emisión del Pasaporte Mexicano en Embajadas, Consulados y Consulados móviles en la Secretaría de Relaciones Exteriores de EUA y en las Delegaciones en Territorio Nacional permite integrar en un solo sistema la emisión de estos documentos.
- Se estandarizó el sistema de emisión de pasaportes en México y Estados Unidos de América.

Beneficio Operativos

- Con la contratación, se estandarizaron los procedimientos de emisión de pasaportes para la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles, la Secretaría de Relaciones Exteriores en Estados Unidos de América, respecto de las Delegaciones en Territorio Nacional.
- Al estar definido como un servicio integral, se pudo liberar parte de los recursos humanos de la Secretaría que tiene destinados para la emisión del pasaporte, y enfocarlos a otras actividades operativas.
- El servicio permite la capacitación y especialización de funcionarios federales en validación de identidad, mejorando sustancialmente la eficiencia y eficacia de las mismas, disminuyendo tiempos y aumentando la seguridad en el proceso de emisión acorde a las mejores prácticas internacionales.
- Reduce tiempos de trámite al estandarizar el proceso operativo y la información biográfica y biométrica del solicitante.

- Se incrementó la seguridad en el proceso de emisión de pasaporte, al obtener trazabilidad completa, en la generación de insumos, desde su fabricación y hasta la entrega al usuario final.
- Se incorpora a las oficinas de enlace en el proceso de captura electrónica de la información de los solicitantes, con lo que se incrementa la seguridad y se hace más expedita la entrega del pasaporte al usuario que realice el trámite bajo esta modalidad.
- Se hace más eficiente el proceso y se reducen los desperdicios al automatizar el proceso de emisión de ensamble de la lámina de seguridad y en la libreta del pasaporte.
- Con la pre-captura de datos por parte de los solicitantes, se logra eficientar los procesos de revisión y validación de la información, disminuyendo tiempos operativos en el procedimiento de generación de pasaportes.

Beneficios de Seguridad

- Acorde con la relevancia del trámite que le da origen a la declaratoria como instancias de seguridad nacional a las Direcciones Generales de Delegaciones y de Servicios Consulares, con el presente servicio se mitiga de forma importante el riesgo de suplantación de identidad al validar biométricamente la identidad de los solicitantes.
- Se está tutelando el derecho a la identidad de los solicitantes, ya que una vez que se validó la identidad de los mismos, se hace el registro biométrico basado en estándares internacionales que aseguran la calidad de la información.
- Se mejora la seguridad del pasaporte al incrementar medidas forenses en la lámina para prevenir la falsificación del documento.
- Se implementará el servicio de validación biométrica en las instalaciones del centro de datos de la Secretaría, lo que asegurará el resultado de los datos biométricos del solicitante.
- Permitirá coadyuvar en la estrategia de seguridad del gobierno federal al asegurar la calidad de la información para potenciar el intercambio de la misma.
- El proyecto de pasaporte electrónico incrementa la seguridad del documento ya que incorpora la información del solicitante en un chip codificado que asegura la inviolabilidad de la información y permite ser válida únicamente por funcionarios autorizados.
- Al tener una sola interfaz para el acceso a la información de las bases de datos permite mejorar drásticamente la seguridad de la información de los pasaportes.
- Con la pre-captura de información se evita que el capturista pueda realizar modificaciones a la información contenida en los registros de datos utilizados para emisión del documento.

- Con la contratación del servicio se aumenta la seguridad en los insumos físicos para el pasaporte, al controlar el proceso completo desde su fabricación, traslado, recepción, impresión y entrega al connacional.
- Con la implantación de los nuevos procesos operativos se dificulta la manera importante alterar las reglas de negocio para la emisión de los pasaportes.

Obstáculo a la fluidez de la operación

Durante el último trienio, se ha incrementado la demanda ciudadana respecto de la solicitud para el trámite de pasaporte, en el primer trimestre de 2018 la oferta de citas paso de 11,000 a 16,500 citas diarias, lo cual se traduce en un crecimiento del 34%.

Actualmente, la Secretaría oferta 19,000 citas lo cual representa un incremento del 43% en comparación con el mes de enero de 2018, con cifras de producción de hasta 13,500 pasaportes en el último mes y un promedio de producción de 12,950 pasaportes.

