



# **DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES**

# **2020**

## **Informe de Evaluación Final**

# **POA**

## **Cuarto Trimestre**



## **DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

*Elaborado por:*

**Lic. Yuri Colón Dumé**

Encargada de Monitoreo y Evaluación

*Colaboración:*

**Dreydi Silvestre Pérez**

Analista Proyectos Dirección de Planificación

**Lic. Kenia Pérez**

Asistente Dirección de Planificación

*Supervisión:*

**Lic. Héctor Guzmán**

Director de Planificación y Desarrollo

## Introducción

El Plan Operativo Anual (POA) 2020 corresponde al cuarto y último año de ejecución del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 de la Dirección General de Pasaportes (DGP).

La estructura de este POA 2020, parte de dos grandes ejes estratégicos del PEI 2017-2020.

- ✓ Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje
- ✓ Fortalecimiento Institucional.

Estos ejes se incluyen las diferentes estrategias derivadas identificadas para alcanzar cada uno de ellos, y los productos estratégicos y operativos que se han planificado realizar durante este año. Su contenido está basado en los insumos suministrados por las distintas áreas que conforman la institución en cuanto a tiempo, alcance y costo.

Este informe tiene como objetivo principal presentar los resultados, el análisis, y las recomendaciones de la ejecución correspondiente al cierre del cuarto trimestre del año 2020, con la finalidad de que su contenido sea socializado en equipo para su revisión y fortalecimiento de la gestión institucional.

A continuación, los principales objetivos específicos del informe:

- ✓ Presentar los resultados del avance, a nivel de objetivos, estrategias, productos y subproductos.
- ✓ Dar estatus del presupuesto programado y ejecutado al corte de este informe.
- ✓ Nivel de Ejecución de los Productos en el POA 2020 general de la DGP.
- ✓ Nivel de Avance de Ejecución de los Productos en el Cuarto Trimestre POA 2020.
- ✓ Nivel de Ejecución por Eje Estratégico correspondiente a Enero-Diciembre 2020.
- ✓ Mejoras en el Desarrollo Organizacional, Innovación y Gestión del Cambio.

El plan operativo anual de la Dirección General de Pasaportes es el conjunto de los productos con sus indicadores específicos para Monitorear los logros que llevamos obteniendo en los objetivos estratégicos y plasmarlo en la práctica de nuestra misión, visión y valores.

En este cuarto trimestre del POA, vimos los esfuerzos sostenidos por cada responsable e involucrado para llegar las metas de proyectadas, a raíz de los acontecimientos ocurridos de la pandemia COVID 19. A raíz del ejercicio de monitoreo y evaluación del Plan Operativo 2020 se pudo constatar que para el período fueron desarrollados 32 productos dentro de un total de 53 productos programados.

## **Descripción**

El informe de evaluación del Plan Operativo Anual (POA), correspondiente al cuarto trimestre del año 2020, de la Dirección General de Pasaportes (DGP), presenta el nivel de ejecución de las metas programadas por cada una de las áreas y los resultados del cierre del trimestre, con la finalidad de conocer el desempeño de la gestión institucional, el aporte de resultados y el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional (PEI).

El Plan Estratégico Institucional comprendido entre el 2017-2020, de la Dirección General de Pasaportes, está conformado por Dos (2) Ejes Estratégicos: **Atención al Ciudadano / Seguridad del Documento de Viaje y Fortalecimiento Institucional.**

Los ejes antes mencionados representan el compromiso de todos los departamentos de la Dirección General de Pasaportes, para cumplir con las metas propuestas, para el año 2020 y que se ejecutan cada año para el Plan Operativo Anual.

## **Cultura Organizacional de la Dirección General de Pasaportes**

La Dirección General de Pasaportes presenta el resultado de su accionar, durante el año 2020, con la finalidad de rendir los esfuerzos y logros que ha venido realizando la institución en el Plan Operativo Anual.

Es importante resaltar nuevamente que los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 son los principales pilares del POA, que fueron evaluados cada uno de los trimestres.

Los logros presentados en este informe final son los esfuerzos obtenidos por un equipo de trabajo, que está laborando para que nuestra misión y visión estén acorde con los nuevos lineamientos del estado dominicano y continuemos trabajando para impulsar el cambio, eficiencia, mejora continua, la satisfacción y expectativas de todos los ciudadanos que solicitan nuestros servicios.

