



Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores

Informe de avance de resultados del segundo trimestre del Programa Operativo Anual de la Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores 2025, vinculado con el PMDG 2024-2027

Objetivo:

15.4 Coadyuvar en la prestación de servicios con la secretaría de Relaciones Exteriores con calidad y eficiencia en beneficio de la ciudadanía.

- a) Generación de un sistema de capacitación integral del personal adscrito a esta Oficina Municipal de Enlace con la S.R.E. a efecto de mejorar la atención al usuario mitigando quejas, tiempos para la recepción de expediente, gastos del usuario que se traslada a Zapotlán el Grande de otros municipios gestionar la expedición del pasaporte mexicano, fortaleciendo integralmente al personal para efecto de generar un valor agregado en el trabajo en equipo:

El día 29 de mayo en las instalaciones que ocupa la Oficina Municipal de Enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores se llevó a cabo la capacitación al personal de dicha área por parte de personal del Centro Universitario del Sur:

1.- Relaciones Interpersonales y Gestión de conflictos.



El día 05 de junio en las instalaciones que ocupa la Oficina Municipal de Enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores se llevó a cabo la capacitación al personal de dicha área por parte de personal del Centro Universitario del Sur:

1.- Estrategias para la Regulación Emocional.



- b) Generación de articulación de canales de vinculación con las oficialías del Registro Civil de los municipios de la región a efecto de facilitar la aclaración en documentos de actas de registro y estado civil, y CURP para la generación de certeza jurídica en la información para la conformación de expedientes en el trámite de solicitud del pasaporte mexicano:

Tuxpan
El Platanar
Tamazula de Gordiano
Usmajac
San Andrés Ixtlán
Chavinda, Michoacán
Panatacuarro, Michoacán
Manzanillo, Colima

- c) Generación de campaña de difusión para promocionar la atención de la oficina de enlace con la S.R.E., de los requisitos para la expedición de pasaporte y otros servicios, a efecto de optimizar tiempos y movimiento en el trámite del mismo.

Se está trabajando para concretar algunas entrevistas a través de la radio y medios impresos locales, tales como: Periódico El Sur, Cuatro Televisión, Zapotlán Grafico entre otros.

- d) Generación del manual de procedimientos de la dependencia para mejorar la organización interna y la atención al usuario:

Continuamos trabajando en la revisión y elaboración del Manual de Procedimientos para su autorización, coadyuvando al logro de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2024-2027, teniendo un avance del 64% del mismo.

- e) En coordinación con el área de Recursos Humanos y la Secretaría de Relaciones Exteriores, generar la capacitación integral del personal adscrito a la Dependencia, a efecto de mejorar el trabajo en equipo, la calidad, la atención al cliente, conocimientos técnicos:



A través de la Secretaría de Relaciones Exteriores el día 07 de junio del presente, se llevó a cabo la capacitación de actualización de información y recertificación del personal acreditado para brindar el servicio dentro de las instalaciones de la Oficina Municipal de Enlace. Dentro de los temas que se compartieron son: inscripciones de nacimientos realizadas en el extranjero, documentos complementarios en caso de registros extemporáneos, descarte de huellas para personas con discapacidad y de tercera edad, pasaportes consulares, la vigencia de extemporaneidad de actas, curp de progenitores, simplificación de los trámites (actas de nacimiento y curp), extemporaneidad de credenciales INE, tipos de impedimentos, trámites del área de protección consular, modificación de vigencias en las solicitudes de

pasaportes, copias certificadas de las resoluciones judiciales, oficios emitido por las oficinas del registro civil para trámites sexo-genéricos.

A través de varias gestiones se plantea impulsar un cambio de paradigmas en la atención al usuario en la prestación de los servicios que oferta esta Oficina Municipal de Enlace la Secretaría de Relaciones Exteriores, principalmente en la expedición del pasaporte.

- 1) Señalar que el periodo de entrega en la gestión de pasaportes ha disminuido de 05 - 07 días a **03 - 05 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.
- 2) Con la finalidad de coadyuvar con los usuarios en el **horario** de entrega de pasaportes, ahora se ha ampliado el servicio de entrega, llevándose a cabo de lunes a viernes a partir de las 8:30 a.m. a 15:00 p.m.
- 3) Respecto al cumplimiento de los requisitos para la expedición del trámite del Pasaporte, los usuarios en su mayoría (personas mayores de 60 años) erróneamente **programan su cita** a través de las diferentes plataformas digitales (Centro de contacto y WhatsApp), acción que dificulta en su momento realizar el trámite correspondiente, por ello, es que **se ha implementado apoyar a este sector de la población en la generación de la cita totalmente gratis** a través de los medios autorizados, creando una **Bitácora** donde se lleva el registro de los servicios otorgados a la ciudadanía.



- 4) Con la finalidad de coadyuvar con la población a fin de que todos los trámites procedan el mismo día de su programación, el personal de esta Oficina Municipal de Enlace se ha preocupado y ocupado a fin de buscar los medios institucionales y/o alternativas de coordinación que puedan asegurar y agilizar la certeza jurídica de la documentación presentada, evitando con ello el rechazo de los trámites y el gasto oneroso que representa para las familias no solo de esta ciudad, sino de todas aquellas que proceden de otros municipios y/o estados.

Estamos trabajando para reducir el número de trámites rechazados como se observa en la tabla siguiente:

Mes	Trámites atendidos 2025	Trámites aceptados 2025	Trámites rechazados 2025	% rechazados
Enero	607	537	70	11.5%
Febrero	487	446	41	8.4%
Marzo	391	344	47	12%
Abril	474	422	52	12%
Mayo	447	408	39	9.5%
Junio	410	383	28	7%

MTRA. KARLA CISNEROS TORRES
Secretaria de Ayuntamiento



H. AYUNTAMIENTO
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
ZAPOTLAN EL GRANDE, JAL
OFICINA MUNICIPAL DE
ENLACE DE LA S.R.E.
L.A. ORACIO BRISENO ESPARZA
Jefe de Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de
Relaciones Exteriores
→ SPB-30