



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
REPÚBLICA DOMINICANA

**PROCESO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y
DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y OPERATIVO

(DGP 2017 - 2020)



Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



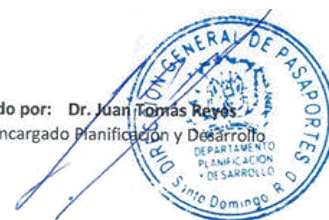


Proceso de Fortalecimiento Institucional y Desarrollo Organizacional

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y OPERATIVO (DGP 2017 - 2020)

Santo Domingo, D.N.
Marzo 2017

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo





Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



Contenido

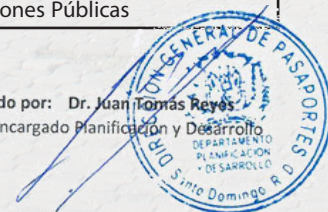
1. Equipos de trabajo	6
2. Siglas y Acrónimos	9
3. Introducción	10
4. Presentación	11
5. Análisis Situacional de la DGP en el Contexto Socio-económico de la R.D.....	12
6. Historia y Marco Legal de la DGP	17
7. Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas de la DGP	21
8. Marco Estratégico Institucional de la DGP.....	28
9. Cultura Organizacional de la DGP.....	29
10. Alineamiento Estratégico Superior de la DGP.....	30
11. Alineamiento Estratégico Interno de la DGP.....	31
12. Matriz de Resultados, Indicadores y Metas al 2020.....	32
Anexos: Plan Operativo 2017	39

1. EQUIPOS DE TRABAJO.

CONDUCCIÓN GENERAL
Lic. Ramón M. Rodríguez
Director General

COORDINACIÓN TÉCNICA GENERAL
DEL PLAN ESTRATÉGICO
Pedro L. Guerrero C.
Asesor

EQUIPO TÉCNICO	
NOMBRE	CARGO
Myriam Rodríguez Scott	Asesora Departamento Planificación y Desarrollo
Ingrid Cuevas	Encargada Departamento Recursos Humanos
Jacqueline Del Carmen Hernández	Encargada Departamento Administrativo
Luisa Almonte Rodríguez	Encargada Departamento Financiero
Carlos Mesa Cartagena	Asesor
Mónika Marcelle Félix	Responsable Libre Acceso a la Información Pública
Ana Mercedes Rodríguez	Coordinadora Capacitación y Desarrollo
Elisa Jacqueline Pimentel	Encargada División de Contabilidad
Katy Moreno	Auxiliar Contabilidad
Germinurys Crispín	Subdirectora Encargada Capacitación Especializada
Dulce María De Lara	Subdirectora
Jeovanny Altagracia Pérez	Subdirectora
Rosalía Despradel	Encargada División de Entrega
Maribel Martínez Mezquita	Encargada Sección Pasaportes del Exterior y Asuntos Consulares
Penélope Marchena	Coordinadora Sección de Pasaportes del Exterior
Ana Graciela Armó	Abogada División Revisión y Análisis de Documentos
Jeanine Canela	Auxiliar Oficina Libre Acceso a la Información
Juana Jacqueline Ortiz	Encargada Departamento Correspondencia
Mirian Almonte	Encargada División Depto. Revisión y Análisis Documentos Legales
Martina Peralta Espinal	Encargada Oficina Provincial Pasaportes Zona Oriental
Jenny Sugei Lora Ventura	Encargada División Suministro
José Arsenio López	Encargado Oficina Provincial Pasaportes Villa Mella
Yoselin Abreu Pimentel	Coordinadora Departamento Administrativo
Yovanny Arturo Perdomo	Encargado Oficina Provincial Pasaportes Barahona
Alexandra Abreu	Coordinadora Depto. Comunicaciones y Relaciones Públicas

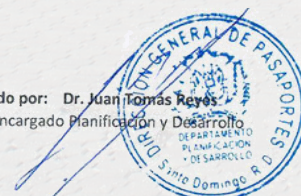


Jeffry Rivas Cruz	Soporte Informático Oficina Provincial Pasaportes La Vega
Mariana Santos	Auxiliar Sección Pasaportes del Exterior
Rhina Ruiz	Secretaria Sección Pasaportes del Exterior
Juan Pablo Chacón	Encargado Sección Transportación
Daniel Tapia	Coordinador Sección Transportación
Socorro Cruceta	Encargada Atención al Usuario
Denisse Reyes	Secretaria Depto. Administrativo
Nelson Matta	Encargado Departamento Emisión y Renovación de Pasaportes
Gina Puello	Subdirectora General
Rosa Julia Rodríguez	Subdirectora General
José Rafael Fernández Adam	Departamento Control de Gestión
Luis Encarnación	Coordinador Departamento Emisión y Renovación de Pasaportes
Margarita Abad	Encargada Sección Archivo De Expedientes
Juan Bautista Pujols	Asesor Departamento Emisión y Renovación de Pasaportes
Erick Lozano	Encargado División Especies Timbradas
Pascual Feliz	Supervisor Departamento Control de Gestión
Raysa Pascual	Encargada Oficina Provincial Pasaportes San Pedro de Macorís
Kenia Pérez	Asistente Departamento Planificación y Desarrollo
Dreydi Silvestre	Analista Departamento Planificación y Desarrollo
Sandy Rivas Cruz	Coordinador Departamento Tecnología de la Información
Cecilia Rodríguez	Analista de Presupuesto Financiero
Reyna Isabel Rodríguez	Encargada Oficina Provincial Pasaportes Puerto Plata
Silvio De Jesús Pérez.	Encargado Antifraude
Yuri Jessica Colon Dumé	Asistente Departamento Control de Gestión
Luisa María Almonte	Encargada Departamento Financiero
Vilma María Lugo	Encargada División de Tesorería
Jacqueline Del Carmen Hernández	Encargada Departamento Administrativo
Nurys Castillo	Secretaria Encargada de Nómina
Katy Moreno Charles	Auxiliar Contabilidad
Juan Herminio Vargas	Encargado Oficina Provincial Pasaportes Montecristi
Lidia María Peña	Encargada Oficina Provincial Pasaportes San Francisco de Macorís
Ingrid Altagracia Méndez	Encargada Oficina Provincial Pasaportes Azua
Carlos Pereyra	Encargado Oficina Provincial Pasaportes Nagua
Juan Tomas Reyes	Encargado Departamento Planificación y Desarrollo
Pedro Pablo Pérez	Encargado Oficina Provincial Pasaportes Santiago
Delvis Andrés Rodríguez	Auxiliar Oficina Provincial Pasaporte Santiago
Epifania Del Carmen Puntiel	Encargada Oficina Provincial Pasaportes La Vega
Joel Cuello Luciano	Encargado División de Compra y Contrataciones
Magleny Tavares	Encargada Unidad Médica DGP

Inés Inmaculada Abinader	Encargada Despacho
Marlyn Ivette Reyes Burgos	Asistente Despacho
Mirian Josefina Bueno	Encargada Departamento Jurídico
Claudia Isabel Tejada	Abogada Departamento Jurídico
Ana Mercedes Rodriguez	Coordinadora Capacitación y Desarrollo
Jose Antonio Ovalles	Asesor Dirección General
Dahiana Diaz	Secretaria Despacho
Lucia De Peña	Secretaria Innovación a la Gestión
Jacqueline Feliz	Secretaria Departamento Recursos Humanos
Esperanza Miguelina Beato	Analista Financiero
Juan Manuel Sánchez	Encargado Departamento Tecnología de la Información
EQUIPO DE APOYO	
Nombre	Departamento
Alexandra Abreu	Coordinadora Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Yenny Frías	Analista Depto. Recursos Humanos
Sheila Heredia	Analista Depto. Recursos Humanos
Damarys Mabel Herrera	Secretaria Departamento Recursos Humanos
Yoselin Abreu Pimentel	Coordinadora Departamento Administrativo
Sandy Rivas Cruz	Coordinador Departamento Tecnología de la Información
Jeffry Rivas Cruz	Soporte Informático Oficina Provincial Pasaportes La Vega
Peter Berg	Soporte Técnico Dpto. Tecnología
Lucia De Peña	Secretaria de Innovación a la Gestión
Sandra Mendoza de Díaz	Abogada Departamento Jurídico, Correctora de Estilo

AGRADECIMIENTOS:

- **Institucionales**
Ministerio de Administración Pública (MAP)
- **Personales**
Lic. Frank González



2. SIGLAS Y ACRÓNIMOS.

DGP:	Dirección General de Pasaporte
PEI:	Plan Estratégico Institucional
POA:	Plan Operativo Anual
OPP:	Oficinas Provinciales de Pasaporte
RD:	República Dominicana
OACI:	Organización de Aviación Civil Internacional
END:	Estrategia Nacional de Desarrollo
PNPSP:	Plan Nacional Plurianual del Sector Público
DVLM:	Documento de Viaje de Lectura Mecánica
MIREX:	Ministerio de Relaciones Exteriores
SASP:	Sistema de Administración de Servidores Públicos
DIGEIG:	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
OPTIC:	Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
PN:	Policía Nacional
PGR:	Procuraduría General de la República
DGM:	Dirección General de Migración
CESAC:	Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil
INTERPOL:	Organización Internacional de Policía Criminal
MAP:	Ministerio de Administración Pública
DNI:	Dirección Nacional de Investigación
SISMAP:	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública
RR.HH.:	Recursos Humanos
CAF:	Marco Común de Evaluación
NORTIC:	Normas de las Tecnología de la Información y Comunicación
NOBACI:	Normas Básicas de Control Interno
CONADIS:	Consejo Nacional de Discapacidad4.

3. INTRODUCCIÓN

El documento que se presenta, corresponde al Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Pasaportes (DGP), para el período 2017-2020. El mismo, tiene como propósito fundamental, definir el horizonte a corto y mediano plazo, que contribuirá al logro efectivo de la misión y visión de la institución.

El Plan Estratégico Institucional y Operativo se ha elaborado con la orientación de favorecer:

- La direccionalidad, administración y pensamiento estratégico institucional.
- La articulación, cohesión, consistencia e integración institucional.
- El tránsito de lo que es, a lo que debe ser la DGP para los próximos años.
- La trascendencia histórica institucional
- Un enfoque integral y sistémico de la planeación estratégica.
- La participación y compromiso con el cambio de los colaboradores.

El documento está estructurado atendiendo al siguiente orden:

- En una primera parte se presenta todo lo concerniente al análisis de contextualización del PEI.
- En la segunda parte del documento se presentan los resultados de la definición del Marco Estratégico Institucional, estructurado por la Misión, Visión, Ejes y Objetivos estratégicos, a partir de los cuales se define el perfil de la cultura organizacional del mismo.
- En tercer lugar se incorpora una matriz de alineamiento estratégico institucional externo e interno, para ayudar a determinar la consistencia y coherencia de los componentes fundamentales del Plan Estratégico y Operativo. La matriz articula, para que se pueda visualizar, la contribución de la DGP con el logro de la visión de la Estrategia Nacional de Desarrollo y las Metas Presidenciales.
- En cuarto y último lugar, se presentan las tablas de resultados, indicadores y metas al año 2020, estableciendo con puntualidad el conjunto de transformaciones que están llamadas a generar la DGP, que contribuirán con el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones.

4. PRESENTACIÓN.

El documento que ponemos a disposición de la sociedad dominicana se corresponde con el Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Pasaportes. Dicho Plan ha sido concebido como un instrumento de desarrollo y direccionamiento de las acciones de nuestra institución, acorde a los requerimientos del sistema nacional de planificación e inversión pública y alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo y las metas presidenciales.

El mismo forma parte del conjunto de herramientas de gestión que facilitará a nuestra organización cumplir de forma efectiva y sostenida con las responsabilidades consignadas en nuestro marco legal en materia de emisión y renovación del documento de viaje, acorde a los más exigente estándares de calidad, modernidad y seguridad.

Hemos dado prioridad, en el marco del Plan Estratégico Institucional de la DGP, a tres aspectos fundamentales:

Primero, eficientizar todo lo concerniente a la atención y servicio a los usuarios, a fin de asegurar los más altos niveles de satisfacción de quienes acuden a procurar nuestros servicios.