X. Anexos

No.		Pág.
1.-	Certificaciones del Archivo General de la Nación	89
2.-	Temarios de Cursos de Capacitación	91
3.-	Áreas de oportunidad derivadas de supervisión a Delegaciones 2017 y 2018	95
4.-	Solicitudes atendidas de la CNDH y CONAPRED	102
5.-	Fichas de datos generales de los contratos vigentes	104

Anexo 1

Constancias del Archivo General de la Nación

EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN otorga la presente

CONSTANCIA A

Reina Valencia Jiménez

Por haber participado en el curso presencial:
"Taller de Procesos Técnicos de la Unidad de Correspondencia y Archivo de Trámite"
impartido del 14 al 18 de mayo de 2018
Con una duración de 15 horas

Calificación 8.5

Ciudad de México, 24 de mayo de 2018.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Mercedes de Vega
Directora General del AGN

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN otorga la presente

CONSTANCIA A

Reina Valencia Jiménez

Por haber participado en el curso:
"Introducción a la Gestión Documental y Administración de Archivos"
impartido del 4 al 6 de junio de 2018
Con una duración de 12 horas

Calificación 8.5

Ciudad de México, 13 de junio de 2018.

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Mercedes de Vega
Directora General del AGN

AGN MÉXICO
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Anexo 2

Temarios de Cursos de Capacitación

Cursos por Rubro Normativos , Operativos y Específicos
Marco Normativo de la expedición de pasaportes
Taller de actualización normativo y operativo para Delegados
Taller de trabajo sobre el uso y aplicación de la Guía de Dictaminación en el proceso de expedición de pasaporte
Taller de trabajo para la implementación del Módulo de Enrolamiento Biográfico y Biométrico (MEEB)
Validación Normativa I
Módulo de pre-registro y validación normativa
Validación Normativa II
Taller de Subdelegados - actualización normativa y Operativa
Proyectos de Reforma a la normatividad de pasaporte en territorio nacional
Inspección de Documentos e Identificación de Personas
Detección de Documentos Falsos e Identificación de Impostores
Argumentación Jurídica
Redacción Jurídica
Taller Inducción sobre la Reforma de Derechos Humanos"
Baja documental de expedientes de pasaportes (pago de derechos)
Taller Administradores del Sistema
Reunión de Vinculación sobre Protección y Atención a Migrantes
Documentoscopía
Estandarización Conceptual Administrativa
Técnicas de Entrevista
Normatividad en materia presupuestal
Formación de Instructores (Técnicas de Capacitación y Desarrollo de personal)
Liderazgo
Inducción a la Administración Pública
Habilidades Directivas
Análisis de Problemas y toma de decisiones
Taller de primeros Auxilios
¿Cómo entender el presupuesto? El gasto público a través de los datos

Curso por Rubro **Calidad en la Atención**
Atención al Cliente
Herramientas para un servicio de excelencia en la expedición de pasaportes
Servicio al cliente
Atención, Imagen y Servicio
Inteligencia Emocional y Calidad en el Servicio
Ética e Integridad
Taller sobre "Atención al Público usuario desde la perspectiva de género"
Atención, imagen y servicio al cliente (Implementación del modelo de cultura de servicio)
Relaciones Humanas y Motivación
Atención Ciudadana
Curso de inducción para programar una cita en la plataforma www.gob.mx Cambios normativos-operativos al proceso de emisión de pasaportes
Calidad en el servicio
Atención al Ciudadano en el Sector Público
Capacitación para agentes y supervisores de los Centros de contacto para brindar informes
Capacitación para prestadores de servicio empresa Veridos uso del sistema del módulo de pre-registro
Taller "Pre-registro en Línea" a través del portal www.gob.mx
Calidad en el servicio y atención ciudadana
Valores y ética en el trabajo
Capacitación introductoria para el servicio de Centros de Contacto Telefónico

Curso por Rubro **Derechos Humanos**
El ABC de la igualdad y la no discriminación.
Inclusión y discapacidad.
Claves para la atención pública sin discriminación.
Diversidad sexual, inclusión y no discriminación.
Tolerancia y diversidad de creencias.

Jóvenes, tolerancia y no discriminación.
Discriminación por VIH/SIDA.
Guía de Acción Pública contra la Homofobia.
Prevención social de las violencias con enfoque antidiscriminatorio.
Pautas para un periodismo incluyente
El ABC de la accesibilidad web.
Medidas para la igualdad en el marco de Ley Federal para Prevenir y Eliminar la discriminación.
Iguales y diferentes: la ciudadanía en procesos electorales.
Principios de la educación inclusiva.
Migración y Xenofobia.
El derecho a la igualdad y la no discriminación de la población afromexicana.
123 por todos los derechos para las niñas, niños y adolescentes.
"Derechos Humanos y Administración Pública a la luz de los Nuevos Principios Constitucionales"

Curso por Rubro **CEVINAI –INAI**
Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Introducción a la Administración Pública
Ética Pública
Ley General de Protección de Datos personales en Posesión de Sujetos Obligados
Reforma constitucional en materia de transparencia
Metodología para el diseño y formulación de sistemas de clasificación y ordenación archivística