## **Marco Estratégico Institucional**

### **Misión**

Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos, mediante la emisión de un documento de viaje que lo identifique, elaborado con los más altos estándares de calidad, seguridad y modernidad.

### **Visión**

Ser la institución que garantiza al dominicano la satisfacción óptima de poseer un documento de viaje, con un servicio ágil, oportuno, con una gestión efectiva y de calidad.

## Valores.

- **Vocación de Servicio:** Realizamos con dedicación, esmero, compromiso y las responsabilidades asignadas, siempre dando lo mejor de nosotros.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con nuestros deberes como servidores públicos, con calidad y puntualidad, apegados siempre a las políticas institucionales.
- **Transparencia:** Manejamos con honestidad y pulcritud los recursos asignados, abierto siempre al escrutinio público.
- **Integridad:** Actuamos sin doblez, apegados a los principios de la ética y la moral.

## Aspectos Metodológicos

La Dirección de Planificación de Desarrollo, utiliza indicadores, para medir la eficiencia y el cumplimiento de la Dirección General de Pasaportes (DGP), de los productos de cada área correspondiente a la ejecución del trimestre.

Cada porcentaje del cumplimiento posee una descripción que identifica, el desempeño de cada área, en el trimestre pautado.

Rango	Descripción
90% - 100%	Nivel de ejecución Fuerte - Cumplimiento total de las metas del trimestre.
80% - 89%	Nivel de Ejecución Satisfactorio-Cumplimiento parcial de las metas del trimestre.
70% - 79%	Nivel de Ejecución Inadecuado-Cumplimiento parcial de las metas del trimestre.
69% - 0%	Nivel de Ejecución Deficiente – Cumplimiento no realizado o pendientes

## Cantidad total de productos por Eje Estratégico.

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes, posee un total de cuarenta y dos (42) productos, los cuales están alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI) y a su vez se encuentran divididos en dos (2) Ejes estratégicos los cuales están, subdivididos en ciento setenta (170) actividades.

No.	Áreas	Ejes	Cantidades		
			Productos	Indicadores	Actividades
1	Administrativo	2	7	8	23
2	Almacén y Suministro		1	2	3
3	Comunicaciones		6	9	25
4	Emisión y Renovación	1	4	6	13
5	Financiero	2	4	4	13
6	Jurídico		2	3	10
7	Planificación y Desarrollo		5	6	24
8	Recursos Humanos		5	8	25
9	Seguridad	1 y 2	2	3	5
10	Tecnología de la Información		6	6	29
<b>Totales</b>			<b>42</b>	<b>55</b>	<b>170</b>

### Nivel de Ejecución de los Productos en el POA 2020 general de la DGP.

El Plan Operativo Anual 2020 podemos observar el porcentaje total que lograron cada uno



de los responsables en los cuatros trimestres; podemos mencionar que la Dirección de Emisión y Renovación contaba con cuatro productos con los cuales obtuvieron un cumplimiento del **100%**, del total de sus productos indicados. El Departamento de Comunicaciones con seis productos para un porcentaje de **90.18%**. La Dirección Jurídica con dos productos con un **87.5%**, la Dirección de Planificación y Desarrollo con seis productos con un **94.45%**, el Departamento Financiero con cuatro productos

logrando un **95.9%**, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones con seis productos con un **43.45%**, la Dirección de Recursos Humanos con cinco productos con un porcentaje de un **94.0%** y el Departamento Administrativo con seis productos obtuvo un porcentaje de un **33.67%**, la División de Almacén y Suministro con un sólo producto con un **75%** y la División de Seguridad tenía dos productos con un **61.11%**. El Departamento Administrativo, con las divisiones de Seguridad y Compras y Suministros obtuvieron un **59.85%** en total como departamento. El POA General Promedio por Departamento de la **Dirección General de Pasaportes totalizó un 83.16%**.

