



## ¿Qué es?

Estrategia de colaboración entre instituciones de los tres órdenes de gobierno y la sociedad civil en la que se identifica, genera, procesa, sistematiza, publica y difunde información útil en distintos temas, dirigida a migrantes mexicanos que ingresan, transitan y salen de México.

## ¿Para qué?

Para facilitar la entrada, el tránsito y la salida de los connacionales, así como contribuir a la salvaguarda de sus derechos y seguridad, mediante la disminución de asimetrías de información, la mejora en el acceso a trámites y servicios de su interés y la optimización de sus decisiones a partir de acciones preventivas de asistencia y orientación, que además permiten identificar irregularidades y detonar la rendición de cuentas de las autoridades.

## ¿Quiénes participan?

- Instituto Nacional de Migración (INM)
- Comisión Intersecretarial conformada por: Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE); Servicio de Administración Tributaria (SAT); Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA); Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT); Procuraduría General de la República (PGR); Procuraduría de Defensa del Contribuyente (PRODECON); Secretaría de Turismo (SECTUR); Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL); Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU); Secretaría de Salud (SALUD); Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS); Secretaría de la Función Pública (SFP); Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT-SEPOMEX); Secretaría de Economía (SE); Secretaría de Educación Pública (SEP); Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM); Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES); Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH); Instituto Nacional Electoral (INE); Policía Federal; Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros; Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación; Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros; Coordinación Nacional de Oficinas Estatales de Atención a Migrantes; Gobierno de la Ciudad de México; Instituto Federal de la Defensoría Pública; Procuraduría Federal del Consumidor; Procuraduría Agraria; Procuraduría Federal de Protección al Ambiente; Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria; Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia; Secretaría de Desarrollo Social; Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano; Servicio Postal Mexicano; Nacional Financiera, Telecomunicaciones de México
- Migrantes
- Organizaciones de la Sociedad Civil ciudadanos interesados

## ¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

Debido a la incertidumbre que enfrentaban los migrantes mexicanos que volvían al país, en 1989 un grupo diverso de organizaciones sociales, empresarios, entre otros, planteó al gobierno mexicano la "necesidad de crear mecanismos que gradualmente eliminaran y controlaran los índices de maltrato, extorsión, robo, corrupción y prepotencia en que incurrieron servidores públicos en contra de connacionales en su ingreso al país".

Derivado de dicha propuesta, en 1989 se expidió el Acuerdo por el que se instrumentan acciones de mejoramiento de los servidores públicos federales en las fronteras, puertos marítimos y aeropuertos internacionales del país, que sería conocido como Programa Paisano. Con este programa se busca proteger los derechos de los ciudadanos mexicanos que regresan a México y de los migrantes extranjeros que se encuentran en el país.

## ¿Cuándo?

1989-Actualidad

## ¿Dónde?

México

## Alcance

Nacional

## ¿Qué se hizo?

El Programa Paisano, es un instrumento permanente creado por el INM, con la colaboración de diversas instituciones gubernamentales, con el objetivo de procurar un trato digno y apegado a la ley para quienes ingresan, transitan o salen de México a través de al menos 4 acciones prioritarias:

- Informar y difundir el cumplimiento de obligaciones de las autoridades y derechos de los migrantes.
- Proteger la integridad física y patrimonial de los migrantes.
- Sensibilizar y capacitar a servidores públicos y sociedad civil.
- Recibir y dar seguimiento a quejas y denuncias administrativas presentadas por los migrantes, en contra de la actuación de servidores públicos.

El Programa Paisano se desarrolla de forma permanente, sin embargo, se despliegan mayores esfuerzos de coordinación durante los periodos de mayor afluencia de connacionales, que corresponden con los 3 operativos especiales que se realizan durante el año: semana santa, verano e invierno. Durante estos periodos, las dependencias participantes intensifican las labores de atención, supervisión, observación, orientación y asistencia.

Como se señaló, el Programa Paisano reúne a más de 38 Instituciones públicas, quienes previo al inicio de cada operativo especial actualizan y envían al INM la información de los diversos trámites y servicios que otorgan y son útiles para los paisanos que visitan México. Esto permite concentrar en un solo documento la información relativa a cada institución, propiciando la igualdad entre los grupos sociales a los que se dirige la Guía.

Debido a la magnitud y características de la población objetivo del programa, la difusión de la información se realiza a través de diferentes plataformas, ya sea medios impresos o digitales e incluso de persona a persona, permitiendo que accedan a ella de manera oportuna.

A través de la Guía Paisano, así como de los diversos materiales impresos y digitales, es posible que los usuarios conozcan la oferta institucional sin necesidad de intermediarios privados y de forma gratuita, lo cual no sólo fomenta que accedan a trámites, servicios y beneficios de su interés, sino que lo hagan de manera informada y sencilla.

La información recopilada en la Guía Paisano es difundida en puntos de internación, módulos fijos y puntos de observación situados en aeropuertos internacionales, centrales de autobuses, garitas, casetas de peaje, carreteras y plazas públicas.