Curso por Rubro **Igualdad de Género**
Taller de sensibilización de Género para las Delegaciones Metropolitanas
Incorporación y transversalización de la perspectiva de género
Integración desde la perspectiva de género en la cultura organizacional
Sensibilización en la perspectiva de género y no violencia
Taller sobre sensibilización en perspectiva de género y migración
Curso Internacional de Alta Formación Programa nacional para la igualdad y no discriminación
Género, Migración y Violencia
Negociación con Perspectiva de Género

Prevención social de las violencias con enfoque antidiscriminatorio
Taller de Sensibilización en Género
Herramientas para planear desde la igualdad
Primera Reunión con la Red de Enlaces de Género Delegaciones Foráneas y Metropolitanas
Taller "Género, migración y violencia"
Negociación con Perspectiva de Género
Curso Formativo Básico en Género y Políticas Públicas para la Igualdad con énfasis en violencia contra las mujeres
Transversalización de la Perspectiva de Género en las Delegaciones de la S.R.E (Reunión Nacional de Delegados
Claves para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
Por una vida libre de violencia contra las mujeres
Construcción Social del Género. Atención incluyente y no discriminatoria
¡Cero tolerancia al hostigamiento sexual y acoso sexual! Conoce el protocolo para la APF

Anexo 3

Principales áreas de oportunidad identificadas en los Procesos de Supervisión a Delegaciones durante los años 2017 y 2018

2017		
Observación	**Áreas de vinculación**	**Acciones**
1. Guía de Dictaminación: • Acciones previas y Nivel 1 (Revisión cuantitativa) – El personal de seguridad controla el acceso y/o proporciona información a los usuarios. – Se adelanta la revisión normativa de la documentación. – No se encuentran separadas las acciones previas de los niveles de atención 1 (Revisión cuantitativa) y 2 (Recepción). • Nivel 2 (Verificación, Revisión Documental y entrevista) – En el nivel 2 (Recepción), la entrevista incluye preguntas que no aportan información relevante sobre nacionalidad e identidad del solicitante. – En algunos casos se identifica que no se aplica entrevista. – Se incluyen acciones adicionales no establecidas en la normatividad, como son la inclusión de leyendas y firmas en los formatos para el llenado de datos; así como la solicitud de documentación adicional. • Nivel 3 (Verificación Electrónica) – Algunos encargados de este nivel de atención no conocen el procedimiento para verificación de	• Dirección de Normatividad • Dirección de Capacitación • Dirección de Operación de Pasaportes	– Impartición de cursos y talleres de trabajo sobre diversos temas normativos y operativos, en particular sobre el uso y aplicación de la Guía de Dictaminación. – Seguimiento a indicadores de desempeño, como son: volumen y tiempo de producción, porcentaje de participación de los delegados en la autorización de pasaportes, entre otros.

actas de nacimiento (incluyendo actas en papel bond). • Nivel 4 (Validación normativa) – No se conoce y aplica el procedimiento a seguir en caso de duda fundada sobre nacionalidad o identidad derivado de falta de congruencia documental y/o por inconsistencias en el resultado de la entrevista. – El Nivel 4 se encuentra agrupado con el Nivel 3. • Nivel 5 (Autorización) – Hay delegados que no participan en el proceso de autorización de pasaportes, y otros que tienen una participación muy baja. • Acciones finales – Se solicita una identificación adicional para la entrega del pasaporte. – No se requiere a los solicitantes verificar sus datos antes de solicitarles firmar de recibido. – Se entregan pasaportes sin cita sin documentar la justificación médica, académica o laboral. En general se observa que el personal encargado de los diferentes niveles de atención en la expedición de pasaportes, no conoce el nombre del nivel de atención que les corresponde, y en algunos casos confunden las actividades propias que deben desempeñar.		
2. Atención ciudadana, quejas y auditorias • Las principales quejas ciudadanas tiene que ver con: – Se solicita información adicional que no se encuentra dentro de los requisitos	• Dirección de Normatividad • Dirección de Capacitación	– Impartición de cursos y talleres de trabajo sobre atención al cliente, inteligencia emocional y calidad en el servicio, entre otros.

