

# PROGRAMA PAISANO

## MÉXICO Y LA MIGRACIÓN

México se distingue por ser uno de los países de mayor tradición y dinamismo en flujos migratorios. Tiene una larga historia migratoria como país de origen, tránsito y destino. Cuenta con una extensión territorial continental de 1,964,375 km<sup>2</sup> y 4,301 km de frontera terrestre, de los cuales 1,148 km pertenecen a la frontera con Guatemala y Belice al sur y al norte 3,152 km con Estados Unidos, siendo esta última la frontera más transitada del mundo donde se cristaliza el mayor flujo de mexicanos y centroamericanos, principalmente motivado por factores laborales.

Debido a esta posición geográfica y su cercanía con los Estados Unidos, México ha representado la nación con mayor expulsión de migrantes hacia su país vecino del norte. Según estudios del Pew Hispanic Center, la población de origen mexicano en Estados Unidos actualmente es de 31 millones 798 mil, de los cuales alrededor de 19 millones nacieron en dicho país.<sup>(1)</sup>

Los mexicanos residentes representan más del 30% de la población migrante total en Estados Unidos y son el grupo más numeroso de origen hispano, constituyendo cerca de dos tercios de la población total hispana. Aunque no existen cifras oficiales, se estima que aproximadamente 1 millón de mexicanos documentados y no documentados migran hacia el vecino país del norte cada año. Por otro lado, aproximadamente 500,000 retornan a México anualmente, ya sea de vacaciones o de manera permanente.

(1) Pew Hispanic Center-U.S. Hispanic Country of Origin Counts for Nation, Top 30 Metropolitan Areas:<http://pewhispanic.org/reports/report.php?ReportID=142>



**Paisano**  
Bienvenido a casa

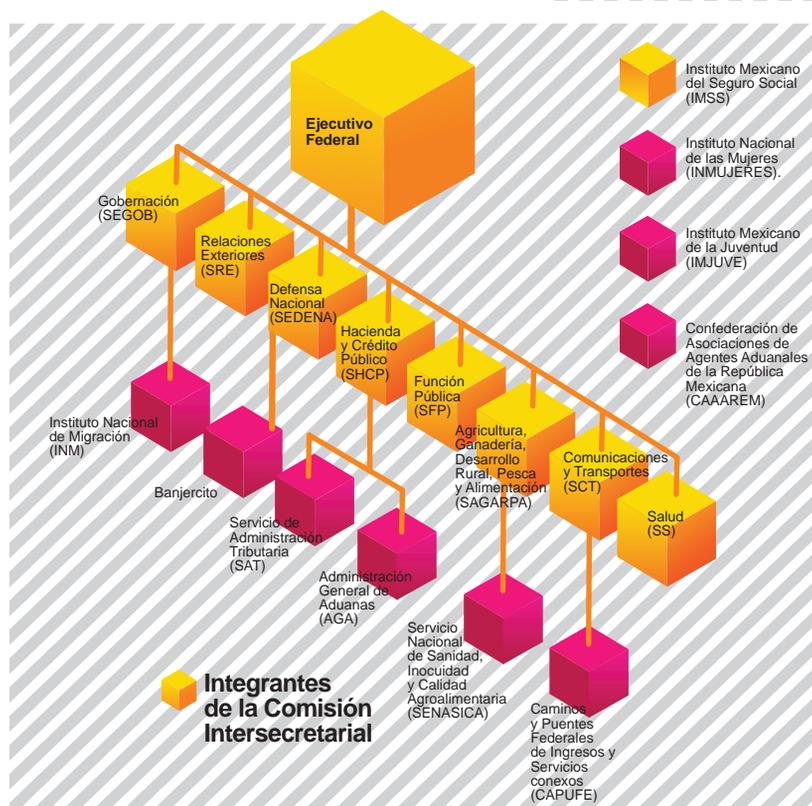
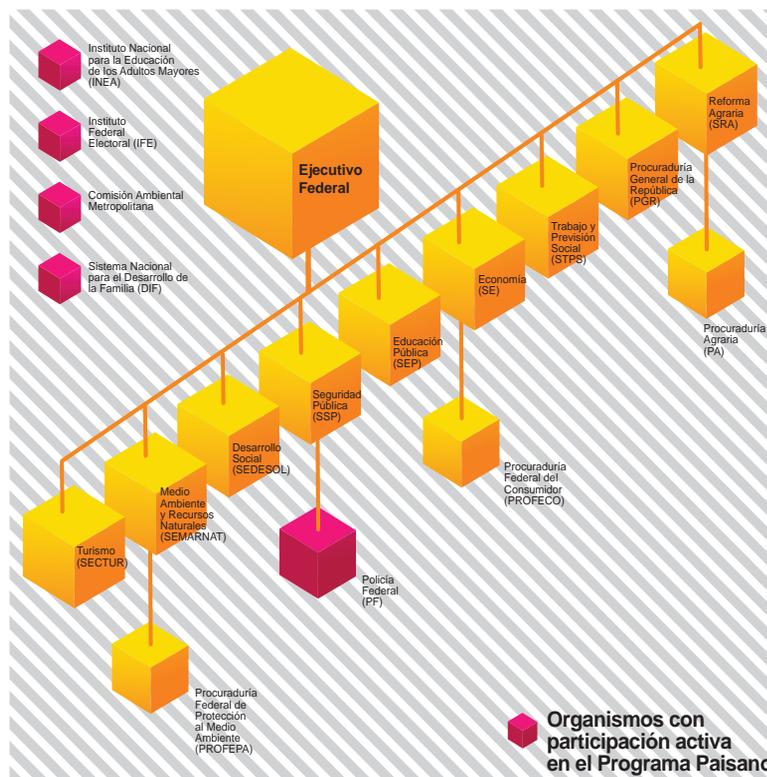