La Guía Paisano detalla información sobre trámites y servicios que resultan de interés para los migrantes, entre éstos destacan:

- Servicios consulares;
- Documentos necesarios para ingresar a México;
- Ingreso de mercancías (permitidas y prohibidas);
- Ingreso de mascotas;
- Importación de vehículos (temporal o definitivamente);
- Recomendaciones para viajar a México;
- Trámite para la salida de menores de edad de territorio nacional;
- Traslado de familiar enfermo desde Estados Unidos de América;
- Ingreso de alimentos;
- Trámites migratorios;
- Educación y validación de estudios;
- Trabajo;
- Protección de propiedades;
- Derechos Humanos;
- Envíos de Dinero;
- Quejas y sugerencias;
- Defensoría legal;
- Prevención de la Violencia;
- Amigo Centroamericano;
- Directorios de instituciones, y
- Uniformes de las autoridades mexicanas.

En la Guía Paisano, la información proporcionada por cada dependencia está organizada por procedimientos, además cuenta con información gráfica, destacando los requisitos o puntos relevantes de cada etapa en el tránsito del migrante, priorizando que la herramienta sea atractiva visualmente, de fácil uso y comprensión.

El Programa Paisano cuenta con la siguiente estructura de organización:

a) **Comité Intersecretarial**, presidido por el Secretario de Gobernación, que apoya en la implementación de las acciones de la Secretaría Ejecutiva. Funciona gracias a la cooperación interinstitucional.

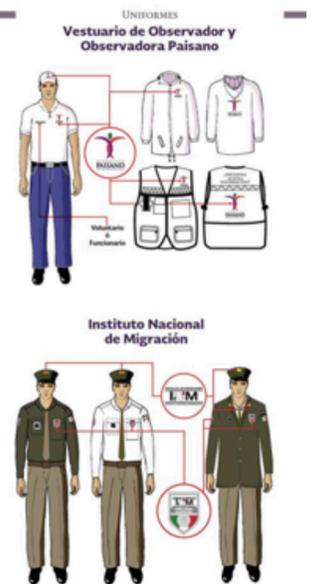
b) **Grupo de Trabajo.** Mecanismo de coordinación y seguimiento, a través de la cual las dependencias, organismos e instituciones integrantes del Programa Paisano, darán seguimiento a los acuerdos que emanen de la Comisión Intersecretarial.

c) **Dirección Nacional.** Coordina las acciones de las dependencias, entidades e instituciones, que integran el Programa para que se concreten en instrumentos orientados a garantizar a los connacionales que en su ingreso, tránsito y salida del país se garanticen sus derechos.

d) **Representaciones en EU,** específicamente en Chicago-Illinois, Houston-Texas y los Ángeles-California. El Programa cuenta con oficinas de representación establecidas en el interior de las representaciones consulares de México. Su labor consiste en orientar a los migrantes mexicanos, previo a su viaje a territorio nacional, para que conozcan los requisitos y trámites que deben realizar para su correcto ingreso, tránsito y salida.

e) **Enlaces a nivel Federal.** En cada Delegación se cuenta a un servidor público que funge como Enlace Paisano (total de 32 funcionarios públicos) quienes se encargan de la operatividad del Programa a nivel estatal.

f) **Observadores.** Son voluntarios miembros de la sociedad civil que participan cada operativo especial, son reclutados y capacitados por los enlaces del Programa Paisano, privilegiando la participación de personas en situación de vulnerabilidad como adultos mayores, personas discapacitadas, mujeres embarazadas, repatriados, etc. Los observadores se encargan de distribuir material impreso y difundir información de persona a persona a nivel federal.



## ¿De qué manera esta práctica contribuye a la apertura gubernamental?

La iniciativa detona el componente de **transparencia proactiva** de una práctica de **apertura gubernamental** al crear una **estrategia de construcción de conocimiento público útil** que difunde información de calidad que permite disminuir **asimetrías de información** para facilitar que migrantes mexicanos puedan **optimizar su toma de decisiones** sobre diversos temas de interés y **mejorar su acceso a trámites y servicios** durante su entrada, tránsito o salida del país.