– Tiempo de espera para concluir el trámite – Falta de claridad de la información solicitada – Mala atención al público	• Dirección de Control de Planeación	– Rediseño de procesos dentro de las delegaciones para reducir tiempos de atención. – Atención por parte de los Delegados a las quejas ciudadanas y seguimiento de las auditorías.
3. Gestión de archivo y administración de insumos • De la gestión de archivo – De las 45 Delegaciones 26 cumplen con los criterios para una correcta gestión de archivo. – Se identifica problemática a nivel nacional en materia de concentración de archivos. Los espacios de almacenamiento no son suficientes. – En algunas delegaciones no hay un nombramiento formal de un responsable de administrar el archivo – El personal no conoce la normatividad y los procedimientos de gestión de archivo. • De la administración de insumos – La bóveda de seguridad no es adecuada para el resguardo de insumos. – Problemas de abastecimiento de láminas y libretas, representado un riesgo para la producción. – Deficiencia en los conocimientos, para la entrega-recepción de los insumos (Desconocimiento del nombre del formato de control C-1).	• Dirección de Normatividad • Dirección de Capacitación • Dirección de Equipamiento e Infraestructura • Dirección de Operación de Pasaportes	– Se apoya a las delegaciones en la logística y gestión para concentrar archivos de los años más recientes – Se impartieron cursos sobre baja documental de expedientes de pasaportes – Se solicitó a las delegaciones nombrar de manera formal a un responsable de la administración de archivo. – Reforzamiento de las condiciones de seguridad para el resguardo de insumos. – Reprogramación del abasto de insumos, priorizando a aquellas delegaciones con mayor volumen de producción.
4. Condiciones de funcionalidad del inmueble y equipos de producción.	• Dirección de Equipamiento e Infraestructura	– Gestión para reforzamiento y medidas de seguridad

– Algunas delegaciones tienen puntos vulnerables en cuanto a seguridad y la imagen institucional está deteriorada (Letrero Institucional de la SRE). – Los espacios de atención son muy reducidos. – Algunas delegaciones no cuentan con Directorio de Funcionarios y letrero de requisitos para la expedición de pasaportes.	• Dirección de Recursos y Servicios	– Autorización de recursos para adquisición de Directorio y letreros.
5. Verificación de la Supervisión de las Oficinas de Enlace Municipal (OME's) por parte de las delegaciones – Los Convenios de Colaboración se encuentran vigentes pero desactualizados – Algunos Delegados no han cumplido con el calendario de visitas de supervisión	• Dirección de Operación de Pasaportes	– Implementación de un convenio de colaboración homogéneo. – Seguimiento al cumplimiento del calendario de visitas supervisión a OME's.

2018		
Observación	**Áreas de vinculación**	**Acciones**
1. Guía de Dictaminación: • Acciones previas y Nivel 1 (Revisión cuantitativa) – Por falta de personal, las actividades de la Etapa 1: Revisión Cuantitativa, se realizan rotando al personal, reflejándose en atención diferenciada en tiempo y calidad. – No se encuentran separadas las acciones previas de los niveles de atención 1 (Revisión cuantitativa) y 2 (Verificación, Revisión Documental y entrevista). – Se realiza el Nivel 1: Revisión Cuantitativa por duplicado (en Acciones Previas, así como una vez ingresando a la Delegación). • Nivel 2 (Verificación, Revisión Documental y entrevista)	• Dirección de Normatividad • Dirección de Capacitación • Dirección de Operación de pasaportes • Dirección de Recursos y Servicios • Dirección de Normatividad	– Impartición de cursos y talleres de trabajo sobre diversos temas normativos y operativos. – Seguimiento a indicadores de desempeño, como son: volumen y tiempo de producción, porcentaje de participación de los delegados en la autorización de

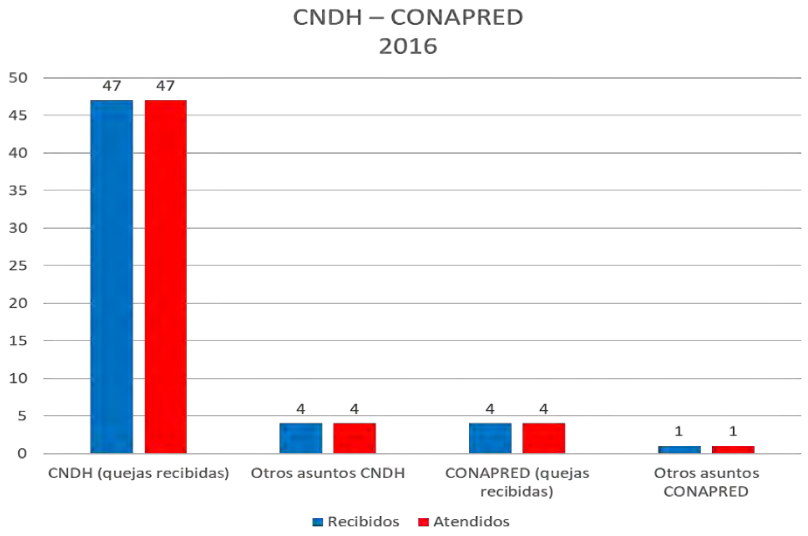
– En el nivel 2 (Recepción), la entrevista incluye preguntas que no aportan información relevante sobre nacionalidad e identidad del solicitante, es el caso de los trámite iniciados en modalidad de Pre-registro dónde la entrevista incluye preguntas invasivas (p.ej. ¿a dónde viaja?, ¿cuál es el motivo del viaje?, ¿a qué se dedica?, etc.). – El personal asignado al módulo de Pre-registro, no siempre contrasta la información contenida en los documentos con la información capturada, además de omitir la entrevista para verificar nacionalidad e identidad de los solicitantes. • Nivel 3 (Verificación Electrónica) – Algunos encargados de este nivel de atención no conocen el nombre de las páginas oficiales de consulta de los documentos – Hace falta personal capacitado y certificado como validadores, situación que se complica porque hay pocas plazas de la SRE. – Para la realización de la verificación electrónica para trámites en Pre-registro, se observa que se cuenta con equipo pero el personal es rotativo. – Se requiere fortalecer el conocimiento del procedimiento para la verificación electrónica de documentos y en particular de actas de nacimiento. • Nivel 4 (Validación normativa) – No se conoce y aplica el procedimiento a seguir en caso de duda fundada sobre nacionalidad o identidad derivado de falta de congruencia documental y/o por inconsistencias en el resultado de la entrevista. • Nivel 5 (Autorización) – Hay delegados que no participan en el proceso de autorización de pasaportes, y otros que tienen una participación muy baja. • Acciones finales – Se solicita una identificación adicional para la entrega del pasaporte.	• Dirección de Capacitación • Dirección de Operación de Pasaportes	pasaportes, entre otros. – Contratación de personal – Cursos de validación Normativa I y II.

