



**DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024**

Eje Estratégico: Atención al ciudadano y Seguridad del documento de viaje															
Objetivo Estratégico: Satisfacer los requerimientos de la emisión del documento viaje, acorde a los requerimientos, estándares de calidad y seguridad establecidos.															
1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11				
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma				Presupuesto
											T-I	T-II	T-III	T-IV	
Atención efectiva en la información y el trato al ciudadano.	Satisfechos los ciudadanos con las informaciones y orientaciones del proceso de emisión y renovación del pasaporte.	Información y orientación efectiva al ciudadano	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el trato recibido	95%	95%	Informe de resultados del buzón de sugerencias e informe de encuesta de satisfacción	Dirección de Emisión y Renovación.	1	Suministrar las informaciones demandadas por los usuarios.	Atencion al ciudadano					
								2	Verificar documentos aportados						
								3	Entregar turnos a los ciudadanos	Atencion al ciudadano, comunicaciones, OAI, tecnología, div call centel y oficinas provinciales.					
								4	Aplicar las encuestas de satisfacción al usuario						
Asegurar la entrega del documento de viaje, que cumplan con las normativas nacionales e internacionales	Emisión del documento de viaje	Porcentaje de disminución margen de error en la emisión del documento de viaje	1%	1%	Informes estadísticos	Dirección Emisión y Renovación	1	Identificar cantidad de errores conocidos. Realizar informe final.	Supervisión y control de operaciones. OPP, Div de producción y div de entrega.	1%	1%	1%	1%		
							2	Enviar autlook a las Opp sobre el envío de la cantidad de errores humanos		2.5%	2.5%	2.5%	2.5%		
							3	Realizar encuesta de satisfacción. Elaboración de informe final.		25%	25%	25%	25%		
							4	Verificar documentos aportados							
							5	Impresión del documento							
							6	Identificar las incidencias de cada opp y Realizar informe final.		Oficinas Provinciales	3	3	3		3
1	Entrega del documento de viaje														

Garantizar la seguridad y facilitar la emisión del documento de viaje	Satisfechos los requerimientos demandados a la DGP para garantizar la seguridad del documento de viajes.	Autenticación de Datos	Porcentajes requerido por instituciones solicitantes	0%	100%	Informe remitido por Antifraudes	Dirección Emisión y Renovación	2	Recepcion de solicitud	Departamento de Juridico, Antifraudes y TIC	25%	25%	25%	25%
								3	Confirmar la veracidad d elos datos					
		Emisión de Certificaciones	Porcentaje de satisfacción de los ciudadano con el servicio Web.	0%	100%	Reporte de solicitud de la pagina Web.	Dirección Emisión y Renovación	1	Recibir la solicitud de la certificacion, via Web	Departamento de Juridico Y Antifraudes	25%	25%	25%	25%
								2	Confirmar la veracidad de los datos					
								3	Emitir certificacion					
		Expansión del servicio de solicitud y captura para la emisión del documento de viaje.	Cantidad de centros internacionales donde se solicita y captura el documento de viaje.	35	39	Aprobación de la solicitud por la ma y por las autoridades gubernamentales implicadas.	Departamento Relaciones Consulares	1	Solicitudes de los consulados vía Mirex a la Dirección General de Pasaportes.	MAE y Emision Renovacion, MIREX	1	1	1	1
								2	Requerimiento de los equipos de soporte a la Dirección de TI.					
								3	Aprobación para la conexión de la MAE					
								4	Constancia de la Instalación de los equipos y software consulado solicitantes.					
								5	Solicitud y envio de técnicos a los consulados aprobados.					
								6	Capacitación del personal de los consulados por la Dirección General de Pasaportes.					
								7	Seguimiento y monitoreo de los expedientes capturados.					
		Actualización del Instructivo de Supervisión de las Oficinas Provinciales.	Cantidad de manuales actualizados	0	1	Informes Mensuales	Departamento de Supervision en las Operaciones	1	Solicitud a la maxima autoridad para la actualizacion del instructivo	Emision y renovacion				
								2	Formar Comision					
								3	Reuniones Periodica					
						4	Entrega del borrador							

		Elaboración de un Help Desk de Novedad de las OPP	Cantidad de Help Desk	0	1	Levantamiento de las OPP	Departamento de Supervision en las Operaciones	1	Solicitud TIC, via Emision y renovacion	Emision y renovacion					
								2	Instalacion de un monitor para la vizualizacion de las anomalias de las opp	TIC					
								3	Modificación del held desk para mayor facilidad						



Lic. Hector Guzman
 Director de Planificación