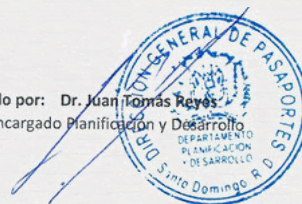
Segundo, garantizar la emisión de un documento de viaje, apegado a los más altos estándares de calidad, modernidad y seguridad, acorde a las disposiciones de los organismos internacionales, como la OACI; Dicha garantía la hemos previsto en las fases de captura de datos, procesamiento y entrega de dicho documento de viaje.

Tercero, fortalecer y mejorar todos los procesos de gestión institucional, para favorecer la efectividad y calidad de los servicios de la institución.

El proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional de la DGP, ha sido un esfuerzo de construcción colectiva por parte del personal directivo, técnico y operativo de la DGP, que con entusiasmo, compromiso y responsabilidad asumieron la tarea.

Finalmente exhortamos a todos nuestros colaboradores convertir esta herramienta de gestión en la guía que oriente la cotidianidad del quehacer de sus labores.

Lic. Ramón M. Rodríguez
Director General



5. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA DGP EN EL CONTEXTO SOCIO-ECONÓMICO DE LA R.D.

► DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES DE LA DGP EN EL CONTEXTO DE LA ATENCIÓN, SEGURIDAD Y FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN.

Con los talleres de trabajo que se realizaron para la construcción del Plan Estratégico Institucional, seleccionamos un conjunto de desafíos y oportunidades que se constituyeron en materia de trabajo, en la construcción del PEI de la Dirección General de Pasaportes y el mismo formará parte integral de la herramienta ya mencionada.

Tomando en cuenta las líneas de acción que se escogieron para los próximos cuatro años, tratamos el tema en cuestión de manera muy escueta, pero atendiendo a las estrategias de Organismos Internacionales que trazan las pautas en materia de Aviación Civil y Documentos de Viajes; en tal sentido tratamos de identificar el contexto regional con sus tendencias públicas relevantes para el Estado Dominicano y la actual Gestión de Gobierno.

Destacamos además, algunos elementos que se tomaron en cuenta en la elaboración de otros procesos similares, como fue el análisis por parte de nuestro personal de la Estrategia Nacional de Desarrollo, con el objetivo de que las estrategias de este documento estuvieran acorde con las propuestas planteadas en nuestro Plan Estratégico Institucional. Otro aspecto es la restricción en la disponibilidad de los recursos financieros, elemento esencial para el cumplimiento del PEI, con el propósito de hacer el Plan sostenible y sustentable, para lograr la aplicación de los procesos de modernización, innovación y cambio abocado al futuro inmediato.

Dentro de los desafíos de la región, tenemos a bien señalar, la constante lucha contra el Crimen Organizado Transnacional, creciente en nuestra región, así como las voluntades públicas para contrarrestar los principales vinculados a estos temas, como lo son: el tráfico ilícito de migran-

tes, la trata de personas y el tráfico de estupefacientes, donde a nivel internacional puede estar vinculado un documento de viaje.

La oportunidad de tener un pasaporte más seguro y confiable con nuevas medidas de seguridad y tecnologías avanzadas, como lo es la integración de una micro plaqueta de circuito integrado, que permita el almacenamiento de datos del titular, lo que robustecerá la seguridad de la Aviación Civil.

Otro aspecto a destacar es la de insertarnos en un directorio de claves públicas de la OACI, el cual es un repositorio central de firmas digitales que simplifica y facilita los intercambios multilaterales de información de validación de firmas del chip del pasaporte, que permitirá colocarnos en mecanismos de participación, a través de organismos internacionales en materia de procesos y tecnología, que garanticen la actualización y participación permanente en los espacios, donde se trabajan estos temas y además conocer de las experiencias de otros Estados en este respecto.

Queremos referir la primera planificación estratégica, de la cual fue objeto la Dirección General de Pasaportes, la misma se produjo en el año 2008, elaborándose este primer documento, aplicable al cuatrienio 2009-2012, avalado por la entonces Secretaría de Estado de Planificación, ocasión en la que contamos con la colaboración de consultores chilenos que sirvieron de apoyo para la elaboración de la misma. Sin embargo, este documento carecía de asignación presupuestaria y plan operativo, lo que no permitió su ejecución.

Para el cuatrienio 2012-2016, la DGP elaboró un nuevo plan estratégico y un plan operativo avalado en la Constitución de la República, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y la Estrategia Nacional de Desarrollo; Vale la pena destacar algunas experiencias para la elaboración del plan estratégico 2017-2020:

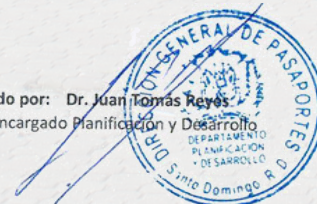
1. La concordancia que debe producirse entre la END, el PNPSP y presupuesto, con el objetivo de que estrategias generales específicas e institucionales, el presupuesto de la nación y el destinado a las instituciones del Estado, en el caso que nos ocupa la DGP, estén debidamente alineados para su exitosa y óptima aplicación.
2. Tener en cuenta la priorización de metas o preferencias de resultados, el cual debe tomar como parámetro la estrategia del programa de gobierno del excelentísimo señor presidente de la República, Lic. Danilo Medina Sánchez, en materia política, social, cultural, económica y de recursos humanos.

3. Reconocer las transformaciones y la apertura de mentalidad, que genera la elaboración de este instrumento, del cual cada uno de los servidores de la Dirección General de Pasaportes forma parte.
4. Reconocer que la misión es el compromiso actual de las instituciones del estado y la visiones del futuro que queremos ser, produciendo impactos de trascendencia en la finalidad para la cual fue creada la DGP.
5. Tener en cuenta para la aplicación del PEI, los conceptos de sustentabilidad y sostenibilidad en materia de recursos financieros, voluntad política y recursos humanos, ejes fundamentales para el éxito del mismo.

DESAFIOS Y OPORTUNIDADES CLAVES DE LA DGP

Tendencias actuales en materia de facilitación y seguridad de los Documentos de Viaje de Lectura Mecánica (DVLM).

1. La necesidad de inclusión de los actores fundamentales en materia de aviación civil e identidad, con el objetivo de producir documentos de viajes más seguros y confiables.
2. La importancia de reforzar la ciberseguridad, con el objetivo de proteger activos de tecnología de la información, a través de tratamientos de amenazas, que ponen en riesgo la misma, se procesa, almacena y transporta a los sistemas de información seguros e interconectados.
3. La optimización y la modernización en las nuevas tecnologías, con el propósito de emitir y renovar un pasaporte de lectura mecánica con calidad, seguridad, que permita a los usuarios mostrar un documento confiable, que admita incrementar a los ciudadanos/as protección y apoyo que faciliten los gobiernos y transportistas.
4. Fortalecer los sistemas de cooperación internacional y el intercambio de información entre Estados e instituciones con altos estándares internacionales para un sistema global efectivo de pasaportes.
5. Reducción de costos con el establecimiento de nuevas tecnologías, que se les aplicará a los usuarios beneficiarios del documento de viaje.

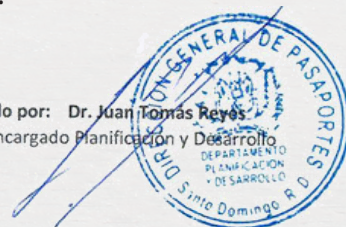


6. La aplicación de sistemas de información avanzada de pasajeros (API) permitirá a las aerolíneas, enviar de forma electrónica la lista de pasajeros, a la Dirección General de Migración (DGM) y otras autoridades del lugar de destino, procesar la información antes de la llegada de un vuelo.
7. La instalación del sistema AFIS (Sistema de base datos de huellas que hace comparación), permitirá capturar las huellas dactilares de los usuarios de pasaporte y procesarla en una base de datos contribuyendo así con la identificación inmediata del ciudadano/a.
8. Aumentar y asegurar la prueba creíble de identidad a base de la confiabilidad de los documentos madres.
9. Fortalecimiento de la cooperación internacional, para combatir la trata de personas transnacional, alteraciones fraudulentas, de que son objetos los pasaportes de lectura mecánica.
10. La construcción por parte del gobierno de una base de datos, como fuente uniforme de información al formato estandarizado para acelerar el proceso de control fronterizo, utilizando la nueva tecnología de pasaporte, con el propósito de rastrear viajeros de altos riesgos.
11. El seguimiento a las actividades de la OACI en asuntos operacionales y de definición de política en materia de documentos de viajes, con el objetivo de actualización permanente en este contexto.

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y LIMITACIONES INSTITUCIONALES: SITUACIÓN ENCONTRADA EN LA DGP EN EL 2016:

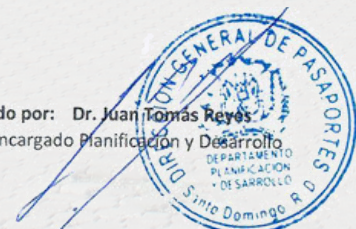
- Dos millones ciento siete mil seiscientos noventa y nueve (2,107,699) ciudadanos/as, contaban con Pasaportes de Lectura Mecánica, válidos al mes de diciembre 2016.
- Seiscientos tres mil quinientos noventa y cuatro ciudadanos/as (603,594.00), están pendientes de cambiar su documento de viaje a diciembre 2016.
- Espacio físico insuficiente en la Sede Central que impide el crecimiento de la institución.
- Sede Central en zona de alto riesgo (frente al mar).
- Remozamiento de algunas oficinas provinciales.
- La normativa está dispersa y desactualizada.

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



- Equipos y sistemas operativos en las áreas administrativas de la sede central y oficinas provinciales obsoletos y carecen de licencias originales y antivirus.
- Equipos y sistemas de emisión y renovación en las oficinas provinciales están obsoletos y dañados con excepción del área de producción.
- Falta de mantenimiento de los equipos de producción, emisión y renovación en la Sede Central y OPP.
- Presupuesto con recursos muy limitados.
- Ley de pasaportes desactualizada, en la que no se contempla a la institución como ente recaudador del estado.
- Empleado con más de 1 año en la institución sin estabilidad en materia de nombramiento (estatus contratados), Ley No. 41-08.
- Bajo salario, desempeño en relación con otras instituciones recaudadoras.
- Renovación de la flota vehicular.
- Capacitación de acuerdo a las necesidades de las posiciones.
- Contratación de personal.
- Plan de contingencia.
- Plan deshumificación para la bóveda (apagar fuego con el aire y espuma).

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



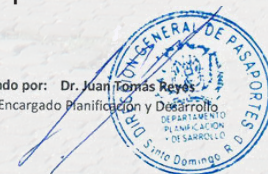
6. HISTORIA Y MARCO LEGAL DE LA DGP

En algunos países, antes de la primera guerra mundial, los pasaportes no eran prácticamente necesarios, pero después de los crecientes peligros de las migraciones socialmente sospechosas, fue necesario establecer la costumbre de dicho documento como único medio para que los Estados pudieran establecer el control de la población extranjera.

En relación al nivel nacional se emitieron las siguientes normativas para la expedición del documento de viaje:

- Reglamento No.132 del año 1848, dictan las primeras reglas sobre el uso del pasaporte.
- Ley No. 397 del año 1855, se establecen ciertas reglas para viajar dentro del territorio de la República y hacia el exterior; encargándose a los gobernadores políticos y comandantes de armas, la expedición de los mismos.
- Ley No. 3648 del año 1896, establece el pasaporte como un instrumento individual que no puede ser expedido a favor de otra persona, ni a requerimiento de un tercero; sin embargo podía ser colectivo cuando la expedición recaía conjuntamente a favor del esposo y su cónyuge, con o sin hijos, del tutor y sus pupilos, de una persona y de su servidumbre. Se establece también, la primera clasificación de los pasaportes ordinarios: el expedido en el territorio de la República para viajar a lo interno del país; el expedido en el territorio para viajar al exterior y el expedido fuera del territorio de la República para ingresar al país. Además de las tres clases enunciadas, se emitían pasaportes de excepción, expedidos por el Secretario de Relaciones Exteriores, a favor de los agentes consulares y diplomáticos, nacionales y extranjeros, y otros altos dignatarios públicos, para viajar dentro y fuera del territorio nacional.