– No se requiere a los solicitantes verificar sus datos antes de solicitarles firmar de recibido.		
2. Atención ciudadana, quejas y auditorias • Las principales quejas ciudadanas tiene que ver con: – Tiempo de espera para concluir el trámite – Mala atención al público	• Dirección de Normatividad • Dirección de Capacitación • Dirección de Control de Planeación	– Impartición de cursos y talleres de trabajo sobre atención al cliente, inteligencia emocional y calidad en el servicio, entre otros. – Rediseño de procesos dentro de las delegaciones para reducir tiempos de atención – Atención por parte de los delegados a las quejas ciudadanas y seguimiento de las auditorias
3. Gestión de archivo y administración de insumos • De la gestión de archivo – Se identifica problemática a nivel nacional en materia de concentración de expedientes. Los espacios de almacenamiento no son suficientes. – Es necesario reforzar la conciliación diaria entre producción y expedientes. • De la administración de insumos – Problemas de abastecimiento de láminas y libretas, representado un riesgo para la producción. – En algunas delegaciones no hay un nombramiento formal de un responsable de insumos.	• Dirección de Normatividad • Dirección de Capacitación • Dirección de Equipamiento e Infraestructura • Dirección de Operación de Pasaportes	– Se apoya a las delegaciones en la logística y gestión para concentrar archivos de los años más recientes – Se impartieron cursos sobre baja documental de expedientes de pasaportes – Se solicitó a las delegaciones nombrar de manera formal a un responsable de la administración de archivo – Reforzamiento de las condiciones de seguridad para el resguardo de insumos

		– Reprogramación del abasto de insumos, priorizando a aquellas delegaciones con mayor volumen de producción
4. Condiciones de funcionalidad del inmueble y equipos de producción. – Algunas delegaciones no cuentan con Directorio de Funcionarios y letrero de requisitos para la expedición de pasaportes	• Dirección de Equipamiento e Infraestructura • Dirección de Recursos y Servicios	– Autorización de recursos para adquisición de Directorio y letreros
5. Verificación de la Supervisión de las Oficinas de Enlace Municipal (OME's) por parte de las delegaciones – Los Convenios de Colaboración se encuentran vigentes pero desactualizados – Algunos Delegados no han cumplido con el calendario de visitas de supervisión	• Dirección de Operación de Pasaportes	– Implementación de un convenio de colaboración homogéneo – Seguimiento al cumplimiento del calendario de visitas supervisión a OME's.
6. Depuración de trámites pendientes de autorizar en el Sistema de Emisión de Pasaportes	• Dirección de Normatividad	– Informar periódicamente la descripción de actividades con las que las delegaciones están atendiendo estos casos.
7. Se observó que parte del personal no porta gafete.	• Dirección de Supervisión	– Revisión del Nuevo Modelo de Cultura en el Servicio.
8. Se otorgan pasaportes sin cita y sin documentar la justificación médica, académica o laboral.	• Dirección de Operación de Pasaportes	– Solicitar a las delegaciones documenten las justificaciones de todos los pasaportes sin cita.

