

## JEFATURA DE LA OFICINA MUNICIPAL DE ENLACE CON LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Zapotlán el Grande, conserva el liderazgo de la región Sur del Estado, la demanda de uno de los servicios que la Secretaría de Relaciones Exteriores ofrece, la expedición de pasaporte, regulado por el Reglamento de Pasaportes y del documento de identidad y viaje, generando cada periodo mayor demanda de los usuarios del servicio.

En ese contexto durante el periodo 2021-2024 se concretaron varias acciones importantes para la mejora del servicio; la reubicación del espacio de atención fuera del perímetro del Centro Histórico, la certificación de todo el personal ante la Secretaría de Relaciones Exteriores, el aumento de citas diarias, la activación del sistema de WhatsApp para solicitar una cita y la disminución del tiempo de entrega del pasaporte, así como, la expedición del Pasaporte Electrónico.

### Acciones realizadas para el mejoramiento del servicio

Debido a la necesidad de establecer la oficina en una ubicación más accesible para el usuario, fue inaugurada en el año 2022, en el interior de la Plaza Zapotlán con domicilio en la calle Primero de Mayo 565 local E15 y E16, una nueva y renovada instalación.

La reubicación de la oficina significa una mejora en varios aspectos del servicio; la plaza cuenta con estacionamiento, lo que beneficia ampliamente al usuario sobre todo a los adultos mayores y a las personas con discapacidad, ya que esto hace más fácil el acceso a las instalaciones. Dentro de la plaza también se encuentra una caja de tesorería municipal donde el usuario paga el derecho municipal el día de su cita sin necesidad de salir de la plaza, además en la caja el usuario también puede solicitar actas de nacimiento expedidas por el registro civil lo que facilita al usuario la recolección de requisitos para el trámite.

En el contexto de mejorar la atención al usuario del Servicio de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores para la expedición de pasaportes, como parte de la estrategia para el logro de metas, todo el personal de la oficina acudió a capacitación a la delegación durante un periodo de 6 a 8 semanas, completándola satisfactoriamente y acreditando, así mismo el examen para la certificación, misma que es un requisito obligatorio para laborar y recepción de expedientes para el trámite de Pasaporte Mexicano en una oficina de la Secretaría de Relaciones Exteriores, esta certificación garantiza una mejora en el servicio, así como también refleja una mayor preparación del personal.

Simultáneamente el mejoramiento de las instalaciones trasciende al aumento de número de citas diarias que actualmente suman 70, teniendo un aumento de 30 citas diarias en comparación con el número de citas de las anteriores oficinas.

PASAPORTES EXPEDIDOS	
Enero 2019 – Septiembre 2021	11,841
Octubre 2021 – Junio 2024	18,754

Además, se activó el sistema de WhatsApp para solicitar una cita con un servicio de 24/7, dando así mayor facilidad sin tener que esperar el servicio de call center, también se disminuyó el tiempo de espera

para acudir a una cita, teniendo disponibilidad básicamente inmediata, todo esto gracias al aumento de citas por las nuevas instalaciones.

Cabe señalar que el periodo de entrega en la gestión de pasaportes ha disminuido de 12 días a 5 días hábiles, en el contexto de la nueva instrumentación de estrategias de entrega “Justo a Tiempo”, agilizando el traslado de la documentación y la expedición de documentos.

Hay que mencionar que, a partir de octubre de 2021, entró en vigor el nuevo Pasaporte Electrónico, este cuenta con un chip que almacena, de manera electrónica, la información de la persona, debido a esto lo vuelve mucho más seguro y agiliza la entrada en puertos fronterizos.

Finalmente podemos destacar que durante el periodo 2021-2024 de esta administración, logramos mejorar notablemente el servicio de la oficina de enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores, teniendo verdaderos resultados e implementado correctamente las acciones planteadas al inicio de la administración para así poder lograr las metas establecidas y dar la mejor atención al usuario.

La Oficina de Enlace continuará trabajando para dar la mejor atención a los usuarios en conjunto con el Gobierno Municipal de Zapotlán el Grande y con la Secretaría de Relaciones Exteriores.



Inauguración de la Unidad Administrativa Municipal