# EL SURGIMIENTO DEL PROGRAMA PAISANO Y SU DESARROLLO

## Una historia de cooperación interinstitucional

En la década de los ochenta, líderes de organizaciones sociales, empresariales, políticas y religiosas de la comunidad mexicana y mexicano-americana residentes en los Estados Unidos, se unieron para presentar al gobierno de México la propuesta de crear mecanismos que controlaran y, gradualmente, eliminaran los índices de maltrato, extorsión, robo, corrupción y prepotencia en que incurrían servidores públicos de diversas entidades gubernamentales en contra de los connacionales a su ingreso al país.

Por ello, el 6 de abril de 1989 el Ejecutivo Federal expidió el *Acuerdo por el que se instrumentan acciones de mejoramiento de los servicios públicos federales en las fronteras, puertos marítimos y aeropuertos internacionales del país*. No obstante de que sus objetivos se centraban en la generación de mayores divisas a través del turismo, el fomento a las exportaciones y



la adecuada transportación de personas y mercancías, también pretendía otorgar mayor seguridad al público usuario, un manejo honesto y eficiente de los bienes y recursos de la Nación, la simplificación administrativa, la difusión de los derechos y obligaciones de los usuarios y el fomento de sistemas de quejas y denuncias. Desde ese año, las acciones del Acuerdo se conocieron como **“Programa Paisano”**.

Con el objetivo de proteger a los paisanos de actos de maltrato, extorsión, robo, corrupción y prepotencia, el Programa fue puesto en marcha en el mes de diciembre de 1989 y, por varios años, sólo funcionó en el período vacacional de fin de año. A pesar de haberse anunciado como **“Solidaridad para un buen regreso a México”**, el programa fue coloquialmente conocido como **“Bienvenido Paisano”**.