- Ley No. 611, de fecha 23 de noviembre de 1933, debido a que la emigración de dominicanos carentes de medios de subsistencia, conducía a que éstos llegaran a encontrarse en la indigencia en países extranjeros y constituir una carga para éstos, perjudicando el buen nombre de la república, se obligó a todo dominicano que saliera del país a depositar una suma de dinero en la colecturía de rentas internas, correspondiente al puerto de embarque, la cual le sería devuelta a su regreso al país o destinada a costear su repatriación cuando ésta fuese solicitada.
- Decreto No. 1008, de fecha 11 de Julio de 1934, pone a cargo de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, la expedición de pasaportes y establece tres categorías: diplomáticos, oficiales y corrientes. En el mismo también se detallan los documentos requeridos para la solicitud, entre los que se encontraba, el recibo del depósito establecido por la Ley No. 611. Los pasaportes corrientes todavía podían ser colectivos para los miembros de una familia.
- Ley No. 196, del 16 de diciembre de 1939, la obtención de pasaportes se hace obligatoria debido al estado de guerra que existía en Europa, que creaba una situación difícil a las personas que viajaban al extranjero sin un pasaporte debidamente expedido por el país de su procedencia que le sirviera de identificación.
- Decreto No. 2860 del año 1957, crea la Secretaría de Estado de Seguridad, con las atribuciones de la Secretaría de Estado de lo Interior, en cuanto a la expedición de pasaportes, entre otras funciones.
- Ley No. 549, de fecha 10 de marzo del 1970, crea la Dirección General de Pasaportes bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, con las atribuciones y deberes que habían correspondido hasta ese momento al Encargado de la División de Pasaportes de dicha Secretaría de Estado.
- Ley No. 208, de fecha 8 de octubre del 1971, ratifica la condición de documento oficial para los/as dominicanos/as que viajan al exterior. En esta Ley se prohíbe la expedición de duplicados de pasaportes por causa de deterioro, pérdida o agotamiento; en cambio autoriza a expedir un nuevo pasaporte o renovar éste según el caso.
- Decreto No. 956, de fecha 9 de junio de 1975, reglamenta la expedición de pasaportes diplomáticos, oficiales y ordinarios. Algunos de sus párrafos, artículos y acápites fueron modificados mediante el decreto No. 217 del 18 de septiembre de 1978.



- Decreto No. 140, del 30 de marzo del 1999, mediante el cual se otorgan nuevas funciones a la Dirección General de Pasaportes.

EVOLUCIÓN DEL PASAPORTE DOMINICANO

A través de nuestra historia han sido utilizados pasaportes manuales de diversos colores y características.



Pasaporte de Color Azul Oscuro Portada Rustica:

Utilizado durante la dictadura de Trujillo, contaba de treinta y seis (36) páginas, en donde la firma y dirección de la persona aparecían en la contraportada. El número del pasaporte y los datos personales se encontraban en la página uno (1); en la página dos (2) las características físicas de las personas, el número de cédula y señas particulares; las páginas tres (3) y cuatro (4) se destinaban a los acompañantes e hijos, ya que en esa época se podían inscribir en este documento algunos familiares del titular, tales como la esposa e hijos (pasaporte colectivo). En la página cinco (5) se colocaba la fotografía y en la seis (6) se establecía que el documento era válido para viajar a todas partes del mundo, excepto a Cuba y los países comunistas.

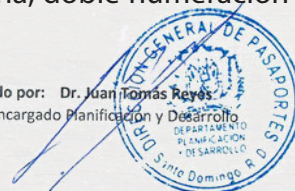
El mismo era válido solo por un año, pero si no era utilizado dentro de los primeros sesenta (60) días posteriores a su expedición, debía ser autorizado nuevamente.

Pasaporte de Color Rojo:

Durante largos años se utilizó el pasaporte color rojo, el cual tuvo varias versiones con ligeras variaciones como eran el tamaño, tonalidad, dureza de la carátula o portada, hasta la ubicación de la fotografía. Este ejemplar contaba de treinta y dos (32) páginas y su validez estaba restringida para los países de la esfera comunista. En el año 1990 se redujo el tamaño y se imprimió el escudo en color dorado. Luego contaba con cuarenta y ocho (48) páginas, contrario a su antecesor, que constaba de treinta y dos (32) páginas.

Pasaporte de Color Azul:

En el año 1997 se introdujo el pasaporte de color azul, en acrílico, aunque se siguieron utilizando simultáneamente aquellas libretas rojas que quedaron en existencia. Ese pasaporte azul contenía: El Escudo Nacional en la contraportada, visible bajo la luz ultravioleta, código de barra en la parte superior de su última página, doble numeración de sus



páginas, una de ellas sólo visible bajo la luz ultravioleta; Además poseía elementos ocultos en sus páginas tales como: La Región del Caribe, el Escudo Nacional y el nombre de la República Dominicana, visible bajo la luz ultravioleta, fondo numismático con la isla de Santo Domingo, distribuido en toda la extensión de sus páginas, entre otras. Esta versión en su primera edición era manual y luego digital.

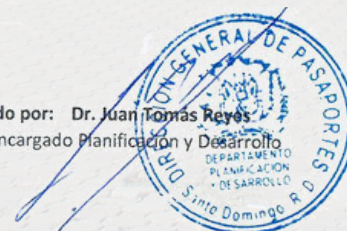
Pasaporte Color Negro de Lectura Mecánica:

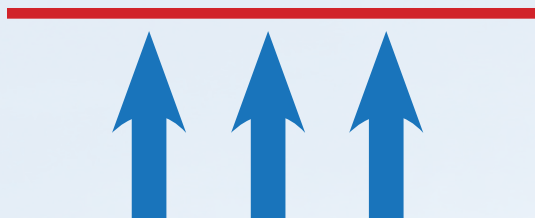
En el mes de mayo del año 2004, se comenzó a utilizar el pasaporte de lectura mecánica, de color negro conteniendo las medidas de seguridad que sugiere la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), entre las cuales citamos: Laminado de Seguridad anti copia con elementos ópticamente variables, marcas de agua debajo de los datos, código de barra con encriptación de datos del ciudadano, datos personales de su titular, así como diversas páginas destinadas a consignar visados y los sellos de entradas y salidas de los migrantes.

En la República Dominicana el pasaporte de lectura mecánica, recoge la información de la denominada zona de lectura mecánica y zona de inspección visual.

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes

Encargado Planificación y Desarrollo





7. MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS DE LA DGP

Las fuerzas impulsoras y restrictivas externas suponen el conjunto de factores políticos, sociales, económicos, culturales y ecológicos que se producen en el medio ambiente de una institución, los cuales representan riesgos y oportunidades que le demandan esfuerzos de adaptación a las nuevas circunstancias.

Las fuerzas impulsoras y restrictivas internas buscan la identificación de la capacidad de respuestas de la organización, a partir de las percepciones de los actuales líderes.

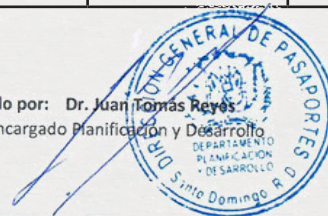
Las fuerzas impulsoras internas son activos de la organización que se destacan favorablemente. Es necesario realizar un inventario de tales activos como nivel de desarrollo tecnológico, desarrollo de los recursos humanos, habilidades, posición e imagen institucional, calidad de los servicios, historial de éxitos, recursos, posición financiera, ambiente de trabajo positivo, etc. Estos activos son fuerzas impulsoras existentes para el logro de la misión y visión.

Las restrictivas internas son condiciones internas que actúan como débitos y afectan el desempeño de la organización.

Fuerza Impulsoras y Restrictivas Externas:

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES							
MATRIZ DE DEFINICION DE LAS FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS, EXTERNAS E INTERNAS							
MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS					PRIORI- DAD		
Variables	Indicadores	Repercusiones en la DGP		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas				
Políticas:							
La Constitución de la República		Le da sustento jurídico a la DGP para garantizar el libre tránsito a los ciudadanos dominicanos.		Respetar en todas sus partes las normas contenidas en ella.	x		

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



Ley No. 208-70 de pasaporte.	Nivel de vigencia		Ley obsoleta, no se corresponde con la realidad actual, en cuanto a los requisitos de emisión y renovación de pasaportes y no regula la emisión del mismo a través de los consulados y embajadas. No contempla sanciones legales a los infractores de documentos fraudulentos.	Reformar la ley, que contemple todas las regulaciones para desarrollo y mejora legal de la institución.	x		
Ley No. 630-16 del MIREX (Ministerio de Relaciones Exteriores).		Impulsa el proceso de revisión de la Ley y Reglamento de la DGP.		Iniciar el proceso de revisión de la Ley de pasaportes.		x	
Políticas de Estado, en tratados migratorios y control de fronteras.		Obligan a cumplir las políticas migratorias respetando los derechos humanos y los proceso de facilitación y seguridad de la aviación civil.		Cumplir con las normativas internacionales.		x	
Ley No. 285-04 de Migración.		Permite emitir un pasaporte sobre bases legales a los naturalizados dominicanos. Favorece la emisión de un documento de viaje a refugiados.		Cumplir con la Ley.		x	
Metas Presidenciales		Favorece la implementación del pasaporte electrónico y del web services.		Cumplir con los indicadores de las metas presidenciales que competen a la DGP.			
Económicas:							
Asignación Presupuestaria.	Monto de presupuesto asignado.		La asignación presupuestaria es baja y dificulta la ejecución de los planes y programas de la institución.	Gestionar la asignación presupuestaria acorde a las necesidades de la institución.	x		
Cooperación Internacional.		Existen organismos de cooperación técnica que apoyan proyecto de fortalecimiento institucional.	La DGP no hace uso intensivo de la cooperación técnico o financiera internacional.	Fortalecer la unidad de proyecto y cooperación.	x		
Peso Dominicano.	Tasa cambiaria respecto a otras monedas.	El alza de la tasa del dólar favorece positivamente los recursos recaudados en el extranjero por la venta de los servicios ofrecidos por la DGP.	El alza de la tasa del dólar afecta negativamente el presupuesto asignado para la adquisición de las libretas de pasaporte.	Gestionar la asignación presupuestaria acorde a las necesidades de la institución.			
Medioambientales:							
Ubicación geográfica de la DGP.	Nivel de riesgo		El nivel de riesgo es alto, ya que está frente al mar y en caso de un fenómeno atmosférico, afectaría tanto la infraestructura como los activos y además el daño que sufren nuestros equipos por el salitre.	Construir en área geográficamente menos vulnerable.	x		
FORESTA	Nivel de riesgo		El nivel de riesgo es medio, el ornato y embellecimiento de las ciudades, al no podar los árboles en donde se encuentran las OPP afectan el cableado de energía eléctrica disminuyendo así la eficiencia en el servicio.	Firmar convenio de cooperación interinstitucional, con el ministerio de medio ambiente y los gobiernos municipales a fin de darle cumplimiento a los protocolos de ornato.		b	

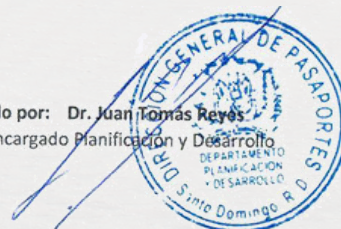
Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes

Encargado Planificación y Desarrollo



DRENAJE PLUVIAL	Nivel de riesgo		El nivel de riesgo es medio, la falta de un drenaje pluvial eficiente por parte del Ministerio de Obras Públicas y la falta de coordinación de los gobiernos municipales, para que haya un efectivo plan de recogida de basura, evitando así la obstrucción de los desagües cuando ocurren precipitaciones.	Firmar convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Obras Públicas y los gobiernos municipales a fin de que se mantengan limpios los drenajes pluviales.		b	
Tecnológicas:							
Internet	Conectividad	En el mercado existe nueva tecnología que favorecen la conectividad.	La DGP no está haciendo uso intensivo de la conectividad.	Adquirir los paquetes tecnológicos que mejoran la conectividad.			
	Ancho de banda	En el mercado existe oferta que facilitan el aumento del volumen de información.	La DGP no ha seleccionado el ancho de banda acorde a sus necesidades.	Adquirir el ancho de banda disponible en el mercado.			
Ciberseguridad.	Nivel de riesgo.	Existen tecnologías como firewall, encriptación de datos, etc., que favorecen el respaldo y seguridad de la información.	La DGP no ha adquirido el paquete tecnológico para respaldo y seguridad de la información.	Adquirir el paquete tecnológico para la seguridad y respaldo de la información.			
Socio-culturales:							
Educación de la población	Nivel educativo		El nivel educativo es medio, ya que el bajo nivel de escolaridad afecta el comportamiento en la sala, además el no saber leer y escribir, de algunos ciudadanos/as afecta los procesos normales para la emisión de la libreta de pasaportes.	Apoyar la campaña de alfabetización en coordinación con las demás entidades del gobierno, que desarrollan estas actividades, para disminuir el analfabetismo a nivel nacional.		x	
INSTITUCIONALIDAD	Fortaleza institucional		El nivel de fortaleza es medio, las debilidades institucionales por parte de las entidades que intervienen en la documentación previa a la emisión de pasaporte, afectan considerablemente la agilidad y la eficiencia retrasando los procesos para la emisión del documento de viaje.	Firma de acuerdo interinstitucional con la JCE, para garantizar que la documentación exigida para la emisión del pasaporte sea legítima.	a		
SEGURIDAD NACIONAL	Nivel de riesgo		Los altos niveles de pérdida y robo de los pasaportes emitidos contribuyen al crimen transnacional.	Concientizar a los contribuyentes para salvaguardar los pasaportes, ya que es un documento de uso exclusivo. Incrementar la penalidad por pérdida.	a		
			El nivel de riesgo es alto, ya que falta vigilancia militar en las áreas externas, ponen en riesgo el traslado de las valijas que contienen las libretas a las OPP y al MIREX.	Contratar un transporte de valores, siguiendo los protocolos de seguridad trazados por la DGP y la OACI.			