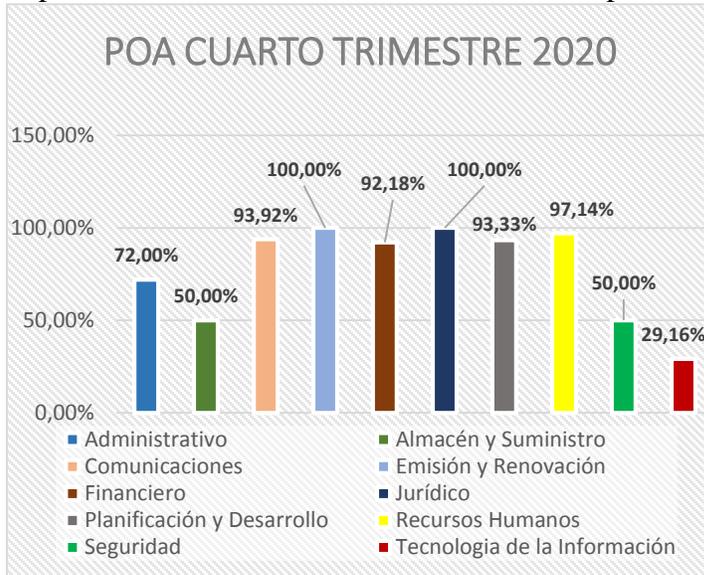
### Nivel de Avance de Ejecución de los Productos en el Cuarto Trimestre POA 2020.

La Dirección de Planificación de Desarrollo, realiza mediciones comparativas para observar el comportamiento de los departamentos que poseen actividades definidas en su POA, y para observar el comportamiento de la ejecución los trimestres durante el año 2020, midiendo la eficiencia y productividad de las áreas en la Dirección General de Pasaportes.

Cabe resaltar que este año fue un año diferente con respecto a la pandemia del COVID, que nos afectó nuestros indicadores, para el cumplimiento total de los indicadores, productos y actividades, formuladas en el POA 2020.

Para el cuarto trimestre el POA de la Dirección General de Pasaportes cerró de la siguiente manera:

El Plan Operativo Anual para el cuarto trimestre observamos el porcentaje total que lograron cada uno de los responsables; la Dirección de Emisión y Renovación y la Dirección Jurídica, obtuvieron el **100%**, por ciento de sus metas programadas para ese trimestre. El Departamento de Comunicaciones con un porcentaje de **93.92%**. La Dirección de

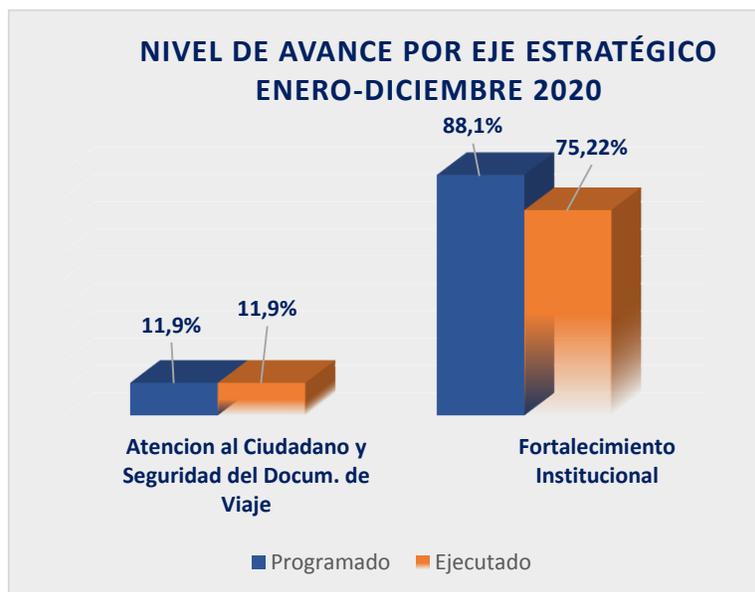


Planificación y Desarrollo con un **93.33%**, la Dirección de Tecnología de la Información, con un **29.16%**, la Dirección de Recursos Humanos con un porcentaje de un **97.14%**, el Departamento Financiero obtuvo un porcentaje de **92.18%**, el Departamento Administrativo un porcentaje de un **72%**, la División de Almacén y Suministro con un **50%** y la División de Seguridad con un **50%**. El Departamento Administrativo, con las divisiones de Seguridad y Compras y

Suministros obtuvieron un **57.33%** en total como departamento. El POA General Promedio por Departamento para el cuarto trimestre de la **Dirección General de Pasaportes totalizó un 82.8%**.

### Nivel de Ejecución por Eje Estratégico correspondiente a Enero-Diciembre

**2020.** Realizamos la evaluación del POA de los cuatro trimestres correspondiente a cuarenta y dos (42) productos de diez (10) áreas, obteniendo un porcentaje general de **87.12%** respecto



al total de las metas programadas versus las ejecutadas, por eje estratégico.