# PROGRAMA PAISANO EN LA ACTUALIDAD

Con el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 el Programa Paisano adquirió mayor importancia dentro de la iniciativa nombrada “Nación Mexicana”. El Programa buscó dignificar el trabajo de los mexicanos en el extranjero, que los connacionales al retornar recibieran un trato justo, orientación adecuada y respeto a sus derechos humanos y bienes patrimoniales. También se reconoció la importancia de afianzar los vínculos culturales y nexos sociales y económicos con las comunidades de mexicanos y de personas con raíces mexicanas en Estados Unidos y Canadá.

Además se tomaron decisiones importantes para fortalecerlo, como fue integrarlo a los programas estratégicos del Instituto Nacional de Migración (INM) y establecer representaciones en Estados Unidos.

A partir del 2008 el Programa consideró aspectos como beneficios al ingreso y salida de los connacionales, simplificación administrativa, seguridad física y patrimonial, cultura de la denuncia, procuración del bienestar social y mayores servicios para los mexicanos y sus comunidades. Así, Paisano se ha ido convirtiendo en parte sustantiva de la política del Estado Mexicano.

Hoy en día el Programa Paisano tiene carácter permanente, es decir, opera durante todo el año con el fin de establecer nuevos mecanismos que incentiven la calidad del servicio y reduzcan los abusos. No obstante, durante los períodos de mayor retorno de connacionales se refuerza a través de la implementación de operativos de atención.

Los operativos se refieren al conjunto de acciones específicas que en un período determinado se realizan de manera especial con el objetivo de informar, orientar y evitar abusos en contra de nuestros paisanos.

La implementación del Programa requiere la cooperación entre instituciones gubernamentales para transversalizar la agenda migratoria en beneficio de la amplia operación del mismo, contribuyendo al desarrollo exitoso del trabajo conjunto entre instituciones gubernamentales de todos los niveles, actores multisectoriales, la sociedad civil e iniciativa privada.

El Programa Paisano representa el esfuerzo que el Gobierno Federal encabeza y promueve, para garantizar el cumplimiento de los derechos de los mexicanos residentes en el extranjero que retornan, temporal o definitivamente a México.

## Objetivo

Asegurar un trato digno y apegado a la ley, para los mexicanos que ingresan, transitan o salen de México, a través de las siguientes acciones:

- ▶ Difundir información sobre el cumplimiento de obligaciones, derechos y programas de carácter social en México.
- ▶ Proteger su integridad física y patrimonial.
- ▶ Atender y dar seguimiento a quejas y peticiones de ayuda.
- ▶ Sensibilizar y capacitar a servidores públicos y sociedad civil.



# COMISIÓN INTERSECRETARIAL

El Programa Paisano se enmarca bajo la figura de Comisión Intersecretarial y cuenta con un Comité Técnico y 31 Comités estatales a nivel nacional.

## Integran la Comisión Intersecretarial:

- ▶ Secretarías de Gobernación; Relaciones Exteriores; Defensa Nacional; Hacienda y Crédito Público; Función Pública; Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación; Comunicaciones y Transportes; Salud; Turismo; Trabajo y Previsión Social; Desarrollo Social; Educación Pública; Medio Ambiente y Recursos Naturales; Economía y Seguridad Pública
- ▶ Procuraduría General de la República
- ▶ Procuradurías Federales de Protección al Ambiente y del Consumidor, así como la Agraria
- ▶ Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
- ▶ Instituto Mexicano del Seguro Social

También encontramos organismos públicos autónomos y actores multisectoriales como son:

- ▶ Instituto Nacional de Migración (INM)
- ▶ Servicio de Administración Tributaria (SAT)
- ▶ Policía Federal (PF)
- ▶ Banco Nacional del Ejército Fuerza Aérea y Armada (BANJERCITO)
- ▶ Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA)
- ▶ Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE)
- ▶ Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)
- ▶ Instituto Nacional para la Educación de los Adultos Mayores (INEA)
- ▶ Instituto Federal Electoral (IFE)
- ▶ Comisión Ambiental Metropolitana
- ▶ Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE)
- ▶ Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM)



# CUÁNDO, CÓMO Y DÓNDE OPERA EL PROGRAMA PAISANO

## ¿Cuándo opera el Programa Paisano?

El Programa ofrece orientación telefónica, atención y seguimiento a quejas y peticiones de ayuda durante todo el año, tanto en oficinas centrales, como en todo el territorio nacional, así como en las representaciones en Estados Unidos.