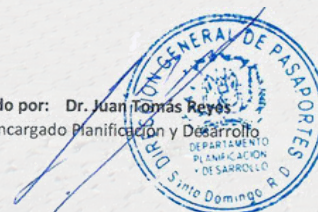
Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Internas:

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES							
Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Internas							
Variables	Indicadores	Repercusiones en la DGP		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas		A	B	C
Calidad del servicio	Indicador						
Satisfacción del usuario	Porcentaje de satisfacción.	La satisfacción del usuario es buena porque reciben un documento confiable y seguro.		Mantener el incentivo de personal y logística adecuadas.	x		
	Tiempo de respuesta en la entrega del servicio.		La satisfacción del usuario es baja por el tiempo de espera en el proceso y por falta de información	Restablecer el doble turno para prestar un servicio óptimo al ciudadano y/o atender al ciudadano mediante cita previa. Establecer el servicio Web.		x	
Áreas de servicio.	Metro cúbicos de construcción	Buen espacio en la estructura		Delimitar más específicamente las áreas. Continuar habilitando espacios. Dividir correctamente las áreas.		x	
Orientación al ciudadano.	Porcentaje de satisfacción del ciudadano con las informaciones recibidas.		El nivel de satisfacción general es media.				
	Implementar anuncios informativos en los medios. Hacer un documental de los procesos a seguir para emisión y renovación.	x					
Evaluación del servicio.	Medición del servicio		Al momento se utiliza el buzón de sugerencia para evaluar el servicio, pero no da los resultados esperados.	Hacer evaluación del servicio directo con el ciudadano	x		
Atención a casos especiales	Nivel de facilidad	En la actualidad está la estructura organización y física creada, así como las normas de funcionamiento.	El espacio físico resulta insuficiente para la atención a casos especiales.	Mejorar la atención a personas con discapacidad, adultos mayores y menores Restablecer espacio físico. Adecuar un espacio físico con una captura	x		
Planes y políticas:							
Reglamento de la Ley No. 630-16 del Mirex	Nivel de Avance		Ha dificultado el sistema organizacional y estructural de la institución.	Trabajar en la estructura organizativa y en la redacción del mismo.	x		

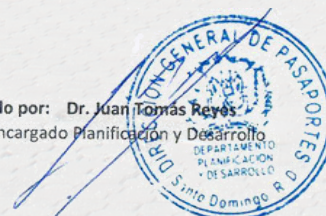
Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



Ley No. 208-70	Nivel de actualización de la Ley.		La desactualización de la Ley no ha permitido adecuar la institución a los nuevos Tiempos.	Elaborar y someter el anteproyecto de ley.	x		
Resoluciones, Protocolos e Instructivos, Reglamentos.	Nivel de funcionalidad y actualización.		Burocratiza los procesos y dificulta la oportuna entrega del Documento.	Revisar y readecuar las resoluciones para favorecer la agilización de los servicios.	x		
Monitoreo	Porcentaje de acciones con seguimiento y evaluación.		No existe un sistema de monitoreo y evaluación.	Diseñar e implementar un sistema de monitoreo y evaluación de los planes.	x		
POA	Porcentaje de Ejecución		En la Actualidad muchas de las acciones del POA no se están ejecutando.	Incluir las acciones y procesos de seguimiento.	x		
Desarrollo organizacional							
Organigrama	Porcentaje de actualización.	El organigrama está revisado y actualizado.	El organigrama no está aprobado por el organismo rector.	Someterlo al Ministerio de Administración Pública	x		
Manuales de Procedimientos.	Porcentaje de actualización y aplicación.		En la actualidad una parte de los procedimientos no se están ejecutando y otros no se han actualizado.	Actualizar dicho manual	x		
Manual de Cargos.	Porcentaje de actualización.	En la actualidad el 95% de los perfiles de cargos están actualizados.		Terminar de actualizar dicho manual.	x		
Manual de organización y funciones	Porcentaje de actualización.	En la actualidad se está en proceso de actualización del manual.	En Proceso de Revisión.	Porcentaje de actualización.	x		
Identificación del personal con la institución	Grado de Identificación	El Personal se encuentra motivado e identificado con la nueva gestión institucional.		Seguir el proceso de motivación del personal.	x		
Calidad de la Gestión	Nivel de Cumplimiento		No se cuenta con las herramientas para la medición del nivel de cumplimiento de la calidad de gestión.	Soporte Informático Oficina Provincial Pasaportes La Vega	x		
Clima Laboral	Porcentaje de satisfacción.	El personal se encuentra motivado		Seguir el proceso de motivación del personal.	x		
Procesos	Monitoreo		En la actualidad no contamos con una matriz para el monitoreo.	Elaboración de la matriz para monitorear los procesos.	x		
Gestión Humana							
Reclutamiento y Selección.				Seguir aplicando políticas de selección acorde a las normas y políticas establecidas.	x		

Capacitación.	Porcentaje de personal capacitado acorde a las necesidades.	Se cuenta con la voluntad para que el personal mejore su desempeño mediante la capacitación y el desarrollo.		Fortalecer los mecanismos de diagnóstico de necesidades de capacitación.	x		
	Porcentaje de Personal que aplica los conocimientos adquiridos por las capacitaciones.	Se cuenta con la voluntad para que el personal mejore su desempeño mediante la capacitación.	En la actualidad no se están realizando evaluación de impacto de las capacitaciones.	Implementar de forma gradual la evaluación de impacto de las capacitaciones.	x		
Evaluación del Desempeño	Porcentaje del Personal evaluado	Todo el personal anualmente recibe una evaluación en todos los niveles. Los contratados, como los nombrados fijos.		Seguir evaluando y mejorando los formularios de evaluación.	x		
Registro y Control	Porcentaje de automatización del proceso de registro y control de personal.		No contamos con la plataforma tecnológica para enlazar la asistencia de los empleados con el SASP (Sistema de Administración de Servidores Públicos).	Enlazar al SASP. Crear la plataforma necesaria para automatizar los procesos.	x		
Compensación	Nivel de Satisfacción		Insatisfacción con el nivel salarial.	En espera de la aprobación de aumento salarial.	x		
Higiene Laboral	Nivel de Implementación		No existe subsistema	Creación del subsistema	x		
Salud Ocupacional	Nivel de Implementación	En la Sede Central tenemos unidad médica.	Pendiente de Implementación en las OPP.	Necesidad de presupuesto para su implementación	x		
Relaciones Laborales	Nivel de Cumplimiento	Nos regimos por la Ley No. 41-08 de Función Pública.		Seguir aplicando la ley	x		
Imagen Institucional							
Portal Dirección General de Pasaportes, Nivel Externo.	Nivel de Evaluación mensuales de la DIGEIG.	Se cumple mediante Políticas y Normativas, basadas en el Gobierno Digital y en las Metas Presidenciales.	Informaciones en portales no oficiales, los cuales emiten criterios personales.	Mantener la actualización constante de nuestro portal y/o página web.	X		
Portal Dirección General de Pasaportes, Nivel Interno.	Nivel de Evaluación mensuales de la OPTIC.	Se cumple por mayor cobertura de las exigencias de los usuarios en base a las respuestas solicitadas.		Seguimiento permanente de los requerimientos solicitados.	X		
Centro de Información Gubernamental *462	Evaluación otorgada por medio de la OPTIC y nuestra Central Telefónica.		No contamos con lo requerido para atender la gran cantidad de llamadas entrantes en la DGP de los usuarios.	Publicidad por ambas partes, para ofrecer mejor servicio telefónico.	X		

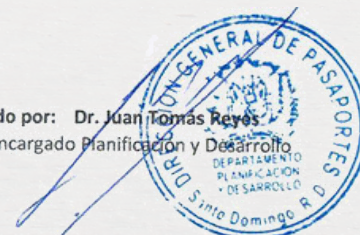
Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



Sistema de Atención Ciudadana, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones *311	Nivel de Evaluación mensual de la DIGEIG y la máxima autoridad de la DGP.	Se da respuesta a los usuarios en base a sus reclamaciones y quejas remitidas.		Seguir monitoreando y dando respuesta a los usuarios.			
Infraestructura física y tecnológica							
Estructura Física.	Disponibilidad de espacio físico.		No tenemos disponibilidad presupuestaria para la adquisición de una nueva estructura.	Solicitar al Presidente de la República, la asignación de nuevo presupuesto o compra del inmueble por parte de la Presidencia.	x		
	Satisfacción Usuarios/ Empleados.		La falta de disponibilidad de espacio afecta la imagen de la institución, motivación del empleado, eficiencia en el servicio.	Modernización y adecuación de los espacios físicos.			
Seguridad del entorno.	Nivel de riesgo.		Existen riesgos climáticos	Reubicación de oficinas vulnerables.			
Control del entorno a los espacios de trabajo de los empleados.	Nivel de Vulnerabilidades del personal.		El personal de atención al usuario no cuenta con todas las medidas de seguridad requerida.	Incremento de la supervisión y de personal de seguridad. Inversión en equipos de seguridad.	x		
Plan de contingencia	Nivel de definición e implementación		No existe un plan de contingencia.	Implementar planes de riesgo, realizar simulacros para la prevención de riesgo.		x	
Sostenibilidad Financiera							
Compra	Cumplimiento de los procesos de compra.	Se está cumpliendo con la Ley de Compra y Contrataciones de Bienes y Servicios.		Se cumple cabalmente con la Ley	x		
Recaudaciones	Porcentaje de recaudación.	Las recaudaciones generadas por la DGP son aceptables en base a la naturaleza del servicio que ofrece.		Implementación de nuevos mecanismos para aumentar la recaudación.	x		
Cuentas por Pagar.	Porcentaje de Compromisos saldados.		El saldo de las cuentas por pagar en ocasiones se retrasa por las limitantes en la asignación presupuestaria.	Gestionar un presupuesto complementario para hacer frente a los compromisos contraídos.		x	
Locales Arrendados	Costo de locales de arrendamientos.		La mayoría de las OPP son arrendadas representando un costo fijo alto.	Adquirir locales propios.	x		

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes

Encargado Planificación y Desarrollo



8. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA DGP



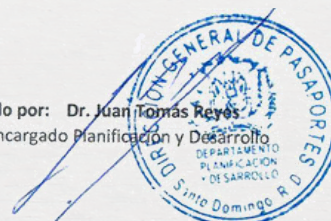
8.6 VALORES

Valores	Definición
Vocación de Servicio:	• Realizamos con dedicación, esmero, compromiso, las responsabilidades asignadas, siempre dando lo mejor de nosotros como institución.
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.

9. CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA DGP.



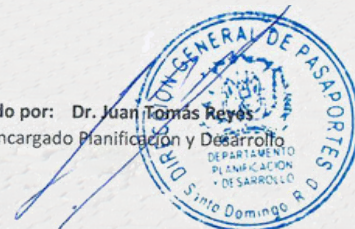
Autorizado por: Dr. Juan Tomas Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



10. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR DE LA DGP

VISIÓN DE LA END	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LINEAS DE ACCIÓN	MARCO ESTRATÉGICO DEL MIREX	MARCO ESTRATÉGICO de la DGP
"República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e Integrada y se inserta competitivamente en la economía global".	1. Estado Social Democrático de Derecho	1.1. Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.	1.1.1 Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional e internacional	1.1.1.2 Establecer un marco jurídico acorde con el derecho administrativo moderno que propicie la conformación de un Estado transparente, ágil e inteligente.	MISIÓN Desarrollar una Política de Relaciones Exteriores activa que vincule la agenda nacional de desarrollo con el contexto internacional, en beneficio de los intereses de la República Dominicana. VISIÓN El MIREX como organismo rector, es una institución abierta, eficiente y transparente, impulsora de la integración de la República Dominicana en la región y el mundo, ejerciendo un liderazgo constructivo y responsable, en favor del desarrollo nacional.	MISION: 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. VISION: Ser la institución que garantiza al ciudadano la satisfacción óptima de poseer su documento de viaje, con un servicio ágil y oportuno, con una gestión efectiva y de calidad.
				1.1.1.6 Fomentar la cultura de democracia, tolerancia y uso correcto del poder público, para generar una valoración positiva de la población sobre el servicio público.		
				1.1.1.8 Garantizar, mediante acciones positivas, la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en los puestos de administración pública y en los mandos directivos.		
				1.1.1.18 Estructurar y fortalecer los sistemas de supervisión pública y privada que garanticen la prevención y el castigo de delitos administrativos en el Estado e instituciones que reciben fondos públicos.		
			1.2.1 Fortalecer el respeto a la ley y sancionar su incumplimiento, a través de un sistema de administración de justicia accesible a toda la población, eficiente en el despacho judicial y ágil en los procesos judiciales.			

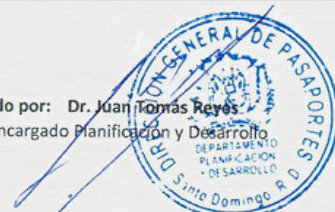
Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



VISIÓN DE LA END	EJES ESTRATEGICOS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	LINEAS DE ACCION	MARCO ESTRATÉGICO DEL MIREX	MARCO ESTRATEGICO de la DGP
			1.2.2 Construir un clima de seguridad ciudadana basado en el combate a las múltiples causas que originan la delincuencia, el crimen organizado y la violencia en la convivencia social, incluyendo la violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes, mediante la articulación eficiente de las políticas de prevención, persecución y/o sanción a penalidad.			

11. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INTERNO DE LA DGP.

MISIÓN Y VISIÓN DE LA DGP	EJES ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	RESULTADOS.
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. VISION: Ser la institución que garantiza al ciudadano la satisfacción optima de poseer su documento de viaje, con un servicio ágil y oportuno, con una gestión efectiva y de calidad.	Atención a Usuarios y Seguridad del Documento de Viaje.	Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.	Atención efectiva en la información al usuario.	Satisfecho los ciudadanos con las informaciones y orientaciones del proceso de emisión y renovación del pasaporte.
			Garantizar la seguridad al documento de viaje.	Satisfechos los requerimientos demandados a la DGP para garantizar la seguridad del documento de viaje.
				Asegurada la entrega del documento de viaje al ciudadano solicitante.
				Estandarizada la gestión institucional de la DGP.
			Desarrollo organizacional, innovación y gestión del cambio.	Identificado y comprometido el personal con la cultura organizacional de la DGP.
				Asegurada la calidad de la gestión institucional.
				Fortalecidos los mecanismos de planeación y control de la gestión de la DGP.
	Fortalecimiento Institucional.	Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.	Fortalecimiento gestión humana.	Mejorado el desempeño del personal en el ejercicio de sus funciones.
				Eficienciados los procesos administrativos de la gestión humana.
			Mejoramiento condiciones laborales	Satisfecho el personal con los requerimientos para el desempeño de sus funciones.
			Sostenibilidad financiera.	Asegurada la continuidad de las operaciones de la institución y eficientizado los recursos financieros.
			Imagen y posicionamiento institucional.	Valorada positivamente por lo público externo e interno la imagen institucional.





Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



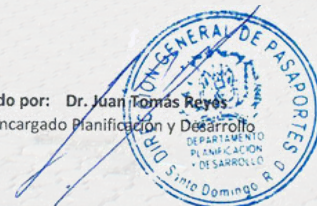
12. MATRIZ DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS AL 2020.



EJE I: Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje.

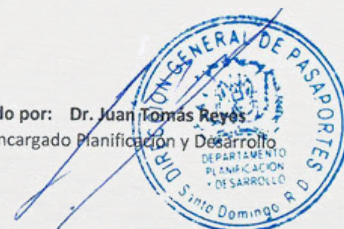
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES														
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS														
(2017-2020)														
Eje Estratégico: Atención al ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje														
Objetivo Estratégico: Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(s)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	2017	2018	2019	2020	Requerimientos financieros	Requerimientos no financieros	Supuestos
Atención efectiva en la información al usuario.	Satisfecho los ciudadanos con las informaciones y orientaciones del proceso de emisión y renovación del pasaporte.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos por la información recibida.	40%	95%	Informe de los resultados del buzón de sugerencias. Informe de encuesta de satisfacción. Reporte del sistema de cola.	Control de gestión.	Atención a los ciudadanos. Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Dpto. de Protocolo.	60%	75%	85%	95%	Capacitación del personal. Costos de Softwares y Hardware.		
		Porcentaje de ciudadanos que reciben las informaciones u orientación acorde a sus requerimientos.	40%	100%	Informe de la encuesta de satisfacción. Reporte del área de captura.	Control de gestión.	Atención a los ciudadanos. Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Dpto. de Protocolo.	70%	100%			Aplicar encuestas de satisfacción.	Crear Dpto. De control y calidad.	
Garantizar la seguridad al documento de viaje	Asegurada la entrega del documento de viaje al ciudadano solicitante.	Porcentaje de cumplimiento en los procedimientos para la emisión del documento de viaje	93%	100%	Informe de Control de gestión	Depto. Control de gestión	División de Especies Timbradas. Depto. Emisión y Renovación Depto. Seguridad Depto. Administrativo Depto. Tecnología	100%	100%	100%	100%	Inversiones: *tecnológica, *infraestructura física, *capacitación		Se han realizado las inversiones requeridas en tecnología, infraestructura física y capacitación del personal.
		Porcentaje de documentos de viajes entregados que cumplen con las medidas de seguridad establecidas.	99%	100%	Informe de producción y entrega.	Departamento de Emisión y Renovación	Departamento de Tecnología, Control de gestión y OPP.	100%	100%	100%	100%			
		Porcentaje de reposiciones del documento de viaje.	1%	0%	Informe de producción y entrega.	Departamento de Emisión y Renovación	Departamento de Tecnología, Control de gestión y OPP.	0%	0%	0%	0%			

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo

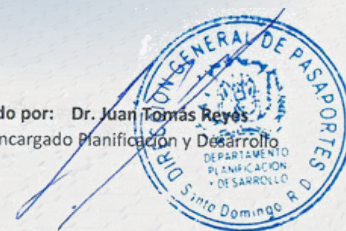


DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES														
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS														
(2017-2020)														
Eje Estratégico: Atención al ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje														
Objetivo Estratégico: Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(s)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	2017	2018	2019	2020	Requerimientos financieros	Requerimientos no financieros	Supuestos
	Satisfechos los requerimientos demandados a la DGP para garantizar la seguridad del documento de viajes	Porcentaje de demandas que son atendidas bajo los estándares de seguridad requeridas.	85%	100%	Solicitudes de las instituciones, certificaciones, e informes.	Depto. De Emisión y Renovación	División de Especies Timbrada. Depto. Jurídico Depto. Seguridad Depto. Tecnología	100%	100%	100%	100%	Inversiones: *tecnológica, *infraestructura física, *capacitación.		Se han realizado las inversiones requeridas en tecnología, infraestructura física y capacitación del personal.
		Porcentaje de personal de organismos del Estado con las competencias requerida para asegurar el documento de viaje	20%	90%	Informe de los organismos involucrados	Depto. De capacitación	DNI	25%	40%	70%	90%	Inversiones: *tecnológica, *capacitación	Reforzamiento de los acuerdos y convenios Interinstitucionales	
							INTERPOL (P.N.)							
							PGR							
							DGM							
							CESAC							
Líneas Aéreas Diplomáticos Extranjeros														

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



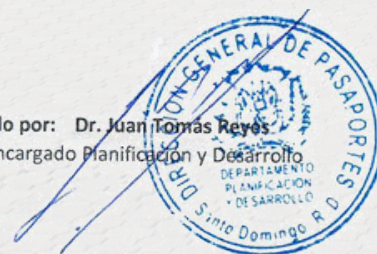
EJE II: Fortalecimiento Institucional



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES														
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS														
(2017-2020)														
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12
Estra- tegia Deriva- da	Resulta- dos Espe- rados	Indica- dor(s)	Línea base	Meta	Medios de Verifica- ción	Res- ponsa- ble	Involucra- dos	2017	2018	2019	2020	Requeri- mientos financie- ros	Requeri- mientos no finan- cieros	Su- puestos
Desa- rrollo organi- zacional, innova- ción y gestión del cambio	Estanda- rizada la gestión institucio- nal de la DGP.	Porcen- taje de procesos implemen- tados.	Por definir	100%	Informe de auditoría de proceso.	Depar- tamento de Planifi- cación y Desa- rrollo	Todas las unidades funcionales de la DGP	45%	100%			Contra- tación de consulto- rias	Definir línea base de la documen- tación de los procesos de la DGP	Voluntad Política
		Cantidad de Normas actualiza- das.	3	100%	Gaceta oficial, Decreto Presidencial	Depar- tamento Jurídico	Dirección General, Congreso, Presiden- cia de la República, MIREX	1	2			Contra- tación de consulto- rias		Voluntad Política
		Porcentaje y Actua- lización del diseño organi- zacional, acorde a los linea- mientos estratégi- cos de la Dirección.	100%	100%	Aprobación del manual organi- zación y función	Planifi- cación y Desa- rrollo	Todas las unidades funcionales de la DGP	100%					Acuerdo con el MAP	
	Identifica- do y Com- prometido el personal con la cultura organiza- cional de la DGP	Porcen- taje de empleados que inter- pretan el nuevo marco estratégico institucio- nal.	0%	100%	Informe de encuesta de conoci- miento	Gestion Humana	Todas las unidades funcionales de la DGP	100%						
		Porcentaje del per- sonal que modelan los nuevos valores de la institu- ción.	0%	100%	Informe de evaluación de des- empeño, informe de reporte incidentes críticos, informes de jornada de sensibiliza- ción	Gestion Humana	Todas las unidades funcionales de la DGP	30%	50%	70%	100%	Contra- tación de consulto- rias		
	Asegurada la calidad de la gestión Institucio- nal	Porcentaje de los criterios de la metodo- logía CAF implemen- tado	0%	100%	Informe de autodiag- nóstico, informe de plan de mejora	Gestion Humana Planifi- cación y Desa- rrollo	Todas las unidades funcionales de la DGP	50%	100%	100%	100%		Acuerdo con el MAP	Voluntad Política
		Porcentaje de los procesos certifica- dos imple- mentados bajo la certifica- ción ISO	0%	100% de los sus- tantivos en ISO	Informe de auditoría	Planifi- cación y Desa- rrollo	Todas las unidades sustantivas		100%			Contratar consultor		