El objetivo estratégico del Eje Atención al Ciudadano y Seguridad del documento de viaje, moderniza y optimiza los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales, convirtiendo nuestro pasaporte en uno de los más seguros para viajar, alrededor del mundo.

El objetivo estratégico del Eje Fortalecimiento Institucional, garantiza la calidad y la efectividad de la gestión institucional, fortaleciendo la calidad y el control interno de la Dirección General de Pasaportes (DGP).

Los ejes de la Dirección General de Pasaportes se miden por indicadores y metas programadas, y a su vez divididos en trimestres para poder lograr el máximo de cumplimiento a través del año.

El eje de *Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje*, es el eje operativo de la institución, es un eje donde el departamento de Emisión y Renovación es la pieza fundamental para el desarrollo de los productos y metas de la institución a mediano y largo plazo. Posee 4 productos, indicadores y trece (13) tareas, para un porcentaje de cumplimiento de un **11.9%** versus las programadas con el mismo porcentaje en su totalidad.

El eje de *Fortalecimiento Institucional* es el que refleja mayor producción institucional, por lo que existen mayor número de áreas en cumplimiento con las regulaciones gubernamentales, indicadores y mejorando las competencias, para lograr que la Dirección General de Pasaportes alcance las metas establecidas en el POA 2020. Dicho eje obtuvo un porcentaje de cumplimiento de un **75.22%**, versus el **88.10%** programado.

A su vez podemos visualizar el porcentaje programado versus el porcentaje del promedio final de ambos ejes estratégicos de la DGP.

El Plan Operativo Anual 2020 de la Dirección General de Pasaportes, fue elaborado para el periodo de enero a diciembre del 2020, por la Dirección de Planificación y Desarrollo, en cumplimiento a lo establecido en el estado dominicano, donde cada institución pública debe

Cantidad de productos por Eje Estratégico			
Eje Estratégico	Cantidad Productos	% Programado	% Promedio Final
1. Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje.	5	11.90%	11.90%
2. Fortalecimiento Institucional.	37	88.10%	75.22%
<b>Total de Productos</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>87.12%</b>

de elabora su POA anual para las modificación y cambio que desean se efectúa y donde debe lograr todos sus objetivos y metas que se propongan, pero

por consecuencia de la pandemia COVID19, incidiendo en el congelamiento, por parte del Ministerio de Hacienda, de algunos específicos de gastos y para el reajuste y enfoque en la atención de sus prioridades organizativas.

La parte operativa e implementación de algunos productos se vieron afectados, en referente a las metas programadas del Plan Operativo y con el esfuerzo de todas las áreas sufrieron dificultades que se presentaron a consecuencia del COVID-19 para desempeñar los trabajos de manera regular, ya que la pandemia llega a nuestro país a finales del T-1 del año y con la declaración de Estado de Emergencia por la Presidencia de la República, se dispuso el cierre de algunas instituciones públicas de manera temporal; como fue nuestro caso.

De igual manera, se programó para el POA 2021, lograr los productos y actividades que no se culminó y con el fin de contribuir de mantener la mejora de la institución, esto quiere decir que los éxitos seguirán en marcha por la transformación y mejora institucional a favor de los usuarios y nuestros colaboradores.

**Eje I. Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje.**

### Dirección de Emisión y Renovación

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Emisión del Documento de Viaje</b>	Porcentaje de disminución del margen de error en la emisión del documento de viaje	Identificar la cantidad de errores cometidos	5%	5%	100%
	Porcentaje de satisfacción del usuario con el servicio online	Realizar encuesta de satisfacción	15%	15%	100%
Elaboración de informe final					

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Autenticación de datos</b>	Porcentaje de emisiones de autenticación de datos otorgados.	Recibir la información.	25%	25%	100%
		Confirmar la veracidad de los datos.			
		Emitir informe de autenticación			

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Emisión de certificaciones</b>	Porcentaje de certificaciones otorgadas.	Recibir la información de la certificación.	25%	25%	100%
		Confirmar la veracidad de los datos.			
		Emitir certificación.			

## **Eje II. Fortalecimiento Institucional**

## Dirección de Planificación y Desarrollo

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Implementación de procesos</b>	Porcentajes de procesos auditados	Validar procesos	25%	25%	100%

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Elaboración Poa 2021</b>	Documentos aprobados del POA	Preparar la metodología y herramientas para la elaboración del POA 2021.	3	3	100%
		Analizar los resultados de la evolución del POA anterior.			
		Elaborar Presupuesto Poa 2021.			
		Elaborar Poa 2021.			
		Aprobación por la MAE y Socialización.			