Durante los operativos especiales de Semana Santa, verano e invierno, se intensifican las acciones de colaboración interinstitucional, así como la presencia de módulos de información en todo el país.

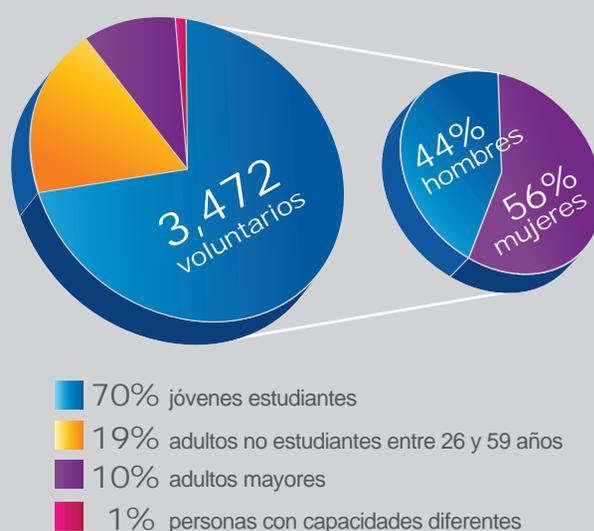
## ¿Cómo opera el Programa Paisano?

Derivado de los acuerdos de la Comisión Intersecretarial, la Coordinación Nacional del Programa Paisano promueve que las dependencias lleven a cabo mejoras y facilidades para los paisanos, especialmente durante los operativos. En ellos, la atención a connacionales se realiza informando oportunamente sobre el Programa así como de los servicios que las dependencias federales que lo integran ofrecen a los migrantes mexicanos, o bien, atendiendo casos y quejas que pudieran llegar a presentarse.

Los encargados de dar atención a los connacionales son los funcionarios que laboran en el Programa, no obstante, durante los operativos, voluntarios de la sociedad civil se suman a la labor de Paisano a fin de brindar orientación y asistencia a los migrantes mexicanos que vienen de visita a su lugar de origen.

En el 2010 se contó con la participación de cerca de 3,472 voluntarios de la sociedad civil que se unieron al Programa como **Observadores Paisano**.

Perfil de Voluntarios 2010



# CUÁNDO, CÓMO Y DÓNDE OPERA EL PROGRAMA PAISANO

## ¿Dónde opera el Programa Paisano?

### OFICINAS Y MÓDULOS

El Programa Paisano tiene presencia en toda la República Mexicana y sus oficinas centrales se encuentran en la Ciudad de México. Durante los operativos implementados en 2010, se establecieron 132 módulos fijos y más de 400 puntos de observación, para un total de 537 sitios de atención, situados en lugares donde la población migrante transita o permanece durante su visita a México.

Las acciones de cada estado de la República Mexicana son conducidas por las Delegaciones Regionales del Instituto Nacional de Migración, quienes a través de los "Enlaces Paisano" mantienen la atención al público de manera personal, además de coordinar la presencia de observadores y aquellos mecanismos de colaboración con municipios y gobiernos estatales.

En Estados Unidos, el Programa Paisano cuenta con 3 representaciones en los Consulados Generales de México en Chicago, Illinois; Houston, Texas; y Los Ángeles, California; a efecto de que los migrantes puedan planear su visita a México desde sus lugares de residencia en el vecino país del norte, o bien, recibir asesoría para la canalización de diversos asuntos posteriores a su viaje. Estas tres ciudades norteamericanas concentran el mayor número de mexicanos dentro de su población, no obstante, las actividades de las representaciones no se circunscriben únicamente a su consulado, sino que existe una distribución territorial que permite realizar actividades itinerantes de difusión y promoción.