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES														
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS														
(2017-2020)														
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12
Estra- tegia Deriva- da	Resulta- dos Espe- rados	Indica- dor(s)	Línea base	Meta	Medios de Verifica- ción	Res- ponsa- ble	Involucra- dos	2017	2018	2019	2020	Requeri- mientos financie- ros	Requeri- mientos no finan- cieros	Su- puestos
		Porcen- tajes de procesos innovados	0%	100% donde se identi- fiquen necesi- dades de mejora	informes de las inter- venciones de mejoras	Planifi- cación y Desa- rrollo	todas las unidades donde se identi- fiquen mejoras	100%	100%	100%	100%			
	Fortale- cidos los mecanis- mos de planeación y control de la gestión de la DGP	Porcentaje de cum- plimiento con los requeri- mientos de los organ- ismos de control del Estado	Por definir	100%	Informe de transparen- cia, informe de SISMAP, informe de auditoría, Cámara de Cuentas, Contraloría y Tecnolo- gía de la Informa- ción	Direc- ción General	Contraloría General de la Repúbli- ca, Depto. Adminis- trativo, Tecnología de la In- formación, Planifi- cación y Desarrollo, Depto. Financiero y RRHH	100%	100%	100%	100%	Contratar consultor	Acuerdo con los órganos de control	
		Porcentaje de cum- plimiento de las acciones planifica- das	0%	100%	Informe de monitoreo y evalua- ción.	Planifi- cación y Desa- rrollo	Todas las unidades funcionales de la DGP	100%	100%	100%	100%			
Fortale- cimiento gestión humana	Mejorado el desem- peño del personal en el ejercicio de sus fun- ciones.	Porcentaje de perso- nal que mejora su desem- peño	80%	100% del personal obtiene unos re- sulta- dos de evalua- ción de 80 o más	Informe de desempeño	Gestión Humana	Todas las unidades funcionales de la DGP	100%	100%	100%	100%		Acuerdo con el MAP	
	Eficienci- zados los procesos adminis- trativos de la Gestión humana.	Porcen- taje de procesos de Gestión humana implemen- tados		100%	Informe de auditoría de procesos	Gestión Humana	Dirección General, Tecnología de la In- formación, Comunica- ciones	70%	100%					
Mejora- miento condi- ciones laborales	Satisfecho el personal con los re- querimien- tos para el desempe- ño de sus funciones	Porcentaje de sub- sistemas migrados al modelo de Gestion por compe- tencia	0%	100%	Informe de implemen- tación del modelo por compe- tencia	Gestión Humana	Todas las unidades funcionales	10%	100%			Contra- tación de consul- toría		
		Porcentaje de satis- facción del empleado	30%	100%	Encuesta de satisfacción laboral	Gestión Humana	Encargados Departa- mentales y OPP.	70%	85%	95%	100%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Motiva- ción y reconoci- miento al personal	Disponi- bilidad de la gestión

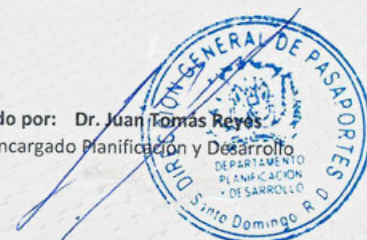
Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES														
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS														
(2017-2020)														
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12
Estra- tegia Deriva- da	Resulta- dos Espe- rados	Indica- dor(s)	Línea base	Meta	Medios de Verifica- ción	Res- ponsa- ble	Involucra- dos	2017	2018	2019	2020	Requeri- mientos financie- ros	Requeri- mientos no finan- cieros	Su- puestos
		Porcen- taje de unidades funciona- les que cuentan con el equipa- miento necesario.	40%	90%	Cantidad de equipos y programas en funcio- namiento	Adminis- trativo	Tecnología, Financiera	65%	75%	85%	90%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Gestión de apro- bación	Disponi- bilidad presu- puestaria
		Metro cuadrado de ade- cuación de oficinas	30%	90%	Informe de adecua- ciones realizados	Adminis- trativo	Financiero	65%	75%	85%	90%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Gestión de apro- bación	Disponi- bilidad presu- puestaria
		Porcen- taje de unidades funciona- les que cuentan con los materiales necesarios.	40%	100%	Informe de sistema de suministro	Adminis- trativo	Financiero	75%	85%	95%	100%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Gestión de apro- bación	Disponi- bilidad presu- puestaria
		Porcen- taje de unidades funciona- les que cuentan con el mobiliario necesario.	40%	100%	Informe de sistema de activos fijos	Adminis- trativo	Financiero	75%	85%	95%	100%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Gestión de apro- bación	Disponi- bilidad presu- puestaria
		Porcentaje riesgo de la institución mitigado.	0%	100%	Informe de evaluación de riesgo.	Adminis- trativo	Todas las unidades funcionales de la DGP	65%	80%	100%	100%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Planifi- cación, gestión y aproba- ción	Disponi- bilidad presu- puestaria y planifi- cación
		Porcentaje de riesgos preveni- dos.	0%	100%	Informe de evaluación de riesgo.	Adminis- trativo	Todas las unidades funcionales de la DGP	80%	100%	100%	100%			
Sosteni- bilidad finan- ciera.	Asegurada la continui- dad de las operacio- nes de la institución y eficien- tizado los recursos financieros.	Porcentaje de Infor- maciones financieras reportadas con los requeri- mientos técnicos y normati- vos.	95%	100%	Corte semestral, cierre fiscal, estados financieros, informes a Bienes Na- cionales,	Departa- mento Finan- ciero.	Todas las unidades funcionales de la DGP	100%	100%	100%	100%		Planifi- cación, gestión y aproba- ción	Buena planifi- cación y transparencia en la ejecu- ción de los recursos.
		Porcentaje de necesi- dades que cuentan con los recursos financieros demanda- dos.	60%	100%	Informe de ejecución financiera	Adminis- trativo	Planifi- cación y Financiero	75%	85%	95%	100%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Gestión de apro- bación	Disponi- bilidad presu- puestaria

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES														
TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS														
(2017-2020)														
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12
Estra- tegia Deriva- da	Resulta- dos Espe- rados	Indica- dor(s)	Línea base	Meta	Medios de Verifica- ción	Res- ponsa- ble	Involucra- dos	2017	2018	2019	2020	Requeri- mientos financie- ros	Requeri- mientos no finan- cieros	Su- puestos
		Porcentaje de eficien- cia en el uso de los recursos.	40%	100%	Informe de necesida- des satisfe- chas.	Adminis- trativo	Todas las unidades funcionales de la DGP	60%	80%	90%	100%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Gestió- n de apro- bación	Disponi- bilidad presu- puestaria
Imagen y posi- ciona- miento institu- cional.	Valorada positiva- mente por el público externo e interno la imagen ins- titucional	Porcentaje valoración del público interno	No dis- ponible	95%	Encuesta de satisfacción laboral	RRHH	Dirección General, Comuni- caciones y todas las unidades operativas y OPP.	80%	90%	95%	95%	Disponi- bilidad presu- puestaria	Motiva- ción e incenti- vos.	Voluntad institu- cional
		Índice de transpa- rencia	80%	100%	Evaluación del sub portal de transpa- rencia	Libre Acceso a la Infor- mación	Dirección General, Comuni- caciones y todas las unidades operativas y OPP.	100%	100%	100%	100%		Segui- miento y cumpli- miento de los proce- dientos y normas.	Moni- toreo perma- nente
		Porcen- taje de valoración del público externo	No dis- ponible	90%	Informe de encuesta de percepción de servicios, buzón de sugerencias y medios de comunica- ción	Rela- ciones Pública y Comuni- caciones	Todas las áreas y OPP.	80%	85%	90%	90%		Segui- miento y cumpli- miento de los proce- dientos y normas.	Moni- toreo perma- nente.

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



Anexos: Plan Operativo 2017

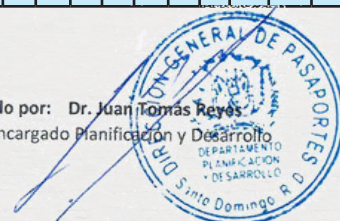
Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



Objetivo Estratégico 1: Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos y los estándares internacionales.

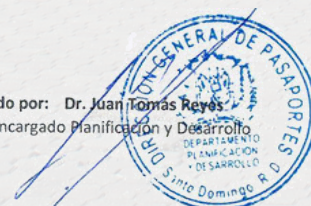
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																							
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																							
Eje Estratégico: Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje																							
Objetivo Estratégico: Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.																							
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												Recursos
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Atención efectiva en la información al usuario.	Satisfechos los ciudadano/as con las informaciones y orientaciones del proceso de emisión y renovación del pasaporte.	Información y Orientación al ciudadano.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos por la información recibida.	40%	95%	Informe de los resultados del buzón de sugerencia, informe de encuesta de satisfacción.	Departamento de Atención al Ciudadano	1	Determinar la demanda de información del ciudadano.	Atención a los usuarios, Oficina de Libre Acceso a la Información. Dpto. de Protocolo, Depto. Comunicación.													
								2	Informar y orientar al ciudadano acorde a las informaciones demandadas.														
								3	Aplicar encuesta de satisfacción al usuario.	Planificación y Desarrollo													
Garantizar la seguridad al documento de viaje	Asegurada la entrega del documento de viaje al ciudadano solicitante	Emisión de Documento de Viaje	Cantidad de documentos de viajes emitidos por 1ra. Vez que cumplen con los requerimientos.	268,619 mensual	Total de casos que cumplen con los requerimientos.	Reportes Estadísticos	Depto. Emisión y Renovación	1	Verificar documentos	División de Verificación													
			Cantidad de documentos de viaje Renovados	274,412 mensual				2	Digitalizar documentos	División de Captura													
			Cantidad de Pasaportes por Agotamiento	4,748 mensual				3	Validar documentos	División de Validación													
			Cantidad de documentos de viaje por pérdida	32,351 mensual				4	Autorizar documentos	Sección de Autorización													

Autorizado por: Dr. Juan Tomas Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																
Eje Estratégico: Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje																
Objetivo Estratégico: Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
Estra- tegia	Resulta- do Espe- rado	Produc- to(s)	Indica- dor	Línea base	Meta	Medio de verifi- cación	Res- ponsa- ble	No.	Activida- des	Involu- crados	Cronograma					
											T-I			T-II		
											1	2	3	4	5	6
											7	8	9	10	11	12
			Canti- dad de docu- mento de viaje por deterio- r	3,077				5	Producir, control de calidad	División Produc- ción						
			men- sual					6	Emitir pasapor- tes	División de Entrega						
			Tiempo en repues- ta en la entrega del docu- mento de viaje normal	6 días	3 días	Regis- tro del proce- so de emi- sión	Depto. Emisión y Reno- vación y Depto. Control de Ges- tión									
			Tiempo en Re- puesta en la entrega del docu- mento de viaje VIP	3 horas	1 horas	Regis- tro del proce- so de emi- sión	Depto. Emisión y Reno- vación y Depto. Control de Ges- tión									
		Expan- sión del servicio de soli- citud y captura para la emi- sión de docu- mento de viaje.	Canti- dad de centros nacio- nales donde se solicita y cap- tura el docu- mento de viaje	12	3	Regis- tro del proce- so de emi- sión										
			Canti- dad de centros inter- nacio- nales donde se solicita y cap- tura el docu- mento de viaje	14	2	Regis- tro del proce- so de emi- sión	Unidad o sección de rela- ciones consu- lares									

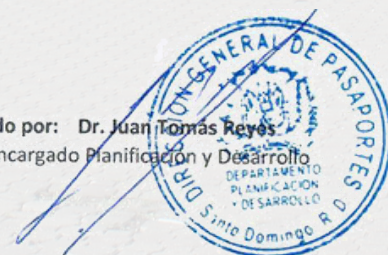
Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



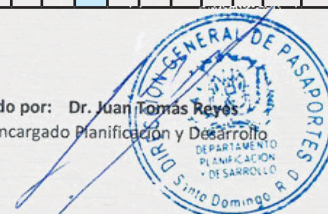
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Eje Estratégico: Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Objetivo Estratégico: Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
1	2	3	4		5	6	7	8		9	10												11																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Estra- tegia	Resulta- do Espe- rado	Produc- to(s)	Indica- dor	Línea base	Meta	Medio de veri- ficación	Res- ponsa- ble	No.	Activida- des	Involu- crados	Cronograma												Re- cursos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
											T-I			T-II			T-III			T-IV																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Satisfe- chos los requerimien- tos deman- dado a la DGP para garantizar la seguridad del documen- to de viajes.		Auten- tifica- ción de Datos.	Canti- dad reque- rida por institu- ciones soli- citan- tes.	525 men- sual	Total de auten- tifica- ciones que cum- plen con los reque- rimien- tos	Reporte de Sis- tema Tecnoló- gico	Depto. Emisión y Renova- ción	1	Decepcionar la solicitud	Institu- ciones con acuerdos con la DGP																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