Anexo 4

Solicitudes atendidas de la CNDH y CONAPRED



Quejas CNDH

Total: 47

Otros asuntos CNDH

Total: 4

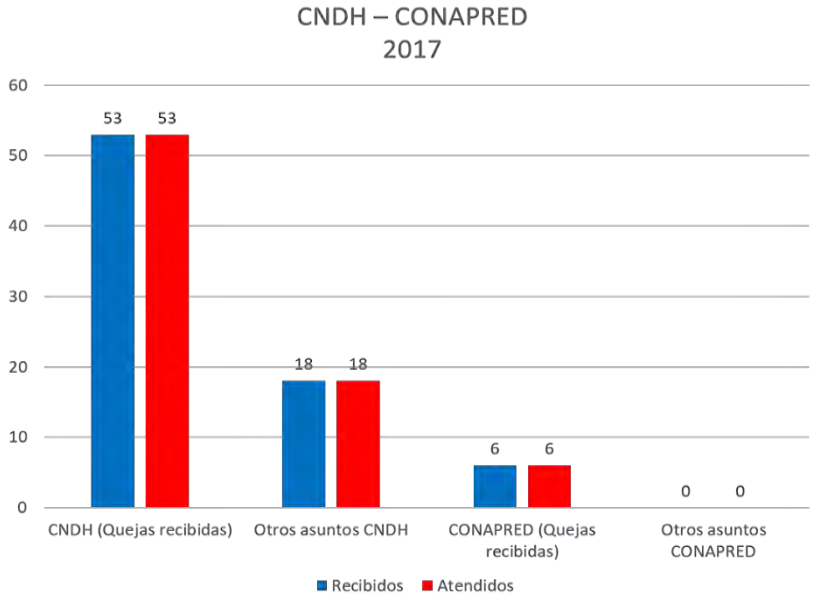
Quejas CONAPRED

Total: 4

Otros asuntos CONAPRED:

Total: 1

*(Otros asuntos)
Casos informados mediante correo electrónico, resueltos sin que se haya iniciado un procedimiento de queja.



Quejas CNDH

Total: 53

Otros asuntos CNDH

Total: 18

Quejas CONAPRED

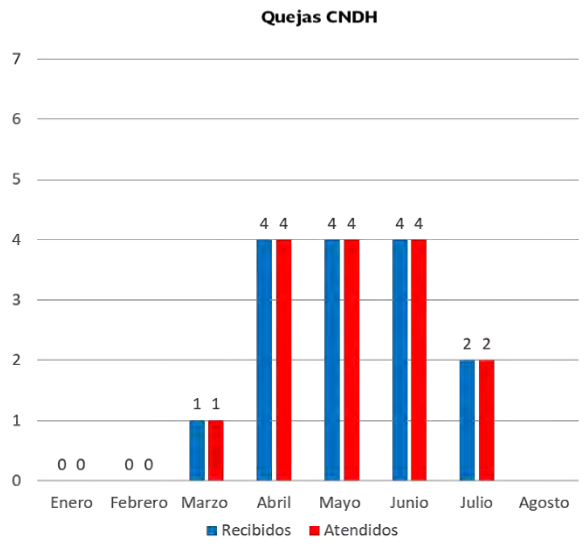
Total: 6

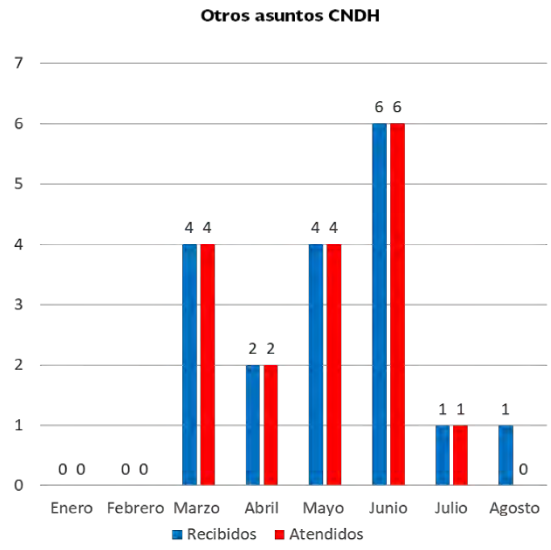
Otros asuntos CONAPRED:

Total: 0

*(Otros asuntos)
Casos informados mediante correo electrónico, resueltos sin que se haya iniciado un procedimiento de queja.