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Planificar incorporar modelo de gestión de cambio</b>	Cantidad de intervenciones	Identificar y priorizar las necesidades del cambio.	3	2	66.67%
		Elaborar proyecto de modelo de cambio leve, moderado, profundo			
		Implementar y/o dar seguimiento al proyecto			
		Elaborar informe de avance.			
		Elaborar informe resultado final.			

**Nota:** Este producto va en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, pero debido a la crisis sanitaria mundial por la que estamos pasando, no fue posible desarrollarlo por completo.

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Seguimiento a los indicadores de gobierno</b>	Porcentaje de cumplimiento	Identificar las desviaciones del nivel de cumplimiento.	25%	25%	100%
		Solicitar las informaciones al coordinador de metas presidenciales de la DGP.			
		Cargar las informaciones a los sistemas correspondientes.			

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Construcción Planificación Estratégica PEI 2021-2024</b>	Tiempo de elaboración	Analizar los resultados de la evaluación del PEI anterior.	1	1	100%
		Preparar la metodología y herramientas para elaborar del PEI 2021-2024			
		Formular el nuevo PEI 2021-2024			

### Dirección de Recursos Humanos

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Reclutamiento y selección del personal</b>	Porcentaje de cumplimiento con el reclutamiento.	Analizar requisición de personal.	10%	8%	80%
	Porcentaje del personal que cumple con el perfil.	Evaluar y seleccionar expedientes.	10%	10%	100%
		Aplicación de las pruebas Psicotécnicas.			
		Informe de evaluación psicotécnica.			
Certificación de no antecedentes penales.					

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Compensación y beneficios laborales.</b>	Cantidad de beneficios otorgados.	Levantamiento de las informaciones.	3	3	100%

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Capacitación del personal.</b>	Porcentaje del personal capacitado acorde a las necesidades.	Aplicar instrumentos de detención de las necesidades de capacitación.	10%	10%	100%
	Porcentaje de las capacitaciones	Priorizar la detención de las necesidades.			

<b>Capacitación del personal.</b>	que se le realiza evaluación de impacto.	Elaborar el plan de capacitación.	10%	10%	100%
		Enviar a los participantes a capacitaciones.			
		Aplicar evaluación de satisfacción en cada capacitación.			
		Realizar estadísticas de capacitación.			
		Elaborar informe final para el impacto de las capacitaciones recibidas.			

**Nota: En cuanto a este indicador correspondiente al 4to trimestre octubre-diciembre 2020, el porcentaje del personal capacitado acorde a las necesidades fue de un 91%. Cabe destacar, que fue realizada 12 acciones formativas internas y más otras participaciones externas. En resumen, fueron capacitados una cantidad de doscientos veinte (220) colaboradores de esta Dirección General de Pasaportes:**

- ✓ Entrenamiento de Atención al Ciudadano
- ✓ Taller de Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio
- ✓ Taller de medidas de seguridad del pasaporte de lectura mecánica.
- ✓ Taller Marco Común de Evaluación del Modelo CAF.
- ✓ Manejo básico de los Fondos de caja chica e ingresos.
- ✓ Taller de Evaluación del Desempeño por resultado.
- ✓ Análisis y diseño de estructura organizativa.
- ✓ Desarrollo de competencias: Liderar con el ejemplo.
- ✓ Taller de Reclutamiento y selección del Personal.
- ✓ Taller Pla Estratégico Institucional PEI 2021-2024 y plan operativo anual 2021.
- ✓ Fundamento del sistema de contabilidad gubernamental.
- ✓ Curso Introducción a la Inducción de la Administración Pública.

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Implementación del Modelo de Gestión Humana por Competencias.</b>	Cantidad de subsistema implementado.	Definir las normas técnicas de competencia.	6	6	100%
		Transformar los subsistemas al modelo de gestión humana por competencia.			
		Dar seguimiento a la implementación del modelo.			