Objetivo Estratégico 2: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



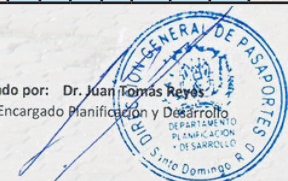
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Desarrollo organizacional, innovación y gestión del cambio.	Estandarizada la gestión institucional de la DGP.	Implementación de procesos.	Cantidad de procesos implementados		Total de los procesos estratégicos y apoyo.	Manual de políticas, procedimientos, informe de auditoría de procesos.	Planificación y Desarrollo.	1	Realizar inventario de Procesos	Todos los encargados de unidades														
								2	Correlacionar los procesos por los lineamientos estratégicos y programáticos del PEI y POA															
								3	Elaborar el mapa ES de los procesos vs el mapa DEBE SER															
								4	Levantar y documentar los procesos del mapa DEBE SER	Todos los encargados de unidades														
								5	Validar los procesos	Todos los encargados de unidades														
								6	Implementar los procesos	Todos los encargados de unidades														
								7	Dar seguimiento al cumplimiento de los procesos	Todos los encargados de unidades														
		Actualización del diseño organizacional de la DGP	Porcentaje de la estructura organizacional actualizada	0%	100%	Manual de organización y funciones	Planificación y Desarrollo	1	Realizar levantamiento de información de la estructura organizacional, definición funcional y perfiles cargos actuales de la DGP															



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
			Porcentaje de perfiles de puestos actualizados		100%	Manual de cargos	RRHH	2	Realizar análisis de correlación entre los lineamientos estratégicos, programáticos y el diseño de la DGP															
								3	Elaborar propuesta del nuevo diseño organizacional de la DGP															
								4	Realizar la definición funcional de la nueva estructura															
		Actualización del marco normativo	Cantidad de marco normativo actualizado	0	1	Reglamento	Unidad Jurídica	1	Levantar información de los procesos internos y legislación actual.															
								2	Realizar entrevistas a funcionarios claves															
								3	Redactar el reglamento															
								4	Socializar el reglamento															
		Elaboración de convenios interinstitucionales	Cantidad de convenios elaborados	4	Total de lo demandado	Convenios firmados	Unidad Jurídica	1	Redactar los convenios															
		Elaboración de Resoluciones	Cantidad de Resoluciones Ejecutadas	10%	100%	Resoluciones Ejecutadas	Dirección General y Jurídica	1	Redactar resolución															

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																															
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																															
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																															
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12									
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos								
											T-I				T-II				T-III					T-IV							
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12									
2. Identificado y Comprometido el personal con la cultura organizacional de la DGP								2	Firmar Resolución																						
								3	Ejecutar Resolución																						
								1	Elaborar certificación																						
									2	Firmar certificaciones																					
		Litigios	Casos atendidos					Unidad Jurídica	1	Elaborar escrito																					
	Socialización del nuevo marco estratégico de la Dirección	Cantidad de empleados que participan en la actividad de socialización	0	573	Informe de la jornada de socialización	RRHH	1	Elaborar el programa de socialización	RRHH y Comunicaciones																						
								2	Organizar la logística para la socialización	Comunicaciones																					
								3	Seleccionar a los participantes para la socialización	RRHH																					
								4	Realizar la socialización	RRHH																					
								5	Elaborar informe de socialización.	RRHH																					
								Implementación de estrategia para modelaje de los valores	Cantidad de campaña de sensibilización para el modelaje de los valores	0	2	Informe de campaña de socialización	RRHH	1	Diseñar la campaña																
															2	Identificar y seleccionar el personal a participar															
															3	Implementar la campaña															
															4	Elaborar informe de resultado															

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																							
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																							
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																							
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Asegurada la calidad de la gestión Institucional	Implementación de la metodología CAF	Cantidad de criterios implementados	0	100	p	Comité de Calidad		1	Taller de metodología CAF	Todas las unidades involucradas													
								2	Realizar auto-diagnóstico														
								3	Realizar plan de mejora														
								4	Informe de retorno														
	Implementación de las NORTIC	Cantidad de NORTIC	1	3	Certificaciones	Departamento de Tecnología		1	Evaluar a la DGP en base al cumplimiento de las NORTIC														
								2	Gestionar la implementación de las NORTIC														
								3	Implementar las recomendaciones de las NORTIC														
								4	Gestionar la certificación NORTIC														
	Innovación para el mejoramiento de los servicios de la DGP	Cantidad de servicios innovados	0	Total de los servicios donde se identifiquen brecha de mejora	Informe de mejora	Planificación y Desarrollo		1	Identificar las necesidades del cambio.														
								2	Realizar diagnóstico de la necesidad del cambio														
								3	Identificar las estrategias de intervención para el cambio.														
								4	Implementar la estrategia de intervención														



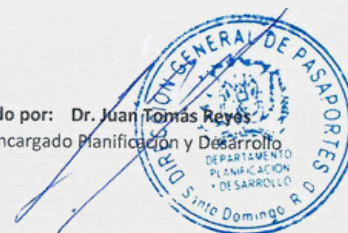
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
								5	Dar seguimiento a la implementación de la intervención y evaluar los resultados															
								6	Evaluar los resultados															
	Fortalecidos los mecanismos de planeación y control de la gestión de la DGP																							
								1	Lanzar la NOBACI	Todas las unidades funcionales														
								2	Conformar Comité de la NOBACI															
								3	Conformar mesa de trabajo															
								4	Revisar y actualizar matrices															
								5	Elaborar plan de trabajo															
								6	Implementar plan de trabajo															
								1	Alimentar la plataforma con las informaciones de los productos															
								2	Verificar los servicios de la plataforma															

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estra- tegia	Resulta- do Espe- rado	Produc- to(s)	Indica- dor	Línea Base	Meta	Medio de Verifi- cación	Res- ponsa- ble	No.	Activida- des	Involu- crados	Cronograma												Recur- sos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
								3	Aprobar los servicios de la plataforma															
		Implemen- tación del portal de la calidad de los servicios públicos	Canti- dad de servi- cios actuali- zados	80%	100%	El portal	Planifi- cación y Desa- rrollo	1	Alimen- tar la plata- forma con las informa- ciones de los servicios															
								2	Verificar los servicios de la plataforma															
								3	Aprobar los servicios de la plataforma															
		Cumpli- miento de los requie- rimientos del SISMAP	Porcen- taje de cumpli- miento de proce- sos	97%	100%	Portal del SIS- MAP	Planifi- cación y Desa- rrollo	1	Alimen- tar la plata- forma con las informa- ciones de los proce- sos															
								2	Verificar los procesos de la plataforma															
								3	Aprobar los procesos de la plataforma															

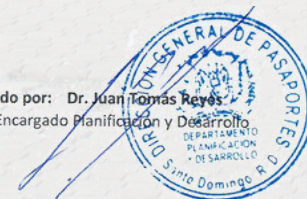


DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																											
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																											
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																											
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12				
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos				
											T-I				T-II				T-III					T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
		Elaboración del POA 2018	Cantidad de POA	1	1	Documentos aprobados del POA	Planificación y Desarrollo	1	Realizar un análisis del PEI																		
								2	Revisar y analizar la Evaluación del POA 2017																		
								3	Elaborar la tabla de productos, indicadores y metas del 2018																		
								4	Costear el POA																		
								5	Elaborar presupuesto																		
								6	Elaborar plan de compras y subir al portal de compras y contrataciones públicas.																		
	Implementación del Sistema de Monitoreo y Evaluación		Porcentaje de las acciones planificadas monitoreadas	0%	100%	Informe de monitoreo	Planificación y Desarrollo	1	Validar los indicadores del POA																		
								2	Elaborar las cédulas de los indicadores																		
								3	Definir los umbrales de los indicadores																		
								4	Elaborar y remitir a los encargados funcionales la matriz de monitoreo y evaluación																		
								5	Consolidar los resultados																		

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo

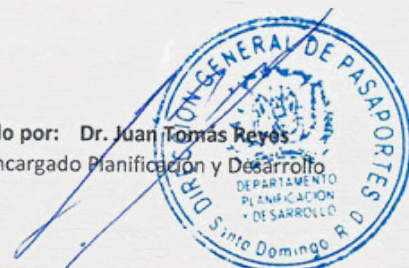


DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
								6	Elaborar el informe de monitoreo															
Fortalecimiento gestión humana	1. Mejorado el desempeño del personal en el ejercicio de sus funciones.	Reclutamiento y selección de personal	Porcentaje del personal reclutado de acuerdo a los perfiles de cargo		80%	Informe de reclutamiento y selección	Recursos Humanos	1	Analizar requisición de personal															
								2	Publicar las vacantes															
									Evaluar y seleccionar expedientes															
									Indagar referencias penales															
								3	Realizar indagatoria de referencia personal y laborales															
								4	Aplicación de las pruebas técnicas y psicológicas	Encargados de unidades funcionales														
								5	Realizar entrevista de selección	Encargados de unidades Funcionales														
								6	Seleccionar personal															
								7	Contratar personal															
								8	Inducción de Personal															
		Implementación del nuevo sistema de evaluación del desempeño	Porcentaje del personal evaluado	0%	Todo el personal	Informe de evaluación del desempeño	Recursos Humanos	1	Definir las competencias corporativas acorde a los lineamientos de la institución	Dirección General y los encargados de unidades funcionales														

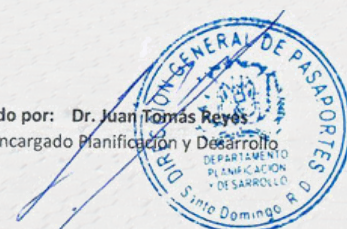


DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																							
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																							
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																							
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
								2	Definir las competencias de los grupos Ocupacionales	Encargados de unidades funcionales													
								3	Definir las normas técnicas por puestos	Encargados de unidades funcionales													
								4	Elaborar el instrumento de evaluación cualitativa acorde a las competencias corporativas y por grupo ocupacionales														
								5	Elaborar instrumento de evaluación cualitativo y cuantitativo														
								6	Elaborar las guías de evaluación de los supervisores														
								7	Realizar entrenamiento a los supervisores en la guía de evaluación del desempeño														
								8	Aplica la evaluación del desempeño	Encargados de unidades funcionales.													

Autorizado por: Dr. Juan Tomas Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo

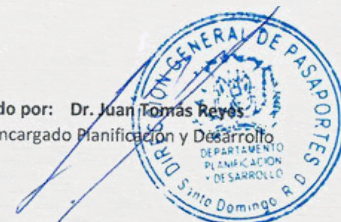


DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
								9	Procesar los resultados de la evaluación del desempeño															
								10	Transferir a los supervisores la técnica de entrevista de evaluación del desempeño.															
								11	Aplicar la entrevista de resultado de evaluación	Encargados de unidades funcionales.														
								12	Elaborar el informe general de la evaluación del desempeño.															
		Capacitación del personal	Porcentaje del personal capacitado acorde a las necesidades	0%	50%	Informe de la capacitación	Recursos Humanos	1	Aplicar instrumento de necesidad de capacitación.															
								2	Priorizar la detección de necesidades.															
								3	Elaborar el plan de capacitación.															
								4	Identificar y contratar suplidos.															
								5	Enviar a los participantes a las capacitaciones.															