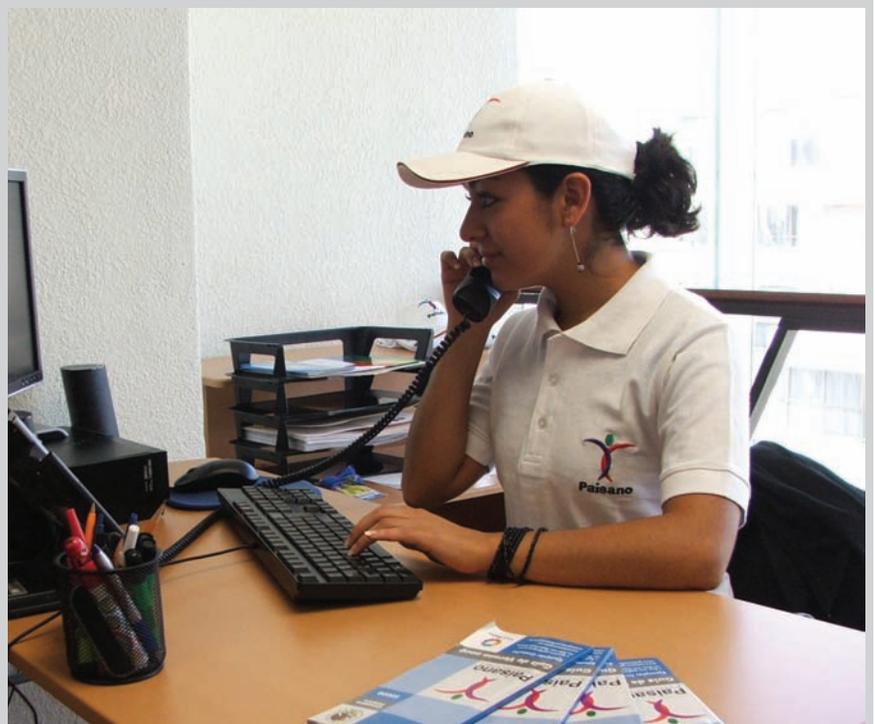
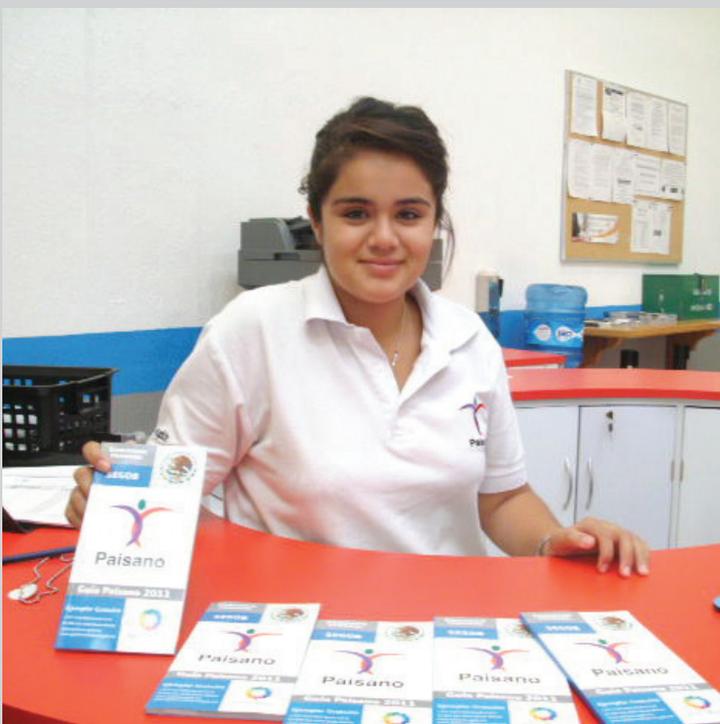


### CALL CENTER

El Programa cuenta con un Call Center en México que opera los 365 días del año, durante las 24 horas del día, y que es atendido de manera personalizada con el objetivo de que los operadores resuelvan al momento las inquietudes de los paisanos y den respuesta a la urgencia que muchas de sus llamadas plantean. La labor del Call Center se fortalece a través de la atención telefónica que también se otorga a los connacionales por medio de las líneas de orientación con las que cuenta cada representación en Estados Unidos.