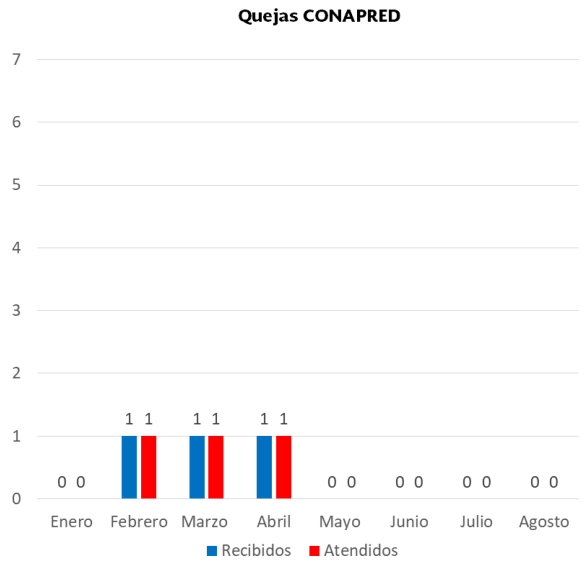
CNDH 2018

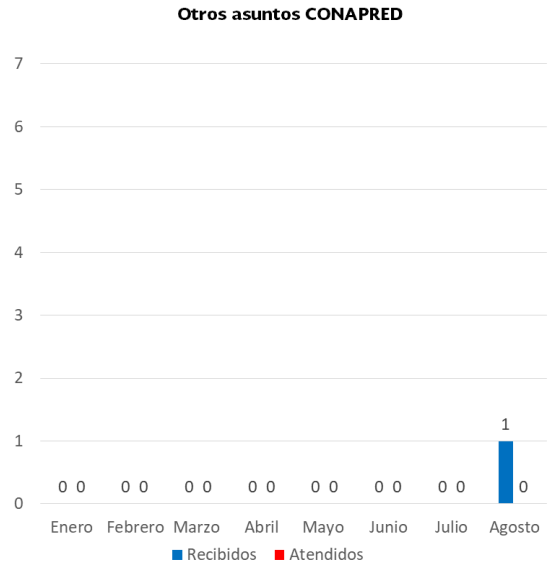




*(Otros asuntos)
Casos informados mediante correo electrónico, resueltos sin que se haya iniciado un procedimiento de queja.

CONAPRED 2018





*Otros asuntos
Casos informados mediante correo electrónico, resueltos sin que se haya iniciado un procedimiento de queja.

Anexo 5

Fichas de Datos Generales de los Contratos

Servicio para la emisión del pasaporte mexicano en la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles de "LA SECRETARÍA" en Estados Unidos de América y en las Delegaciones en Territorio Nacional.

Número de contrato	SRE-DRM-LP-24/15
Servicio	Servicio para la emisión del pasaporte mexicano en la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles de "LA SECRETARÍA" en Estados Unidos de América y en las Delegaciones en Territorio Nacional.
Procedimiento	Licitación Pública Mixta Internacional, bajo la cobertura de Tratados número LA-005000999-T45-2015, realizada en apego a los artículos 26, fracción I, 26 Bis, fracción III, 26 Ter, 28, fracción II y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Proveedor	VERIDOS MÉXICO, S.A. DE C.V.; GIESECKE & DEVRIENT GMBH; CAELUM GROUP GMBH; NEC DE MÉXICO S.A. DE C.V.; SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.; INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS, S.A. e IECISA MÉXICO, S.A. DE C.V.
Vigencia	A partir del 27 de abril de 2015, iniciando con un periodo de transición sin costo alguno para "LA SECRETARÍA", que permitiría la adecuada prestación de los servicios, del 1 de octubre de 2015 al 30 de junio de 2018.
Monto	Monto mínimo sin IVA: $65'357,677.02 US DLLS Monto mínimo incluye IVA: $75'814,905.34 US DLLS Monto máximo sin IVA: $80'989,629.18 US DLLS Monto máximo incluye IVA: $93'947,969.85 US DLLS

Periodo de ampliación	Del 1 de julio de 2018 al 14 de enero de 2019.
Monto ampliado	$16'197,925.84 US DLLS sin IVA Nuevo monto máximo sin IVA: $97'187,555.02 US DLLS Nuevo monto máximo incluye IVA: $112'737,563.82 US DLLS

Servicio de centros de contacto, destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

Número de contrato	SRE-DRM-AD-09-18
Servicio	Servicio de centros de contacto, destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional
Procedimiento	Adjudicación directa con fundamento en el artículo 41 fracción III de la LAASSP
Proveedor	Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S. A. de C. V. en propuesta conjunta con KJFM Diseños y Soluciones, S. A. de C. V.
Vigencia	01 de abril al 31 de diciembre de 2018
Monto	Monto mínimo incluye IVA: $45'472,000.00 Monto máximo incluye IVA: $ 113'680,000.00

Servicio de mensajería nacional especializada, de traslado de cajas, embalaje de paquetes y su transportación a las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Número de contrato	SRE-DRM-LP-15/18		
Servicio	Servicio de mensajería nacional especializada, de traslado de cajas, embalaje de paquetes y su transportación a las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores.		
Procedimiento	Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-E30-2018		
Proveedor	Skynet International Couriers, S. A. P. I. de C. V.		
Vigencia	01 de abril al 31 de diciembre de 2018		
Monto	Ejercicio	Monto mínimo incluye IVA	Monto máximo incluye IVA
	2018	$ 4,050,000.00	$ 10,125,000.00

Servicio de seguridad y vigilancia en los inmuebles que ocupa la Secretaría de Relaciones Exteriores en la Ciudad de México, Delegaciones Metropolitanas y Foráneas.