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																											
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																											
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																											
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12				
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos				
											T-I				T-II				T-III					T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
								6	Gestionar pago de suplidos.																		
								7	Realizar estadística de capacitación																		
								1	Realizar el inventario de proceso a automatizar.																		
								2	Solicitar el software SASP al MAP																		
								3	Instalar el SASP																		
								4	Capacitar al personal en el manejo del SASP																		
								5	Dar mantenimiento al sistema																		
								1	Identificar y analizar modelos de políticas de beneficios																		
								2	Identificar las dimensiones, objetivos y necesidades a considerar en la política de beneficios de la DGP																		
								3	Elaborar el manual de políticas de beneficios																		

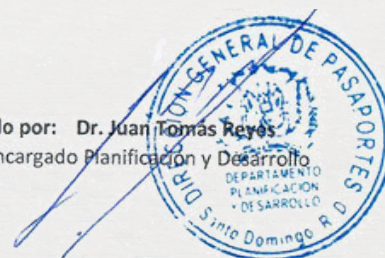
Autorizado por: Dr. Juan Tomas Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
								4	Aprobar el manual e política de beneficios															
								6	Implementar las políticas de beneficios.															
		Implementación del sistema riesgos laborales y salud ocupacional en la Sede Central y OPP.	Porcentaje de riesgos salud prevenidos acorde a la capacidad instalada.		100%	Informe de prevención de riesgos de salud	Consultorio Médico	1	Realizar inventario de necesidades para la prevención y atención en salud.															
			Porcentaje de problemas de salud atendidos acorde a la capacidad instalada.					2	Estructurar la unidad de atención primaria															
Mejoramiento las condiciones laborales	Gestión de pensión al personal Reubicación de la oficina Zona Oriental							3	Equipar la Unidad Médica															
								4	Poner en funcionamiento la Unidad															
								1	Analizar el Expediente y determinar la modalidad de pensión															
								2	Dar Seguimiento a los trámites de pensiones en espera del Decreto															
								3	Desvincular de la nómina mediante una acción de personal y comunicación.															

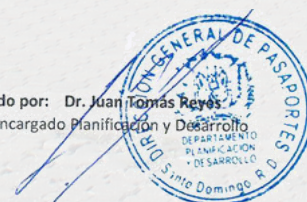
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																															
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																															
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																															
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12								
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos								
											T-I			T-II			T-III			T-IV											
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12									
Mejora las condiciones laborales	Gestión de pensión al personal Reubicación de la oficina Zona Oriental	Cantidad de empleados que le tramitan su pensión. Porcentaje de avance de la reubicación.	8 20%	10 100%	Formulario de Solicitud de Pensiones Informe de recepción de obra, cubicaciones realizadas	Departamento de Recursos Humanos Departamento Administrativo		1	Supervisar la obra	Supervisor																Pagos del supervisor					
								2	Tramitar pagos	Administrativo y Financiero																			Presupuesto		
								3	Recibir obra	Dirección General, Supervisor																					Presupuesto
								4	Trasladar oficina	Servicios Generales, Financiero y Tecnología																					Vehículos, Recursos Humanos, materiales, combustible y herramientas
		5	Inaugurar	Dirección General, Administrativo, Comunicación, Oficina Zona Oriental, Protocolo, Seguridad y Recursos Humanos																						Recursos Humanos, Publicidad, Logística, Presupuesto					
		Reubicación y Ade-cuación del Archivo Histórico	Porcentaje de avance en la reubicación y adecuación	0	100%	Informe de recepción de obra, cubicaciones realizadas; inventario de documentos	Administrativo	1	Levantamiento de las necesidades del Archivo General.	Archivo General de la Nacional																					

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



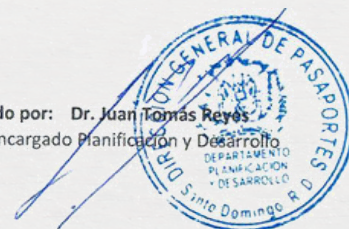
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
								2	Organizar el proceso para la contratación de servicios de adecuación y reubicación	Comité de Compras														Re-cursos Humanos, Logística, Presupuesto
								3	Supervisar obra	Supervisor														Pagos del supervisor
								4	Tramitar pagos	Financiero														Presupuesto
								5	Recibir obra	Dirección General, Supervisor														Presupuesto
								6	Trasladar oficina	Servicios Generales y Tecnología														Vehículos, Re-cursos Humanos, materiales, combustible y herramientas
								7	Inaugurar	Dirección General, Administrativo, Comunicación, Oficina Zona Oriental, Protocolo, seguridad y Recursos Humanos														Re-cursos Humanos, Publicidad, Logística, Presupuesto

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



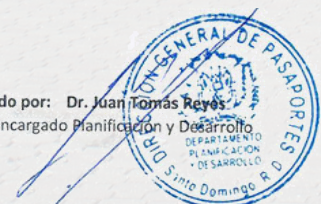
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																								
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																								
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																								
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12	
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos	
											T-I			T-II			T-III			T-IV				
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
		Reparación Sede Central y oficinas provinciales.	Porcentaje de Avance en la reparación de la Sede Central	60%	100%	Informe de recepción de obra, cubricaciones realizadas	Administrativo	1	Organizar el proceso para la contratación de servicios de adecuación y reubicación															
			Cantidad de Oficinas Provinciales Reparadas					Administrativo	2	Supervisar obra														
				4	4				3	Tramitar pagos	OPP													Recursos Humanos y Presupuesto
				4	Recibir obra				OPP															Presupuesto
		Adquisición unidades vehiculares				Platilla vehicular	Administrativo	1	Solicitar autorización a la presidencia para la adquisición de vehículos	Dirección General													Presupuesto	
									2	Realizar proceso de contratación.	Comité de compras y Contrataciones													
			Cantidad de vehículos	26	8				3	Dar entrada y registra la flota vehicular	Unidad Financiera												Presupuesto	
									4	Asignar vehículo													Recursos Humanos, Publicidad, Logística, Presupuesto	
									5	Dar mantenimiento preventivo.														

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo



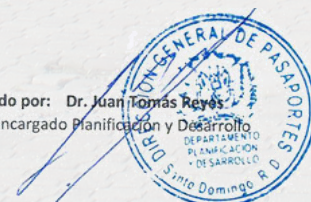
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																									
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																									
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																									
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12		
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos		
											T-I			T-II			T-III			T-IV					
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
		Realización de mantenimiento a planta física y parque vehicular	Porcentaje de mantenimiento preventivo a los inmuebles	50%	100%	Informe y registro de mantenimiento	Administrativo	1	Elaborar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo.														Presupuesto		
								2	Implementar el plan de mantenimiento.															Presupuesto	
								3	Dar seguimiento a la implementación del plan.																Recursos Humanos, Publicidad, Logística, Presupuesto
			Porcentaje de mantenimiento correctivo inmuebles	50%	100%																				
			Porcentaje de mantenimiento preventivo a los muebles	50%	100%																				
			Porcentaje de mantenimiento correctivo a los muebles.	50%	100%																				
		Adquisición equipos tecnológicos y mobiliarios	Porcentaje de equipos adquiridos		100% de las necesidades identificadas.	Inventario de Activos Fijos	Administrativo	1	Realizar proceso de contratación.	Comité de Compra y Contrataciones.												Presupuesto			

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo

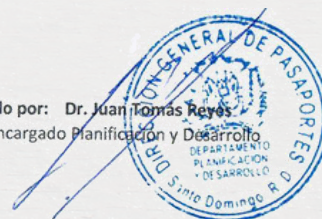


DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																							
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																							
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																							
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
								2	Dar seguimiento al proceso de contratación.														Presupuesto
								3	Recibir y realizar inventario de equipos e inmuebles.	Unidad Financiera													Recursos Humanos
			Porcentaje de mobiliarios		100% de las necesidades identificadas.			4	Distribuir equipos e inmuebles.														
Sostenibilidad financiera.	Asegurada la continuidad de las operaciones de la institución y eficientizados los recursos financieros.	Formulación y ejecución del Presupuesto.	Porcentaje del presupuesto ejecutado	95%	100%	Informe de ejecución presupuestaria	Financiero Financiero	1	Proyectar presupuesto	Administrativo													Recursos Humanos
								2	Planificar proyección presupuestaria por producto	Planificación y Administrativo													Recursos Humanos
			Cantidad de informes mensuales, acorde a los requerimientos de los órganos de control.	Total de los informes	Total de los informes	Detalle de ejecución por cuenta y subcuenta		3	Gestionar asignación topes presupuestarios													Recursos Humanos	
		Elaboración de informes financieros	Cantidad de informes trimestrales, acorde a los requerimientos de los órganos de control.	Total de los informes	Total de los informes			1	Planificar														Recursos Humanos

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																							
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																							
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																							
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos
											T-I			T-II			T-III			T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
			Cantidad de informes trimestrales, acode a los requerimientos de los órganos de control.	Total de los informes	Total de los informes	Detalle de ejecución por cuenta y sub-cuenta	Financiero	2	Solicitar cuotas conforme a la planificación														Recursos Humanos
			Cantidad de informes semestrales, acode a los requerimientos de los órganos de control.	Total de los informes	Total de los informes			3	Ejecutar el gasto conforme a la planificación														Recursos Humanos
Imagen y posicionamiento.	Valorada positivamente por lo público externo e interno la imagen institucional	Realización de campaña publicitaria de los servicios de la DGP.	Porcentaje de la población objetivo alcanzada		100%	Informe de encuesta de cobertura	Unidad de comunicaciones	1	Contratar empresa publicitaria.	Financiero													Recursos Humanos
								2	Dar seguimiento al proceso de diseño, producción y colocación de la campaña.													Presupuesto	
								3	Divulgar la campaña por las redes sociales y pagina web.												Presupuesto y Recursos Humanos		
								4	Elaborar informe de los resultados de la campaña.											Presupuestos y Recursos Humanos			

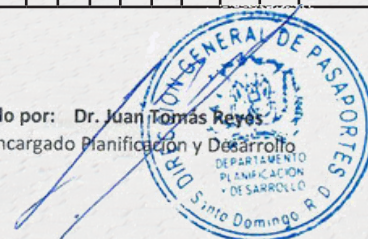


DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																											
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																											
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																											
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12					
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos				
											T-I				T-II				T-III					T-IV			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
		Elaboración y divulgación del boletín informativo.	Cantidad de ediciones boletines divulgados.	0	6 ediciones	Registro de divulgación	Unidad de comunicaciones	1	Diseñar el boletín.														Presupuesto				
			Cantidad de empleados alcanzados.	0	Total de los empleados.			2	Elaborar el boletín.													Presupuesto y Recursos Humanos					
								3	Dar seguimiento al proceso de impresión.											Presupuesto y Recursos Humanos							
								4	Divulgar el boletín.											Recursos Humanos							
		Implementación del Call Center	Cantidad de servicios ofrecidos por el Call Center	0	Al menos 3	Registro de llamadas por servicio	Unidad de Comunicaciones	1	Firmar convenio con la OPTIC.	Dirección General, Unidad Jurídica													Recursos Humanos				
			Porcentaje de llamadas exitosas	0%	80%			2	Capacitar el personal de la OPTIC en los servicios de la DGP.	Unidad capacitación especializada.												Recursos Humanos					
								3	Gestionar con la OPTIC la puesta en funcionamiento del Call Center.	Unidad de Tecnología										Presupuesto y Recursos Humanos							
								4	Dar seguimiento al funcionamiento del Call Center																		



DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES																									
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017																									
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional																									
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12		
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos		
											T-I			T-II			T-III			T-IV					
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
		Actualización de la página Web.	Porcentaje de actualización	45%	90%	Portal web	Unidad de Comunicaciones	1	Gestionar las informaciones que van a subir a la página web		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Recursos Humanos y Presupuesto		
								2	Subir las informaciones en la página	Unidad de Tecnología													Presupuesto y Recursos Humanos		
		Realizar Reforestación	Cantidad de árboles sembrados.	500	12,000	Reporte de la reforestación	Unidad de Recursos Humanos.	1	Coordinar con el Ministerio de Medio Ambiente el proceso de reforestación														Recursos Humanos		
								2	Coordinar al personal del la DGP que se integrará el proceso de reforestación															Recursos Humanos y Presupuesto	
								3	Preparar logística para la reforestación																Presupuesto y Recursos Humanos
								4	Realizar reforestación																Recursos Humanos
		Realización de actividades para personas con discapacidad.	Cantidad de actividades	0	9	Reporte de actividades realizadas.	Unidad de Recursos Humanos.	1	Realizar convenio con CONADIS														Recursos Humanos		
								2	Elaborar programa de actividades	Administrativo y Seguridad															Presupuesto y Recursos Humanos
								3	Implementar el programa																
								4	Elaborar informe de resultado																

Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo





Autorizado por: Dr. Juan Tomás Reyes
Encargado Planificación y Desarrollo





DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
REPÚBLICA DOMINICANA

*Ave. George Washington # 1, Esq. Héroes de Luperon,
Centro de los Héroes, Santo Domingo, R.D.
Tel.: 809-532-4233 | Fax: 809-532-4233
comunicaciones@pasaportes.gob.do
www.pasaportes.gob.do*