**Nota: En este indicador se implementaron seis (6) subsistemas acordes a la nueva estructura que se remitió al Ministerio de Administración Pública (MAP).**

#### Departamento Administrativo

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Servicio de mantenimiento de la DGP.</b>	Porcentaje de la programación del mantenimiento.	Realizar levantamiento de necesidades de mantenimiento y limpieza profunda.	5%	5%	100%
		Elaborar programa de mantenimiento.			
		Realizar mantenimiento.			
<b>Adecuación de Archivo Histórico.</b>	Porcentaje de avance	Realizar inventarios de los documentos existentes.	20%	0%	0%
		Expurgo de documentos.			
		Digitalización de documentación.			
		Adecuación de espacio físico.			

**Nota: En este 4to trimestre no se pudo completar este producto debido a la situación mundial la pandemia (COVID-19).**

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
Adecuación de espacios físicos.	Porcentaje de avances en la reparación de la Sede Central.	Organizar el proceso para la contratación de servicios de adecuación y equipamiento.	5%	3%	60%
		Implementar el proceso de contratación.			
	Cantidad de oficinas provinciales Sede Central readecuadas.	Supervisar las reparaciones y/o estructuras.	1	1	100%

**Nota: Debido a la pandemia del COVID-19 que nos afecta, no se pudo completar el programa de reparaciones como teníamos planificado a concluir en el 4to trimestre.**

#### División de Almacén y Suministro

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
Servicio de Almacén.	Porcentaje de materiales que cumplen con la política de almacenamiento.	Implementación del manual de políticas.	20%	20%	100%

#### División de Seguridad

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
Seguridad de la DGP a nivel nacional.	Porcentaje de medidas de seguridad implementadas.	Charlas de orientación.	5%	10%	160%
		Simulacros			
		Fortaleciendo de brigadas.			

**Nota: Confeción de Pases para control de visitantes, con miras al fortalecimiento de la seguridad, teniendo control de las personas que frecuentan las áreas administrativas de esta entidad.**

- Aumento de los puestos de servicios internos y externos.
- Cierre de parqueos para empleados y usuarios
- Movilizamos los buhoneros y estancias móviles que no son oficialmente de la institución.
- Implementación de un área de parqueo para las motocicletas de esta institución y de los empleados.
- Implementación de servicios de miembros de la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT).

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Implementar el plan de riesgo y contingencia en la Oficinas Provinciales.</b>	Porcentaje de riesgo que se pueden prevenir.	Mejoras del sistema de monitoreo.	15%	10%	0.66%

**Nota: Se incrementó el personal de seguridad, para desarrollar un trabajo con mayor eficiencia en la seguridad de la entidad.**

#### Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Implementación servicio de réplica y almacenamiento en Data Center del Estado</b>	Porcentaje de implementación	Evaluar levantamiento de información.	80%	0%	0%
		Contratación del servicio.			
		Gestionar adquisición de equipos.			
		Instalaciones de los servidores.			
		Instalaciones de software y licencias.			
		Control y seguimiento adecuado del funcionamiento.			

**Nota: Según análisis del sistema registrado por el área, este producto fue dejado sin efecto debido a su alto costo para la institución.**

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
Virtualización servidores.	Cantidad de servidores.	Evaluar levantamiento de información.	6	1	16.67%
		Gestionar adquisición de equipos.			
		Instalaciones de los servidores.			
		Instalaciones de software y licencias.			
		Control y seguimiento adecuado del funcionamiento.			

**Nota:** En este trimestre se virtualizó uno de los servidores establecidos de nuestra programación.

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
Reestructuración cableado 2da planta DGP.	Porcentaje de reestructuración.	Monitoreo continuo de la implementación cableado.	80%	0%	0%

**Nota:** Este producto quedó sin avances para este cuarto 4to trimestre, ya que no se adquirieron los equipos necesarios para su ejecución.

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
Implementación de las NORTIC.	Cantidad de NORTIC.	Gestionar la certificación NORTIC.	1	1%	100%

**Nota:** En este trimestre hemos logrado la certificación en la norma NORTIC A2.

### Dirección Jurídica

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Elaboración de documentos legales.</b>	Porcentaje de documentos que cumplen con los requerimientos legales.	Revisar y analizar requerimiento.	25%	25%	100%
		Verificar los soportes para sustentar la elaboración del documento legal.			
		Elaborar el documento legal.			
		Procurar firmas del documento.			
		Legalizar el documento.			