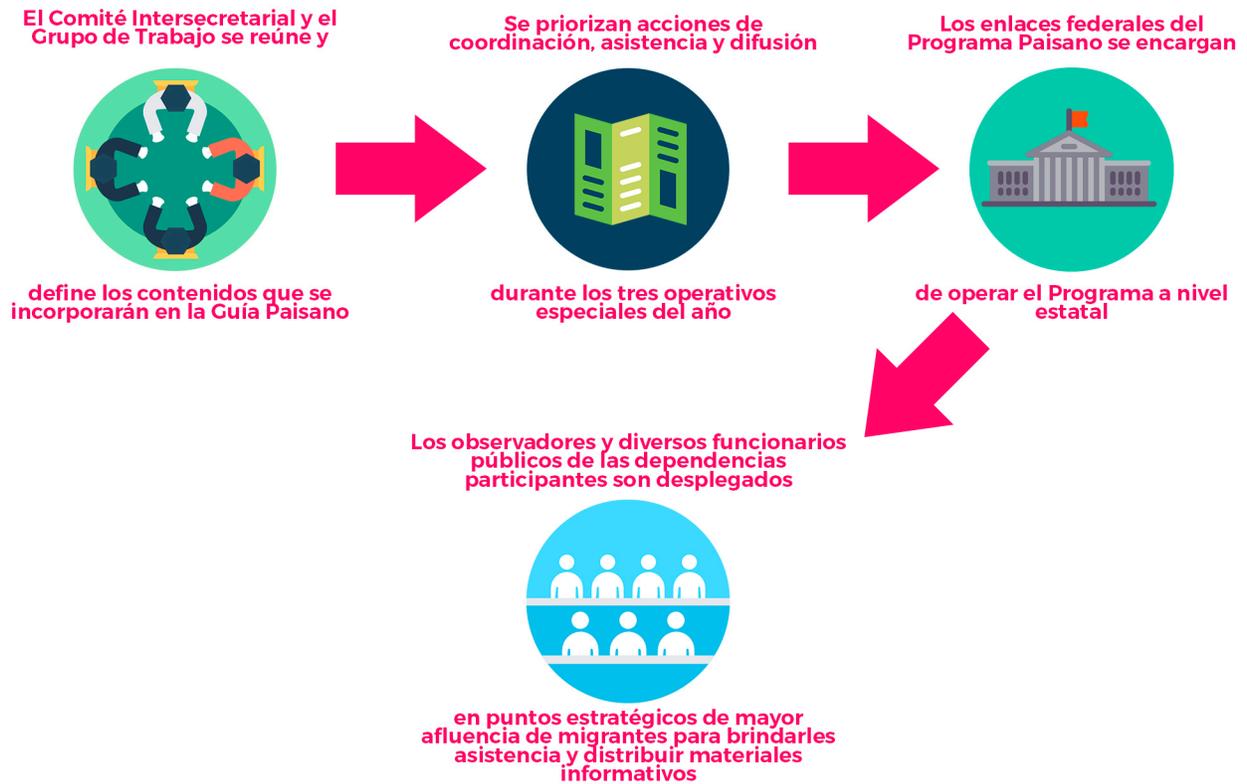
Por otro lado, Programa Paisano también considera **mecanismos de participación ciudadana** que permiten consultar e involucrar a cualquier interesado a lo largo de diversas fases de la política pública. Específicamente, se ha diseñado la figura de observadores, donde los ciudadanos que lo deseen pueden capacitarse y participar en los operativos especiales apoyando en las tareas de orientación y asesoría a los migrantes. Dicha participación se ha fortalecido de tal manera que al grupo de observadores se han sumado ex migrantes que participan en los operativos brindando orientación a los connacionales. De esta forma, se institucionaliza una participación social diversa que coadyuva a brindar una mejor atención a los migrantes durante su ingreso, tránsito y salida del país.

Ambos componentes de la práctica permiten detonar esquemas de rendición de cuentas efectivos, donde a partir de la participación ciudadana y la transparencia se fortalecen e institucionalizan mecanismos concretos de denuncia y monitoreo.

## ¿Cuáles fueron los beneficios?

- Con los procesos llevados a cabo, antes, durante y después de los operativos, se produce información útil que es materia prima de la estrategia, misma que es susceptible de ser reutilizada por cualquier persona interesada y por las instituciones, para su análisis, evaluación, e implementación de acciones correctivas y/o preventivas para las labores en los siguientes operativos.
- La estrategia incluye mecanismos mediante los cuales los connacionales pueden interponer una queja y/o emitir sugerencias que propicien el conocimiento y la sanción de actos irregulares, así como el pleno ejercicio de los derechos y obligaciones de los connacionales.
- Durante el 2016 en los tres operativos especiales se logró un total de 5,067,725 atenciones, gracias al apoyo de más de 3,663 observadores de la sociedad civil, distribuidos en 489 módulos fijos y 673 puntos de observación a lo largo de la República Mexicana.
- En los operativos de 2017, se otorgaron un total de 5,721,070 atenciones a usuarios y se contó con la participación de 3,444 observadores.
- La Encuesta de Satisfacción practicada a 6,895 paisanos (en el marco del Operativo de Invierno de 2016) permitió que la población objetivo pudiera opinar sobre la calidad de la información y el servicio.

## ¿Cómo funciona?



## Consulta más información

INM, "Conoce la Guía Paisano", disponible en:  
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/307095/Guia-Paisano-SemanaSanta-2018.pdf>

INM, "Programa Paisano 2018", disponible en:  
<https://www.gob.mx/paisano>

### Datos de contacto

Instituto Nacional de Migración  
Dirección de Atención a los Usuarios y  
Acceso a la Información  
 Homero 1832, Colonia Los Morales,  
Delegación Miguel Hidalgo, CDMX, C.P.  
11510  
 01 (55) 53 87 24 00