



**Defensoría del Pueblo de la Nación**  
2026 - Año de la Grandeza Argentina

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** RESOLUCIÓN N° 00034/26 - ACTUACIÓN N° 1243/26 - DPN - s/presuntos inconvenientes en la tramitación de pasaportes - EX-2026-00022292- -DPN-RNA#DPN - RENAPER.

---

VISTO la Actuación N° 1243/26, caratulada: "DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN sobre presuntos inconvenientes en la tramitación de pasaportes", EX-2026-00022292- -DPN-RNA#DPN; y

CONSIDERANDO:

Que, ante la alta incidencia de reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo de la Nación vinculados a demoras en los plazos habituales en la emisión y entrega de pasaportes, se dispuso el inicio de la presente investigación de oficio.

Que, efectivamente, los ciudadanos indican demoras de más de 45 días para la modalidad regular y más de una semana para la modalidad exprés.

Que, como consecuencia de dichas demoras en los plazos habituales, los ciudadanos que deben cumplir compromisos de viaje al exterior y aún no cuentan con sus pasaportes, los cuales habían tramitado y abonado bajo la modalidad regular y/o exprés, se ven obligados a gestionar otro ejemplar mediante modalidades exprés o "al instante" según corresponda, debiendo abonar nuevamente por este.

Que, en tales supuestos, quienes efectúan un nuevo pago deben posteriormente promover un reclamo ante el Registro Nacional de las Personas (RENAPER) a fin de obtener el reintegro de lo abonado por el primer trámite (regular o exprés), trámite que insume un plazo superior a tres (3) meses para hacer efectivo el mismo.

Que, en ese marco, se cursó requerimiento al RENAPER mediante NO-2026-00026469-DPN-SECGRAL#DPN, a fin de que informe los motivos de las demoras en la emisión de pasaportes.

Que, asimismo, se solicitó que indique si dicha situación es informada a los ciudadanos al momento de iniciar el trámite a través de la página web institucional, así como el tiempo promedio de emisión y entrega de pasaportes en todas sus modalidades (ordinario, exprés, 24 horas e inmediato).

Que, en respuesta, mediante NO-2026-30784858-APN-RENAPER#MI, la Dirección Nacional del RENAPER remitió el informe elaborado por la Dirección Nacional de Documentos de Viaje.

Que, según lo informado, durante el ejercicio 2025 se inició un proceso de actualización del parque tecnológico del organismo y, en razón de las dimensiones del nuevo equipamiento y de la infraestructura edilicia existente, se procedió a la desafectación progresiva de la tecnología anterior.

Que, asimismo, se indicó que la implementación del nuevo pasaporte ha dotado al proceso de mayores capacidades técnicas, lo que permitió un incremento sustancial en la producción desde el 1° de febrero del corriente año.

Que, en igual sentido, se señaló que el personal se encuentra abocado a las tareas de manera ininterrumpida, incluyendo fines de semana y bajo un esquema de doble turno, con el objeto de garantizar la producción y afrontar los desafíos derivados del proceso de modernización.

Que, no obstante, se aclaró que dicho cambio tecnológico y de diseño ha generado un incremento significativo en la demanda, lo cual ha exigido una mayor capacidad de respuesta por parte del organismo.

Que, asimismo, se informaron los plazos “habituales” de emisión de pasaportes, a saber: modalidad regular, con entrega por correo dentro de los treinta (30) días corridos; modalidad exprés, con entrega dentro de las noventa y seis (96) horas hábiles; y modalidad “al instante”, con entrega presencial en el aeropuerto dentro de un plazo estimado de entre dos (2) y seis (6) horas desde la realización del trámite.

Que, adicionalmente, se detallaron los Centros Integrales de Documentación habilitados para la modalidad “al instante”, destinados a ciudadanos con urgencia de viaje.

Que, por otra parte, se indicó que la emisión de un nuevo pasaporte requiere indefectiblemente una nueva toma de trámite, no siendo posible su expedición aun cuando los datos biométricos del ciudadano obren en la base de datos del organismo, conforme a la normativa vigente.

Que, finalmente, se informó que, en caso de que el ciudadano decida modificar la modalidad del trámite, deberá abonar el importe correspondiente a la nueva modalidad y solicitar el reintegro del pago previamente efectuado, en tanto no existe un sistema automatizado de pago diferencial.

Que, analizada la respuesta brindada por el RENAPER omite expedirse de manera concreta sobre las “demoras actuales” en la tramitación de los pasaportes, limitándose a describir los plazos habituales previstos para su emisión. Tampoco se ha informado si dichas demoras son comunicadas a la ciudadanía a través de los canales oficiales, en particular la página web institucional.

Que, conforme surge de los reclamos recibidos, los plazos informados por el organismo se encuentran ampliamente superados en la práctica, situación que en numerosos casos obliga a los ciudadanos a recurrir a modalidades más costosas para obtener el pasaporte en tiempo oportuno.

Que ello implica la generación de costos adicionales para los usuarios, así como una mayor carga administrativa derivada de la gestión de reintegros.

Que, asimismo, la falta de entrega oportuna del pasaporte constituye un obstáculo concreto en el acceso a un documento oficial indispensable para la identificación de los ciudadanos argentinos en el exterior y para la realización de viajes internacionales.

Que, el derecho a la identidad, reconocido en instrumentos internacionales con jerarquía constitucional, impone al Estado no solo la obligación de emitir el pasaporte sino, también, de garantizar su provisión en plazos razonables conforme a estándares de eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Que, el RENAPER, organismo autárquico y descentralizado creado por la Ley Nº 13.482 y dependiente del Ministerio del Interior, es el único responsable de la emisión de pasaportes en el país.

Que, asimismo, el deber de previsibilidad y eficacia en la actuación administrativa exige brindar información clara y actualizada sobre los plazos reales de tramitación y entrega de los pasaportes, a fin de que los ciudadanos puedan tomar decisiones informadas y evitar cargas adicionales vinculadas a la tramitación de reintegros.

Que, la falta de información precisa, impide a los usuarios seleccionar de manera adecuada la modalidad de trámite más conveniente según sus necesidades en la planificación de su viaje.

Que, en definitiva, si bien los procesos de modernización tecnológica pueden generar demoras transitorias, ello no impide comunicar de manera oportuna dichas circunstancias a la ciudadanía, a fin de que pueda prever y gestionar sus trámites adecuadamente.

Que, la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y la Ley N°24.284, modificada por la Ley N°24.379, la facultad conferida por la H. Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, notificada el 25 de agosto de 2015, que pone a cargo del Subsecretario General la Institución, y su ratificación por parte de aquella Comisión en su sesión del 20 de noviembre de 2024 y notificación del 27 de noviembre del mismo año.

Por ello,

EL SUBSECRETARIO GENERAL A/C  
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Recomendar al Registro Nacional de las Personas (RENAPER) que implemente las acciones necesarias para actualizar y adecuar la información difundida a través de sus canales oficiales -incluido su sitio web-, garantizando que sea clara, precisa, completa y vigente, en particular respecto de las demoras existentes en relación con los plazos habituales de tramitación del pasaporte, a fin de que los ciudadanos cuenten con elementos suficientes para adoptar decisiones informadas y elegir la modalidad de trámite que se adecúe a sus necesidades, evitando así los futuros reclamos derivados de la gestión de reintegros.

ARTÍCULO 2°.- Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284 y resérvese.

RESOLUCION N° 00034/26.-