**365**  
días al año  
**24** hrs

**47,963**  
llamadas  
recibidas  
en 2010



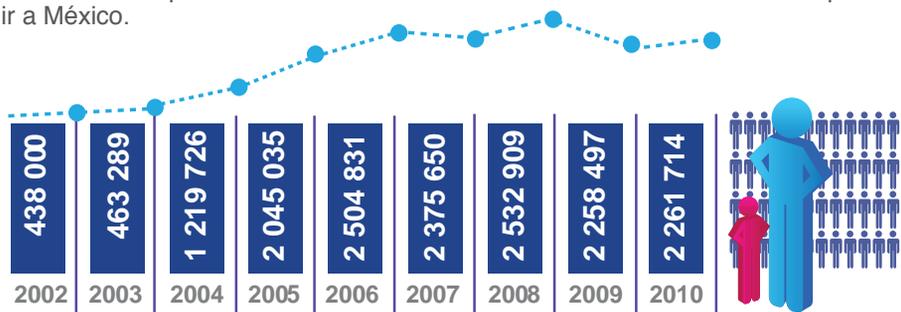
# ¿QUÉ OFRECE EL PROGRAMA PAISANO?

## Servicios que ofrece el Programa:

La Coordinación Nacional del Programa Paisano trabaja durante todo el año identificando las acciones de mejora necesarias para que las dependencias que integran la Comisión Intersecretarial implementen beneficios o nuevos servicios para los paisanos.

- ▶ Orientación sobre las facilidades, beneficios, derechos y obligaciones que los paisanos tienen en sus trámites de ingreso y salida del país, así como los programas de los que pueden beneficiarse durante su estancia en México.
- ▶ Atención y seguimiento a quejas y peticiones de ayuda de los connacionales a fin de promover la cultura de la denuncia.
- ▶ Contribuye a proteger la seguridad física y patrimonial de los migrantes brindándoles información oportuna.
- ▶ Promueve entre los migrantes aquellos programas sociales (educación, salud, vivienda, etc.), que pueden ser de utilidad para ellos o sus familias.
- ▶ Otorgar información a través de pláticas comunitarias en Estados Unidos en atención a quienes están interesados en venir a México.

Paisanos atendidos hasta 2010



## Facilidades que ofrece el Programa:

El Programa Paisano contribuye a que las diferentes instancias gubernamentales incluyan en sus agendas la atención a migrantes mexicanos.

### BENEFICIOS AL INGRESO Y SALIDA

- Aumento de la franquicia fiscal terrestre de 75 a 300 dólares
- Exención del programa Hoy No Circula en temporada de fin de año
- Entradas y salidas múltiples en permisos ITV\* para mexicanos

### SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

- Tramitación de permisos ITV por medio de Internet
- Campañas de cancelación de permisos ITV en Estados Unidos

### CULTURA DE LA DENUNCIA

- Atención y seguimiento a quejas
- Denuncia de extorsiones telefónicas
- Refuerzo de la vigilancia a funcionarios públicos por parte de los Órganos Internos de Control

### SEGURIDAD FÍSICA Y PATRIMONIAL

- Vigilancia y asistencia en carreteras
- Implementación del programa "Usuario Simulado"
- Recomendaciones de viaje a los usuarios a fin de incidir positivamente en su experiencia en México