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Manejo de Litigios</b>	Porcentaje de litigios que cuentan con la sustentación de documentación requerido.	Recepción y análisis del requerimiento.	25%	25%	100%
	Porcentaje de litigios que cumplen con los plazos legales correspondientes.	Solicitud y análisis de las pruebas documentales.	25%	25%	100%
		Preparación del sometimiento o defensa.			
		Depósito de expedientes en las instancias correspondientes.			
		Dar seguimiento al expediente en las instancias correspondientes.			

**Departamento Financiero.**

Productos	Indicador	4to. trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Ejecución presupuestaria 2020.</b>	Porcentaje presupuesto ejecutado	Solicitar programación del gasto de acuerdo a la cuota del trimestre.	44%	30.24%	68%
		Solicitar modificaciones y cuota a la Dirección General de Presupuesto vía SIGEF y correo.			
		Realizar los pagos a través de las diferentes modalidades.			

**Nota: En este último trimestre del año 2020, se logró ejecutar un 30.24% del presupuesto programado, siendo la mayor proporción en el fondo 100, con lo cual pudimos hacer frente a las demandas de bienes y servicios requeridos para las operaciones de la institución.**

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Elaboración de informes financieros</b>	Cantidad de informes según requerimiento de los organismos interinstitucionales.	Realizar levantamiento de la información y preparación de los informes oportunamente.	3	3	100%
<b>Cantidad de manuales actualizados según necesidades</b>	Manuales elaborados	Elaboración y Actualización de Manuales de política y procedimientos del área financiera.	2	2	100%

<b>Cantidad de regulaciones realizadas</b>	Libramientos de transferencia de anticipo	Eficientización del proceso de liquidación del Fondo reponible.	10	10	100%
--	---	---	----	----	------

**Departamento de Comunicaciones.**

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Difusión campañas por las redes sociales.</b>	Cantidad de seguidores en Twitter.	Difundir el contenido.	141	465	150%

**Nota:** Durante el mes de octubre la cantidad de seguidores en Twitter se incrementó en 4,034 haciendo un total de seguidores nuevo de 113; en noviembre de 4,195 con un total de 161 seguidores nuevos y cerrando diciembre un total de 4,386 con 191 seguidores nuevos.

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Elaboración de campaña publicitaria de orientación al usuario (videos).</b>	Porcentaje de la población objetiva alcanzada.	Colocación en Medios.	30%	15%	50%

Productos	Indicador	4to trimestre	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
		Actividades			
<b>Elaboración y divulgación del boletín Institucional impreso y digital.</b>	Cantidad de boletines.	Divulgar boletín impreso.	3	3	100%

**Nota: En el mes de octubre realizamos el boletín digital correspondiente al referido mes, en el cual destacamos las actividades correspondientes al Cáncer de Mama, con otro operativo de dicha actividad, al igual que un operativo médico para la detección del COVID-19. Concluimos con una reunión entre la OPTIC y DGP, donde se exploró la posibilidad del envío de pasaportes por correo.**

### **Mejoras en el Desarrollo Organizacional, Innovación y Gestión del Cambio.**

Se han elaborado informe de auditoría y levantamiento en los procesos, con comisiones de trabajos y se han regularizado y estandarizado la gestión institucional de la Dirección General de Pasaportes, en este año se estarán actualizando y creando nuevos procesos, e informes y manuales entre ellos:

- Informe CAF
- Actualizaciones de Manuales Organizacionales y Funciones.
- Creaciones de nuevos manuales.
- Informes NOBACI.
- Informes SISMAP
- Informes en los demás indicadores gubernamentales.

### **Recomendaciones de la División de Formulación, Monitoreo y Evolución PPP**

Para el periodo 2021 tomaremos las siguientes acciones:

- Ponderar los productos que se encuentren en proceso y no realizados, a fin de ser incluidos en la programación del segundo periodo siguiente, de manera que se salvaguarde la continuidad de la planificación.
- Mantener la alineación entre la programación operativa y el presupuesto por productos, utilizando el método de costeo de productos durante la etapa de planificación, a los fines de conocer con certeza los recursos con los que se dispone para la ejecución trimestral del POA, permitiendo así llevar a cabo una planificación más atinada y fundamentada en prioridades.
- Empoderar el proceso de planificación operativa interna de las áreas funcionales correspondientes, y contribuir en agilizar los trámites involucrados en la ejecución trimestral del POA.
- Cumplir con los tiempos establecidos para el ciclo de planificación, de modo que se procure la entrega de información oportuna para la toma de decisiones a nivel estratégico, con régimen de consecuencias.