Número de contrato	SRE-DRM-AD-06/18
Servicio	Servicio de seguridad y vigilancia en los inmuebles que ocupa la Secretaría de Relaciones Exteriores en la Ciudad de México, Delegaciones Metropolitanas y Foráneas.
Procedimiento	Adjudicación directa
Proveedor	Cuerpo de Vigilancia Auxiliar y Urbana del Estado de México
Vigencia	01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.
Monto	$15,087,837.60

Servicio integral de aseo y limpieza en los inmuebles que ocupa la Secretaría en la Ciudad de México, zona metropolitana y Delegaciones foráneas.

Número de contrato	SRE-DRM-AD-62/16		
Servicio	Servicio integral de aseo y limpieza en los inmuebles que ocupa la Secretaría en la Ciudad de México, zona metropolitana y Delegaciones foráneas.		
Procedimiento	Adjudicación Directa con fundamento en el artículo 41, fracción III de la LAASSP		
Proveedor	Imagen de Inmuebles, S. A. de C. V. y P&C Limpieza, S. A. de C. V.		
Vigencia	del 01 de diciembre de 2016 al 30 de noviembre de 2019		
Monto	Ejercicio	Monto mínimo No incluye IVA	Monto máximo No incluye IVA
	2016	$ 1’099,985.53	$ 2’749,963.82
	2017	$ 13’199,826.36	$ 32’999,565.84
	2018	$ 13’199,826.36	$ 32’999,565.84
	2019	$ 12’099,840.83	$ 30’249,602.02
	Total	$ 39’599,479.08	$ 98’998,697.52

Servicio de fotocopiado, impresión y escáner para las Delegaciones Foráneas de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Contrato	SRE-DRM-LP-31/17
Servicio	Servicio de fotocopiado, impresión y escáner para las Delegaciones Foráneas de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Procedimiento	Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-E152-2017		
Proveedor	Máquinas, Información y Tecnología Avanzada, S.A. de C.V.		
Vigencia	09 de noviembre de 2017 al 31 de mayo de 2019		
Monto	Ejercicio	Monto mínimo s/IVA	Monto máximo s/IVA
	2017	$ 350,610.00	$ 539,400.00
	2018	$ 2,103,660.00	$ 3,236,400.00
	2019	$ 876,525.00	$ 1,348,500.00
	Total	$ 3,330,795.00	$ 5,124,300.00

Servicio de arrendamiento de vehículos terrestres para las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores, ubicadas fuera de la Ciudad de México

Número de contrato	SRE-DRM-LP-26/17		
Servicio	Servicio de arrendamiento de vehículos terrestres para las Delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores, ubicadas fuera de la Ciudad de México.		
Procedimiento	Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-E91-2017		
Proveedor	LUMO Financiera del Centro, S. A. de C. V. SOFOM ENR		
Vigencia	Del 01 de agosto de 2017 al 30 de junio de 2019		
Monto	Ejercicio	Monto mínimo s/IVA	Monto máximo s/IVA
	2017	$ 2’407,116.38	$ 6’017,790.52

	2018	$ 4’814,231.90	$ 12’035,580.17
	2019	$ 2’407,116.38	$ 6’017,790.52
	Total	$ 9’628,464.66	$ 24’071,161.21

Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con refacciones a los equipos de microfilmación, lectores y sistemas de archivo de microfichas propiedad de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Número de pedido	065/18
Servicio	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con refacciones a los equipos de microfilmación, lectores y sistemas de archivo de microfichas propiedad de la Secretaría de Relaciones Exteriores**.**
Procedimiento	Adjudicación directa por artículo 42 de la LAASSP.
Proveedor	Microimágenes de México, S. A. de C. V.
Vigencia	Del 29 de mayo al 31 de diciembre de 2018.
Monto	Mínimo con IVA: $201,283.20 Máximo con IVA: $503,208.00

Adquisición de paquetes de seguridad (topp clip), y rollos de cinta (personalizada), para el empaquetamiento de los insumos para pasaporte

Número de pedido	101/18
Bien	Adquisición de paquetes de seguridad (topp clip), y rollos de cinta (personalizada), para el empaquetamiento de los insumos para pasaporte
Procedimiento	Adjudicación directa por artículo 42 de la LAASSP.

Proveedor	Swarz Asociados, S. A. de C.V.
Vigencia	Del 26 de julio al 31 de diciembre de 2018.
Monto	Monto con IVA: $303,538.55

Adquisición de insumos para la microfilmación de expedientes de pasaportes

Número de pedido	093/18
Bien	Adquisición de insumos para la microfilmación de expedientes de pasaportes
Procedimiento	Invitación a cuando menos tres personas
Proveedor	Microformas, S. A. de C. V.
Vigencia	Del 17 de julio al 31 de diciembre de 2018.
Monto	Monto con IVA: $1´159,350.40