### PROCURACIÓN DEL BIENESTAR SOCIAL

- Seguro de salud para familiares que viven en México
- Difusión del programa 3x1
- Promoción del Servicio Nacional de Empleo

### MAYORES SERVICIOS PARA LOS MEXICANOS Y SUS FAMILIAS

- Repatriación de personas enfermas
- Difusión sobre el trámite de Testamento Agrario
- Orientación sobre el voto de los mexicanos en el exterior
- Contacto con agentes aduanales certificados para diversos trámites

\*Importación Temporal de Vehículos

# GUÍA PAISANO

La Guía Paisano es una de las herramientas de trabajo más emblemáticas del Programa. Es distribuida a los connacionales en México y Estados Unidos, e incluye:

- ▶ Los trámites, derechos y obligaciones que tienen los migrantes mexicanos.
- ▶ Datos de contacto importantes (números telefónicos de consulados, oficinas del registro civil y líneas de emergencia entre otros).
- ▶ Los documentos necesarios para entrar a México, el tipo de mercancías que se pueden ingresar al país y cuánto se debe pagar de impuestos, los pasos a seguir para importar un vehículo o el menaje de casa.
- ▶ Tránsito carretero y programas sociales.
- ▶ Uniformes utilizados por diversas dependencias a fin de facilitar la identificación de funcionarios cuando se origina una queja.



[www.paisano.gob.mx](http://www.paisano.gob.mx)

La Guía Paisano también puede consultarse a través del portal de internet [www.paisano.gob.mx](http://www.paisano.gob.mx)

Además, dentro del sitio web se puede encontrar información referente a:

- 1** Los derechos y obligaciones de los migrantes en su tránsito por México.
- 2** Trazar la ruta del viaje y obtener el costo de los peajes en carreteras.
- 3** Información sobre los trámites que se deben realizar a la entrada y salida de México.
- 4** Orientación sobre programas o beneficios que se pueden obtener durante la estancia en territorio nacional.
- 5** Respuestas a preguntas frecuentes.

Durante **2010**  
se registraron **164,498** visitas en el  
portal de internet  
 [www.paisano.gob.mx](http://www.paisano.gob.mx)

## PRINCIPALES LOGROS DEL PROGRAMA PAISANO



**Paisano**  
Bienvenido a casa

El Programa Paisano ha sido identificado como una buena práctica del gobierno mexicano en materia migratoria por la **Organización Internacional para las Migraciones**.

Es un ejemplo del que pueden aprender muchos países para implementarlo en contextos similares.



- ✓ Ha generado confianza en el gobierno de México por el combate a la corrupción, la protección de bienes y personas, la simplificación de trámites y medidas que facilitan el ingreso, tránsito y salida del país.
- ✓ Se ha desarrollado una importante labor de educación de la comunidad mexicana en Estados Unidos, para que conozca sus derechos y obligaciones al visitar México.
- ✓ Ha promovido una cultura de prevención y cumplimiento de las normas nacionales entre los paisanos, cubriendo un vacío de información entre ellos y las instituciones.
- ✓ Cuenta con gran aceptación y arraigo entre la comunidad de origen mexicano en Estados Unidos.
- ✓ Ha vinculado la demanda de las comunidades en Estados Unidos con los servicios que otorgan las dependencias y entidades.
- ✓ Ha motivado a los gobiernos estatales a crear programas para sus oriundos que viven en Estados Unidos.
- ✓ La atención personalizada ha generado la confianza de los paisanos, para que presenten sus quejas por abuso de autoridad.
- ✓ Ha generado a través de su desarrollo una gran alianza interinstitucional con el objetivo común de buscar el beneficio de la población migrante.
- ✓ Ha mejorado las capacidades institucionales de diferentes dependencias en los tres niveles de gobierno, promoviendo la cooperación.





**Paisano**  
Bienvenido a casa

**TELÉFONOS DE ATENCIÓN**  
1 877 210 9469 desde Estados Unidos  
01 800 201 8542 desde México

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN