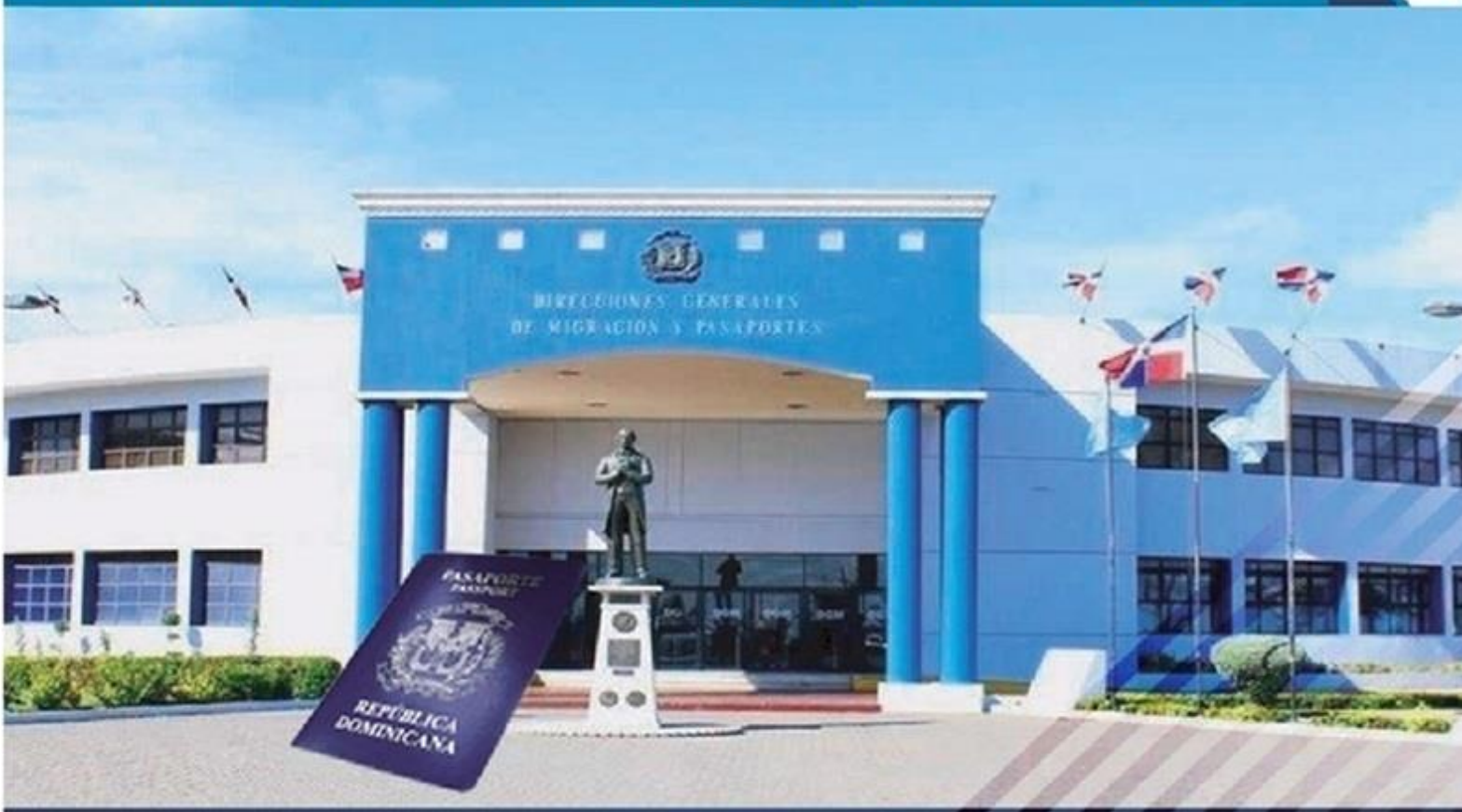
DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

2023

Informe de Evaluación

POA

SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL-JUNIO 2023



DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

www.pasaportes.gob.do

Presentación

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes, se deriva del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el POA podemos reflejar los productos con sus indicadores y con sus actividades para cumplir las metas que las distintas áreas organizacionales se proponen llevar a cabo trimestralmente (ser evaluados) en un período de un (1) año. Con el propósito de mostrar el comportamiento de los planes, programas y proyectos que son planificados por las áreas responsables para el año 2023, haciendo énfasis en el segundo trimestre de dicho año, la Dirección Planificación y Desarrollo y la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP, son el ente responsable de coordinar el proceso de formulación, monitoreo y evaluación de los planes operativos.

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes constituye una herramienta de planificación institucional de corto plazo orientada a reflejar los productos y actividades que las distintas áreas organizacionales se proponen llevar a cabo durante el período de un año, alineados a las prioridades planteadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

La Dirección de Planificación y Desarrollo, apoyada en las áreas responsables a lo largo del proceso de evaluación del POA, se complace en presentar el Informe de Evaluación correspondiente al 2do trimestre 2023, con el objetivo de dar a conocer los resultados de la ejecución de las metas programadas durante el año.

La estructura de este POA 2do trimestre 2023, parte de dos grandes ejes estratégicos del PEI 2021-2024.

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

Estos ejes se incluyen las diferentes estrategias derivadas identificadas para alcanzar cada uno de ellos, y los productos estratégicos y operativos que se han planificado realizar durante este año. Su contenido está basado en los insumos suministrados por las distintas áreas que conforman la institución en cuanto a tiempo, alcance y costo. Este informe tiene como objetivo principal presentar los resultados, el análisis, y las recomendaciones de la ejecución correspondiente al cierre del tercer trimestre del año 2023, con la finalidad de que su contenido sea socializado en equipo para su revisión y fortalecimiento de la gestión institucional.

Los logros presentados en este informe son los esfuerzos sostenidos por un equipo de trabajo que está laborando para que nuestra misión y visión estén acorde con los nuevos lineamientos del estado dominicano y continuaremos trabajando para impulsar el cambio, eficiencia, mejora continua, la satisfacción y expectativas de todos los ciudadanos que solicitan nuestros servicios. Nuestras estrategias y objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 son los principales pilares para lograr el POA anualmente.

Marco Estratégico Institucional de la DGP

Este Plan Operativo, contiene la Misión, Visión institucional y los Valores orientado a al fortalecimiento y eficiencia de la Dirección General de Pasaportes, comprendidos en dos ejes estratégicos

Misión

Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos en el extranjero, mediante la emisión de un documento de viaje con altos estándares de calidad y seguridad.

Visión

Ser la institución del Estado Dominicano reconocida a nivel internacional por proporcionar un documento oficial de viaje, con un servicio seguro, oportuno y de calidad.

Valores

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Vocación de Servicio.
- Transparencia.
- Integridad.

Ejes Estratégicos de la DGP

Contamos con dos Ejes con sus respectivos objetivos estratégicos.

El eje de **Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje**: es el eje operativo de la institución, es un eje donde el departamento de Emisión y Renovación es la pieza fundamental para el desarrollo de los productos y metas de la institución a mediano y largo plazo.

Objetivo Estratégico.

Satisfacer los requerimientos de la emisión del documento viaje, acorde a los requerimientos, estándares de calidad y seguridad establecidos

El eje de **Fortalecimiento Institucional:** es el que refleja mayor producción institucional, por lo que existen mayor número de áreas en cumplimiento con las regulaciones gubernamentales, indicadores y actividades para lograr que la Dirección General de Pasaportes alcance las metas establecidas por todos los departamentos.

Objetivo Estratégico.

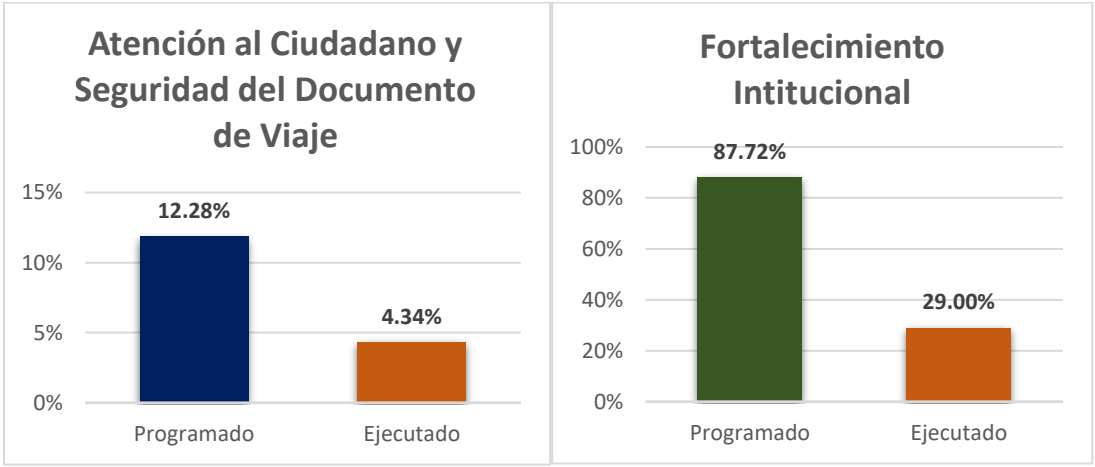
Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes.

El Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección General de Pasaportes, posee un total de cincuenta y siete (57) productos, (1) subproducto, sesenta y tres (63) indicadores, ciento noventa y dos (192) actividades, los cuales están alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI) y a su vez se encuentran divididos en dos (2) Ejes estratégicos.

Estos productos están divididos en once áreas responsables, estas son: Dirección de Emisión y Renovación, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Jurídica, Dirección de Tecnología, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Relaciones Consulares, Departamento de Comunicaciones, Departamento de Supervisión en la Operaciones y Departamento de Seguridad cada uno cuanta con involucrados para lograr las metas de sus productos.

Aquí presentamos el porcentaje de cumplimiento por eje; el porcentaje ejecutado es el valor que hemos logrado en el primer trimestre.

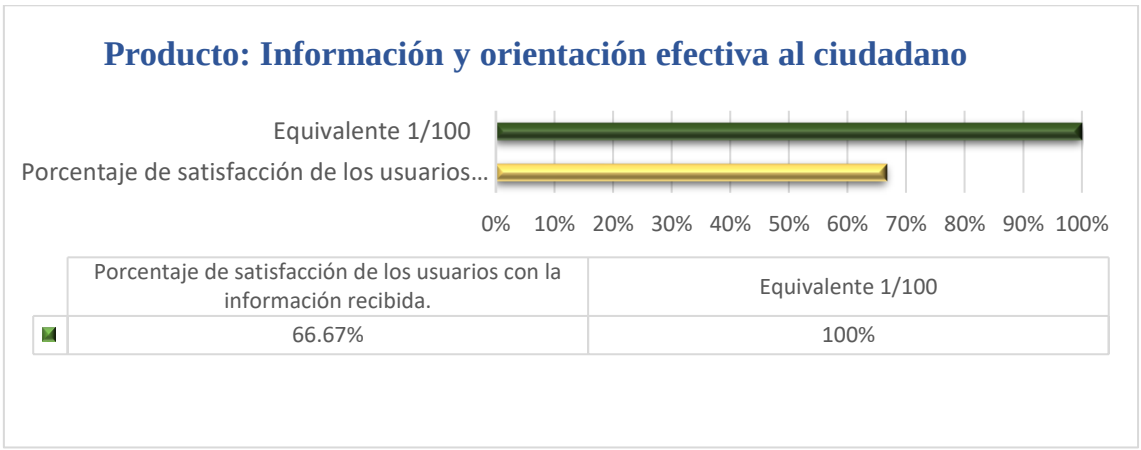


De manera general, los productos detallados en los ejes estratégicos y en base al Monitoreo y Evaluación, se resaltó en las acciones destinadas al informe de seguimiento y los mismos están sustentado en la evidencia documentadas y escaneada en el sistema; y donde obtuvieron un nivel de ejecución de los productos de un 33.39% y en los indicadores 33.02%. A continuación, se presenta el nivel de ejecución de las metas por producto relativas a los Ejes, para el segundo trimestre del POA 2023:

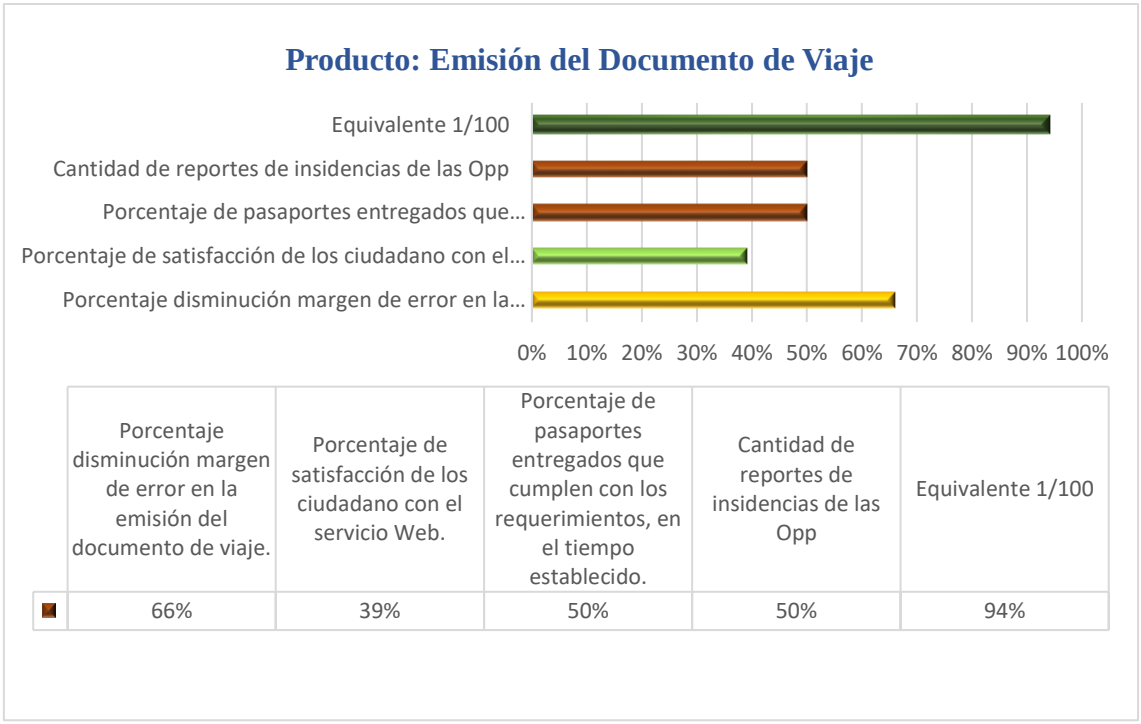
Nota: *los gráficos mostrados más abajo, en encontrarán las barras de los porcentajes de cada indicador y como se encuentra actualmente el producto, mientras que la primera barra de color* ***verde*** *es lo equivalente al 100% de lo logrado en este trimestre y si la vemos color* ***rojo*** *es que no cumplió el mismo.*

Ejes 1. Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje: Estos son los productos y áreas correspondientes.

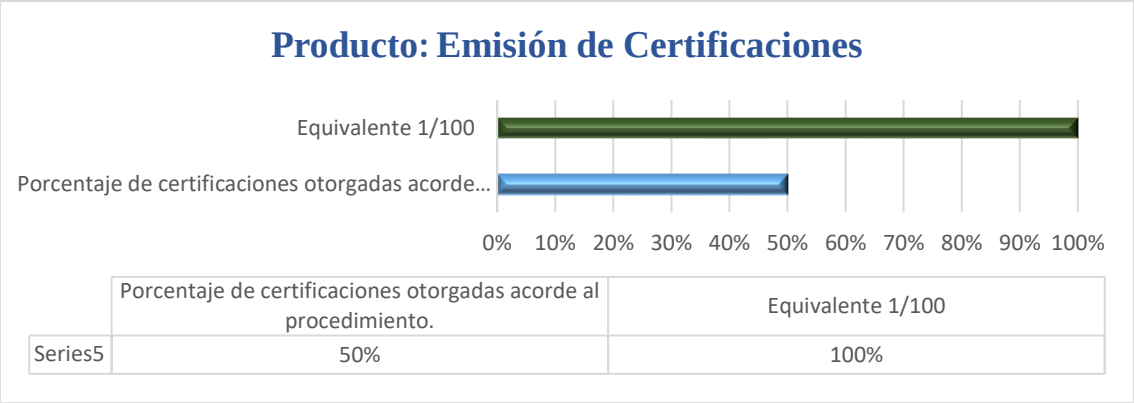
***Área Responsable*: Emisión y renovación. *áreas Involucradas*: MAE, TIC, Servicio Online, Atención al Ciudadano, Supervisión y Control, Jurídico, Captura.**



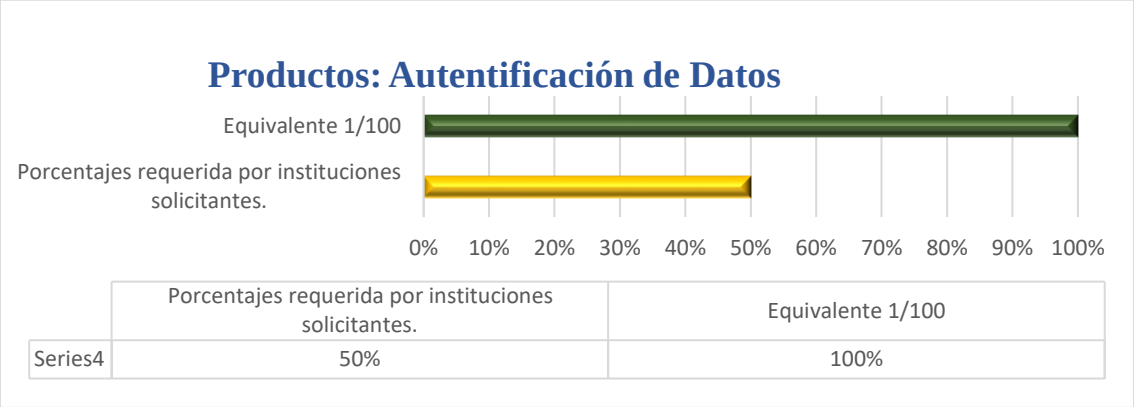
Este producto es para ejecutarse en el trimestre 2 y 4.



Este producto se ha ejecutado con eficiencia de acuerdo con las metas establecidas en los cuatro indicadores, y se va a evaluar constantemente próximos trimestres.

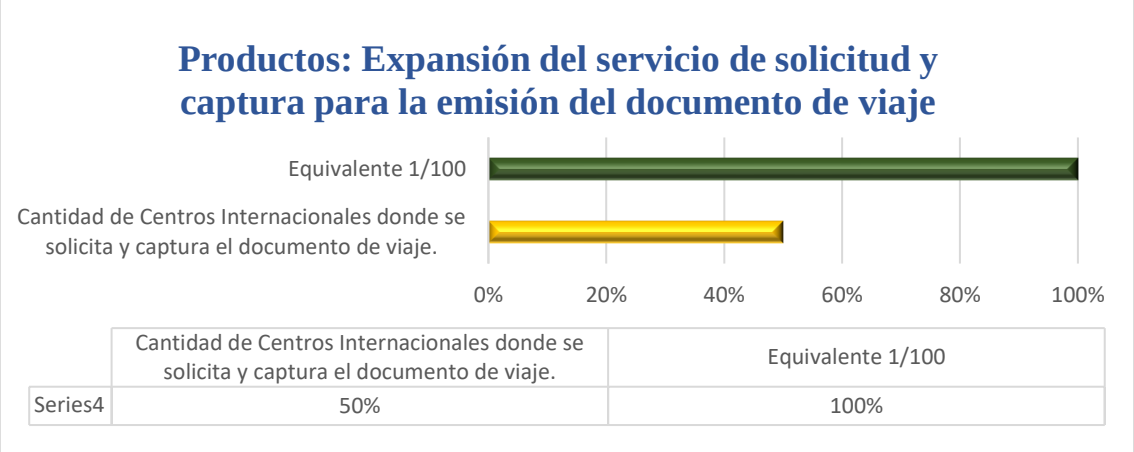


Un avance en la entrega de las certificaciones, por lo que el ciudadano puede realizarla en línea.



Este producto está programado para ser evaluado en los cuatro trimestres, y este se encarga de la entrega de las certificaciones interinstitucional, de acuerdo con los acuerdos.

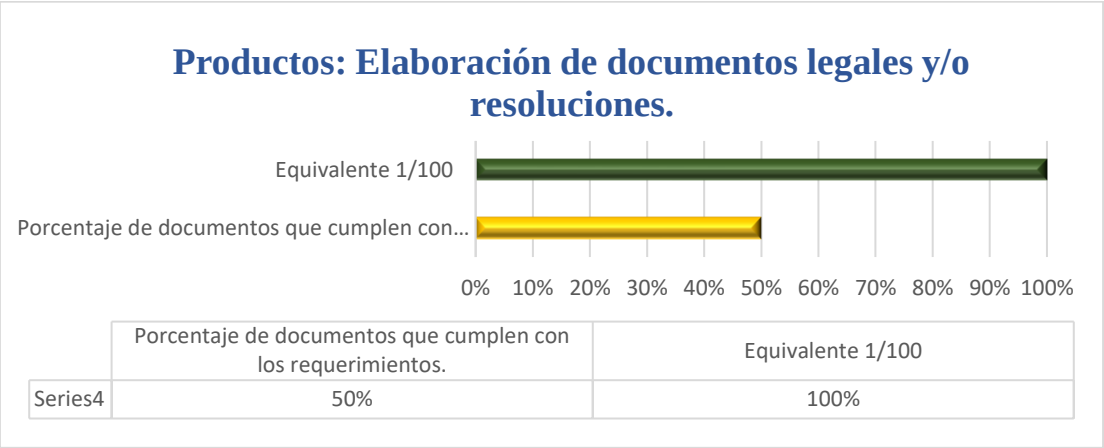
***Área Responsable*: Relaciones Consulares. *áreas involucradas*: MIREX, MAE Y Emisión y Renovación.**



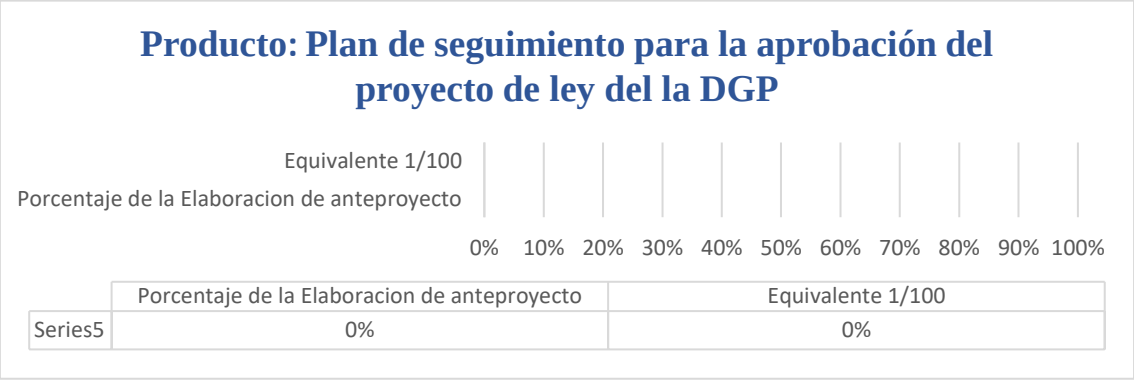
El departamento de relaciones consulares desde sus inicios empezó con una meta programada de conectar 1 consulado cada trimestre cumpliendo con el compromiso establecido en el programa de política exterior de la actual gestión. En este trimestre se conectó el consulado de ***Argentina***.

Eje 2. Fortalecimiento Institucional, estos son los productos y ares correspondientes.

<u>Área Responsable: Juridico. áreas Involucrada: MAE.</u>

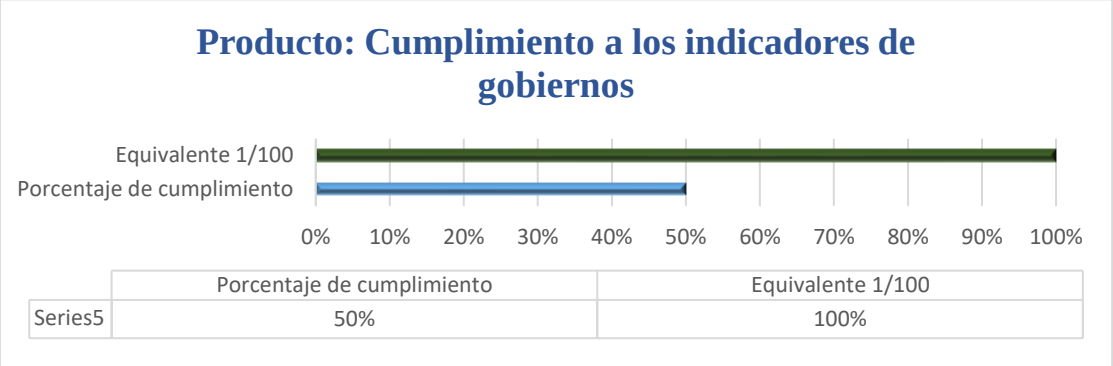


Este producto tiene una ejecución para los cuatro trimestres del año, estos son documentos legales y resoluciones documentados en el App POA, que, de acuerdo con la naturaleza del documento, contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios que se llevan en la institución sean apropiados y se rigen por la norma establecida. Este producto no posee Costo.

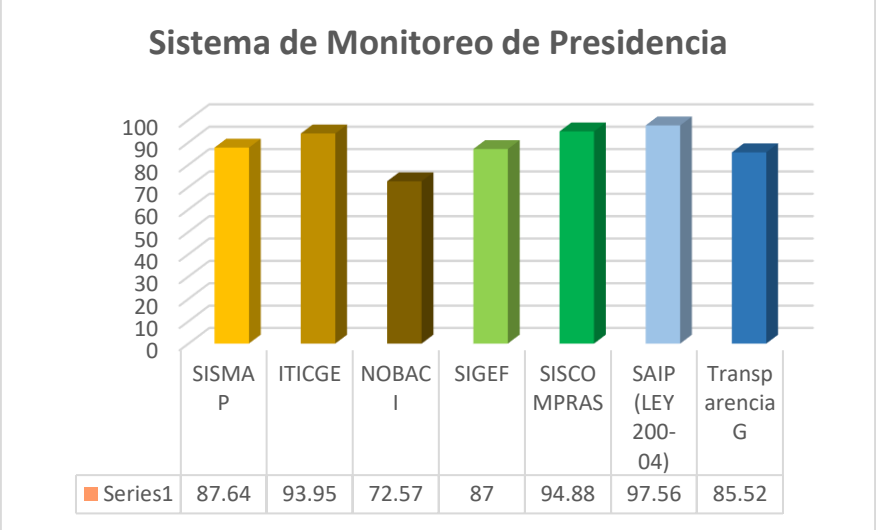


Este producto no obtuvo avance en este trimestre y esta para ser programados los trimestres 2, 3 y 4.

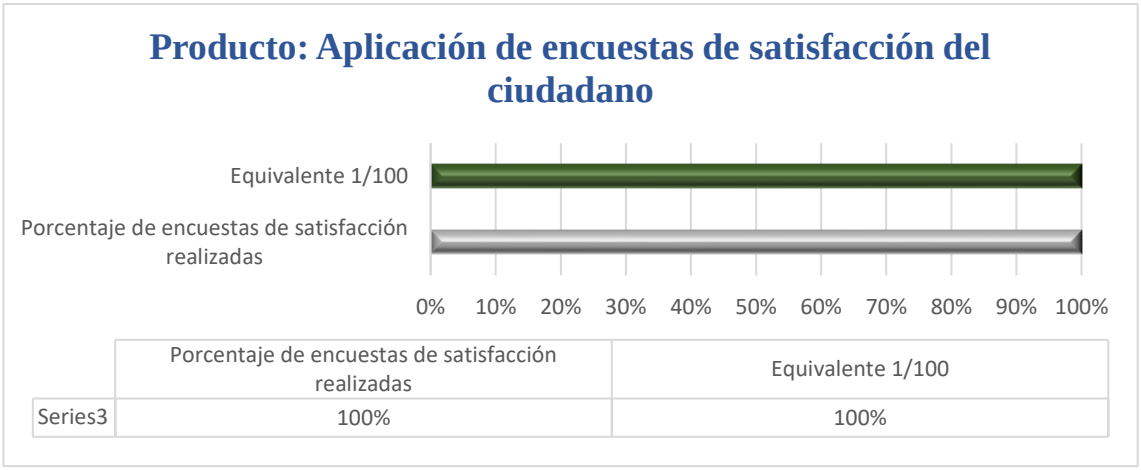
<u>Área Responsable: Planificación. áreas Involucradas: MAE, Formulación y Monitoreo y Calidad.</u>



Los cumplimientos de la evaluación de los indicadores dentro de la institución, la Dirección de Planificación logró monitorear y darle seguimiento a cada uno de los indicadores.

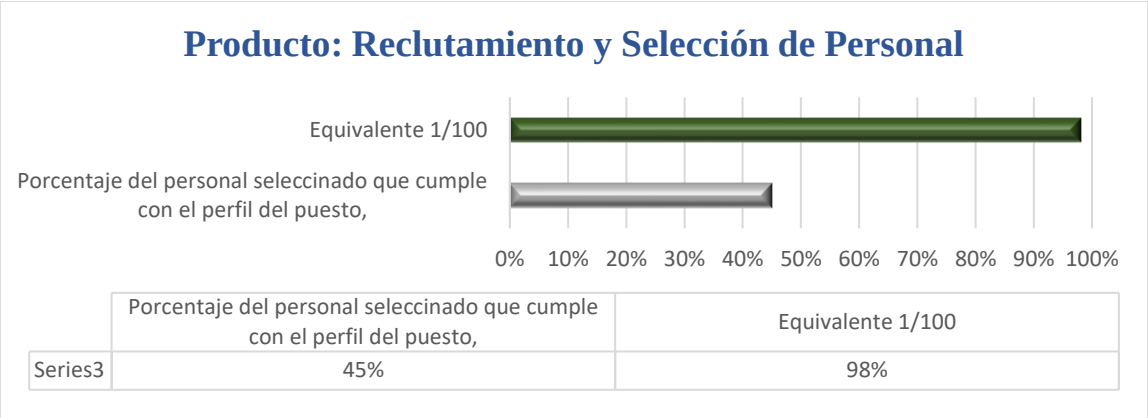


El ministerio de la presidencia responsable de medir y monitorear el trabajo de las instituciones Gubernamentales, el nivel que nos encontramos en el primer trimestre de 2023 es de 87% de acuerdo con cada porcentaje mostrado en el cuadro.

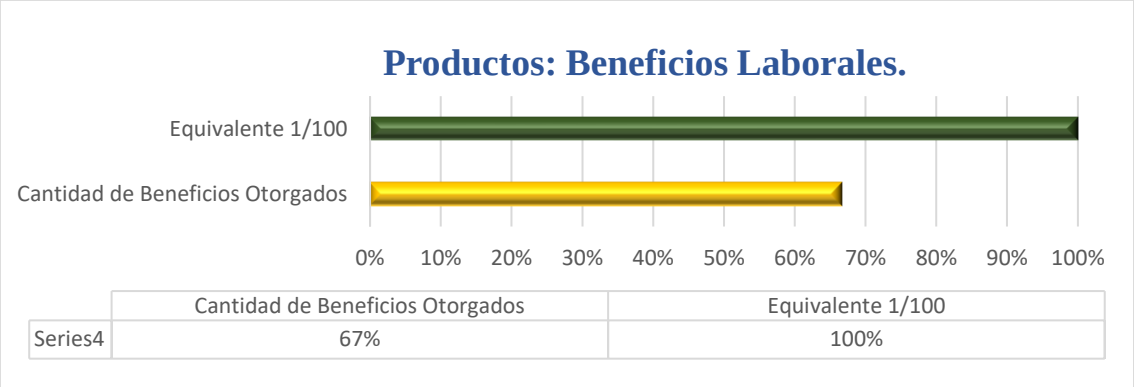


Este producto que es monitoreado por el MAP fue logrado y enviado a tiempo.

<u>Área Responsable: Recursos Humanos. áreas Involucradas: Registro, Control y Nomina, Capacitación. Organización del trabajo, reclutamiento y selección, relaciones laborales.</u>

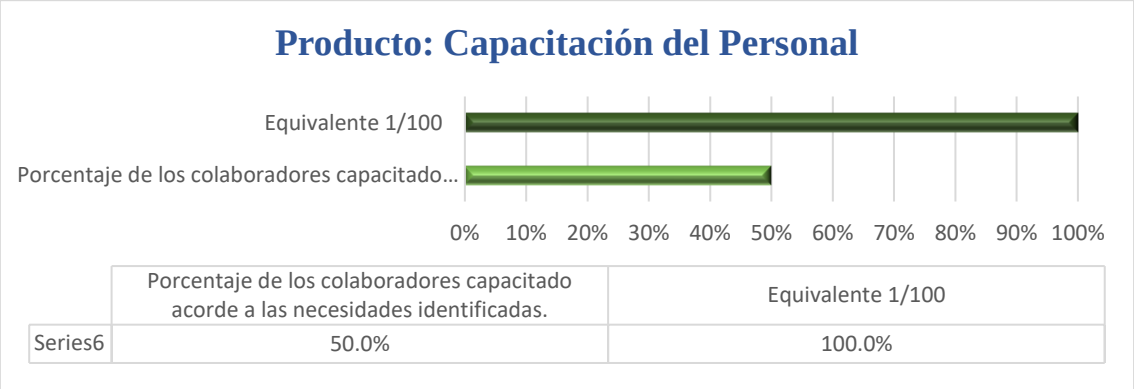


El porcentaje del personal seleccionado que cumple con el perfil del puesto es 29.6%



En el segundo trimestre abril-junio se otorgaron 2 beneficios, los cuales detallamos a continuación:

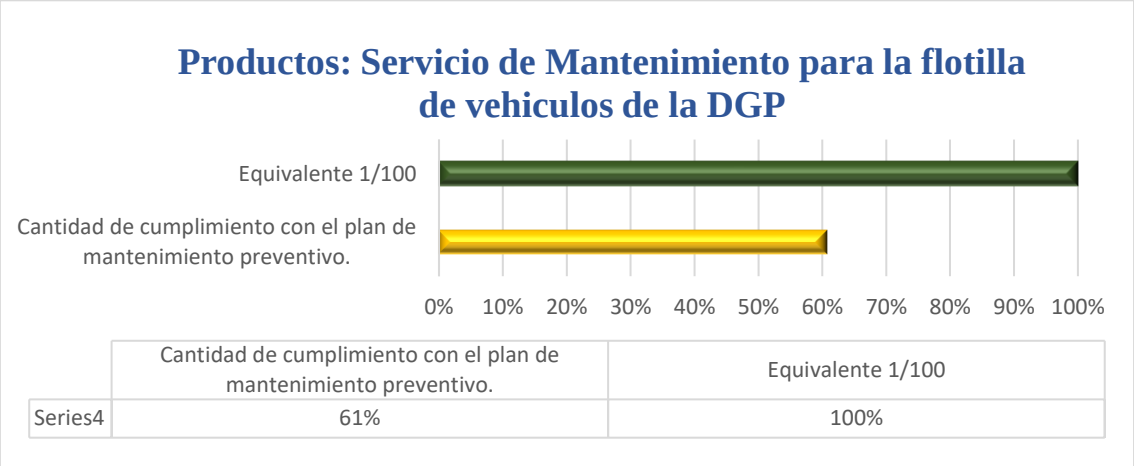
- ✓ Dia de las secretarias
- ✓ Operativo de Toma de Muestra PSA



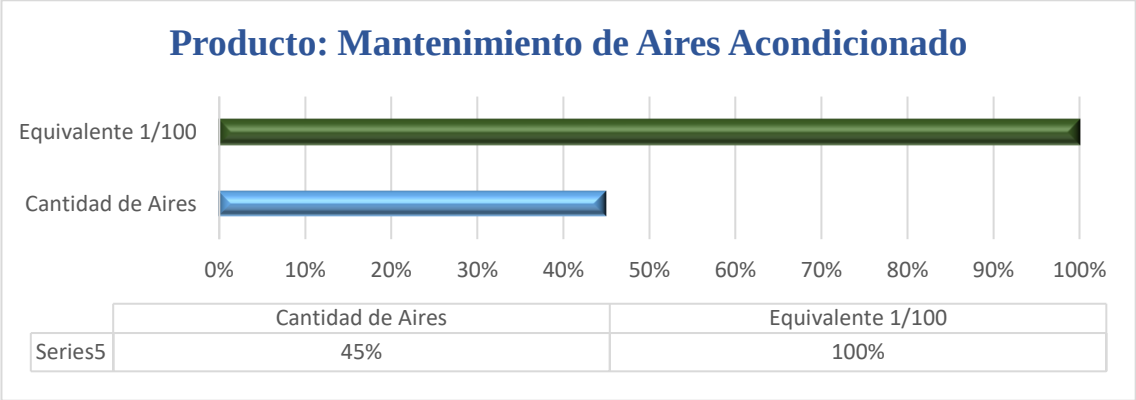
Porcentaje de los colaboradores capacitados acorde a las necesidades identificadas es de un 25%, con un total de 9 capacitaciones en el segundo trimestre abril-junio con 94 participantes.

✓ Introducción a la Administración Pública (online)	4
✓ Ética, Deberes y Derechos del Servidor Público (online)	14
✓ Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos-	
✓ de Inversión Pública del Estado (online)	1
✓ Inducción a la Administración Pública (online)	3
✓ Introducción a la Norma ISO 9001	27
✓ Elaboración de términos de Referencia para-	
✓ contrataciones efectivas	4
✓ Introducción a la Administración Pública II	2
✓ Entrenamiento de Fotografía	15
✓ Taller Gestión de Riesgos en la Instituciones Públicas	24

<u>Área Responsable: Administrativo. áreas Involucradas: Dirección administrativa y financiera, MAE, compra, suministro, trasportación y servicios generales.</u>

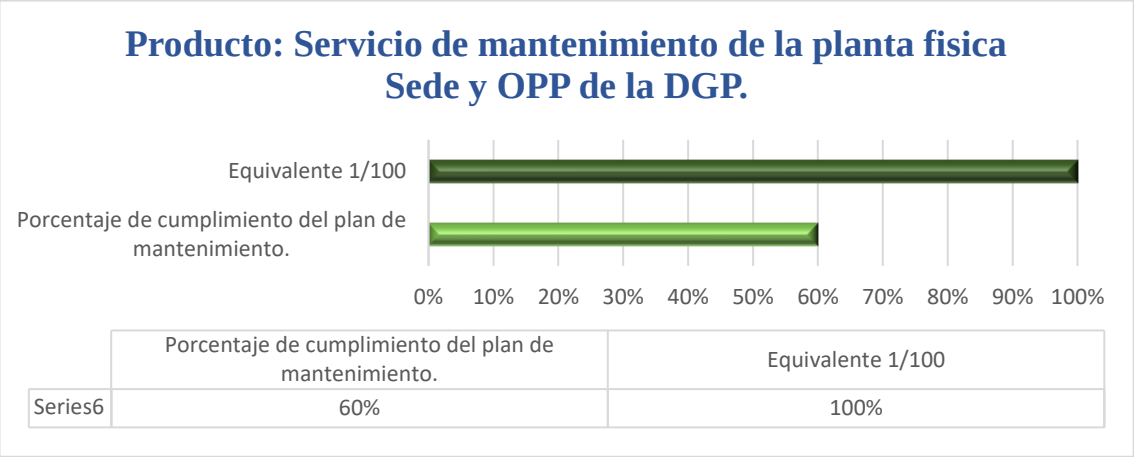


Las evidencias aportadas de los mantenimientos de vehículos, constamos con los levantamientos de este trimestre y se cumplieron cada uno. Este producto esta para ser elaborados en los tres trimestres. Tiene Costo.



Este mantenimiento se planifica los días del trimestre completo, en los cuales se dará mantenimiento a las unidades de aire, sin embargo, en caso de presentarse alguna situación en cualquiera de las oficinas, pues esta se convierte en una **PRIORIDAD**, motivo por lo que puede haber diferencias entre lo planeado y lo realizado.

Las evidencias aportadas en cuanto a los mantenimientos de aires acondicionados, constamos con el levantamiento de este trimestre y se cumplieron cada uno de esos mantenimientos. Este producto esta para ser elaborados en los tres trimestres. Tiene Costo.



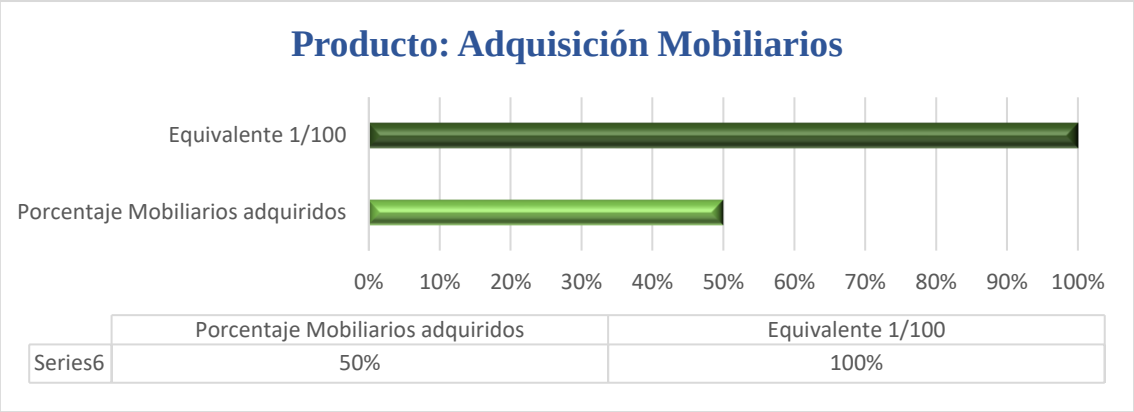
Los mantenimientos de planta física tanto de la Sede Central como las OPP:

Se planifican los días de un trimestre completo en los cuales se dará mantenimiento a las plantas físicas, sin embargo, en caso de presentarse alguna situación de emergencia en cualquiera de las oficinas, pues esta se convierte en una **PRIORIDAD** y debido a esto puede haber diferencias entre lo planeado y lo realizado.

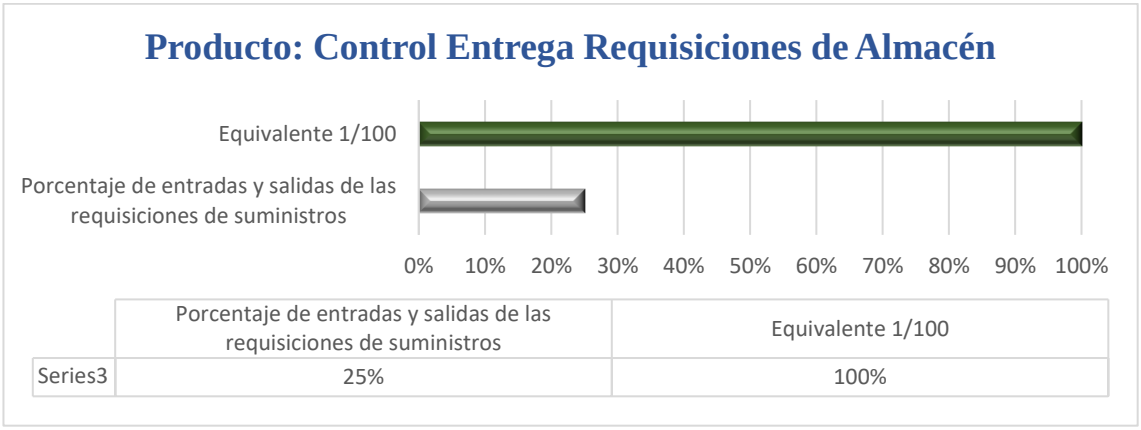
Es bueno resaltar que las evidencias aportadas en cuanto a los mantenimientos de la Planta física DGP, constamos con los levantamientos de este trimestre y se cumplieron cada uno de esos mantenimientos. Contiene costos.

Las actividades relacionadas para lograr los mantenimientos:

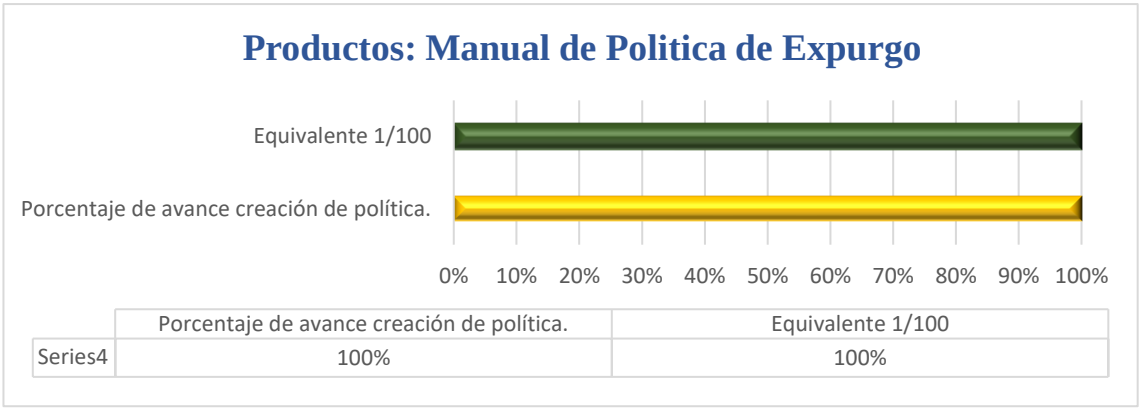
- ✓ Ferretería.
- ✓ Higiene y limpieza.
- ✓ Reparaciones.
- ✓ Pintura.



Las evidencias aportadas de este trimestre fue la solicitud de los Mobiliarios (Activos Fijos), para la Adquisición de Activos Fijos a ser utilizados por la DGP.

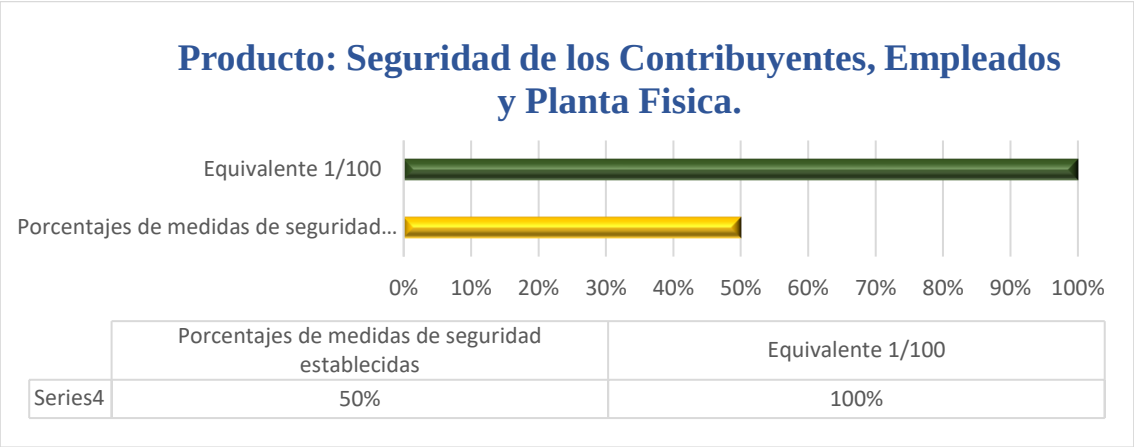


En las evidencias aportadas para la actividad, se verificó el monitoreo constante del inventario Físico vs. Digital (Reporte en Excel), donde se verifica la existencia de mercancías en Almacén para uso interno de la DGP.



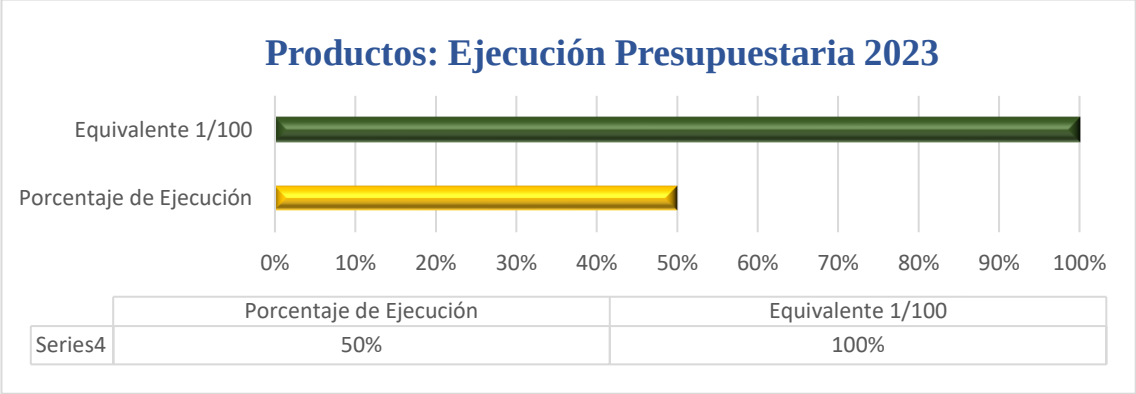
La institución se ve cada cierto tiempo en la incineración de algunos documentos de seguridad y no contaba con una política para el buen manejo y funcionamiento de este. El expurgo consiste en un proceso mediante el cual se recolecta determinados documentos los mismo para ser eliminados con las recomendaciones medioambientales.

***Área Responsable*: Seguridad. *áreas Involucradas*: Administrativo, investigación.**

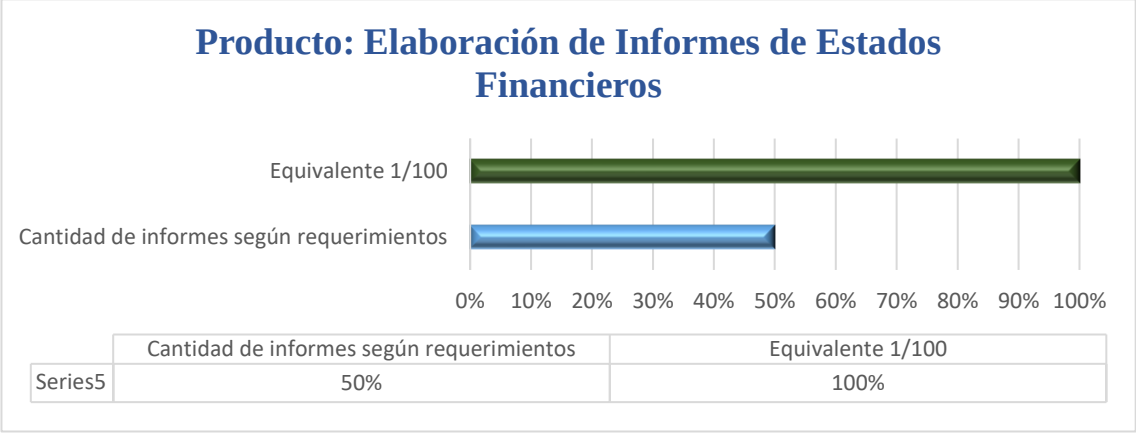


Este producto esta para darle seguimiento en los cuatro trimestres, pero su entrega final es para el ultimo.

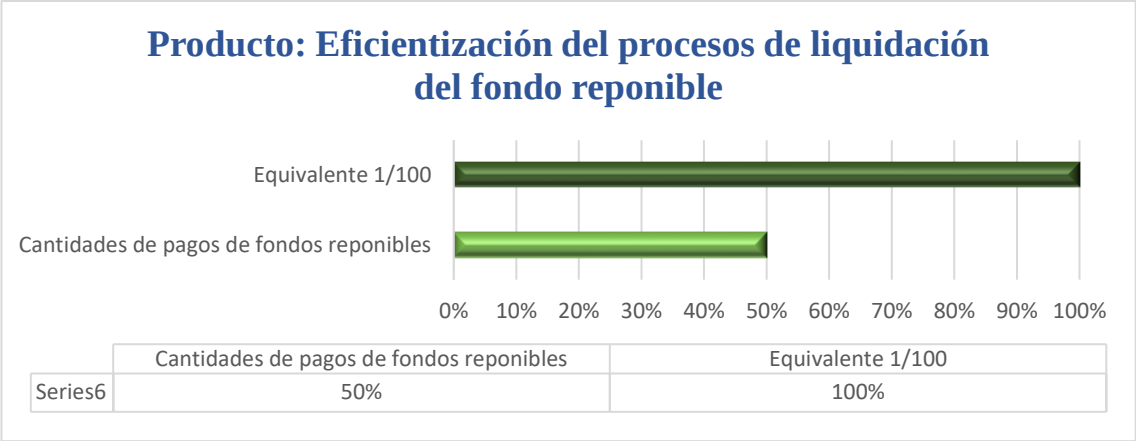
***Área Responsable*: Financiero. *áreas Involucradas*: MAE, Dirección Administrativa y Financiera, Contabilidad, tesorería e ingresos.**



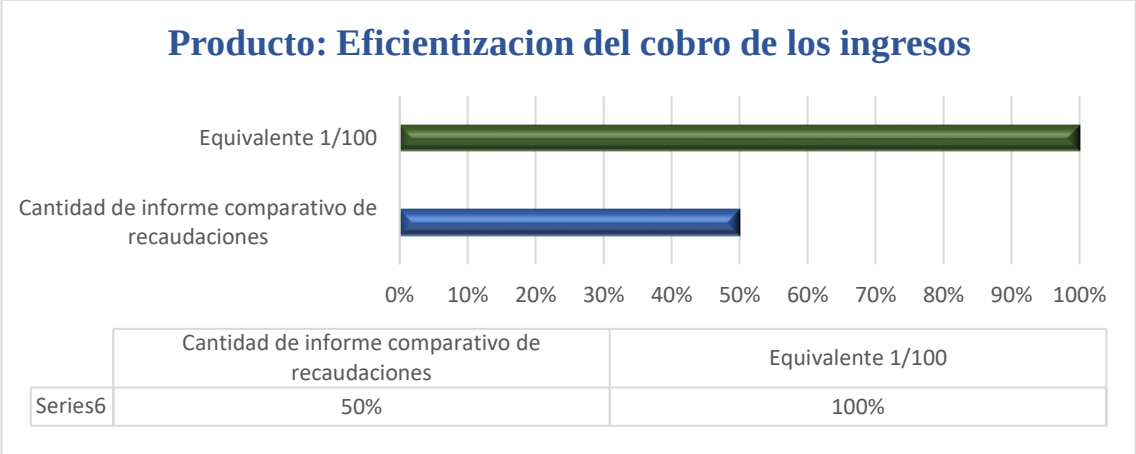
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



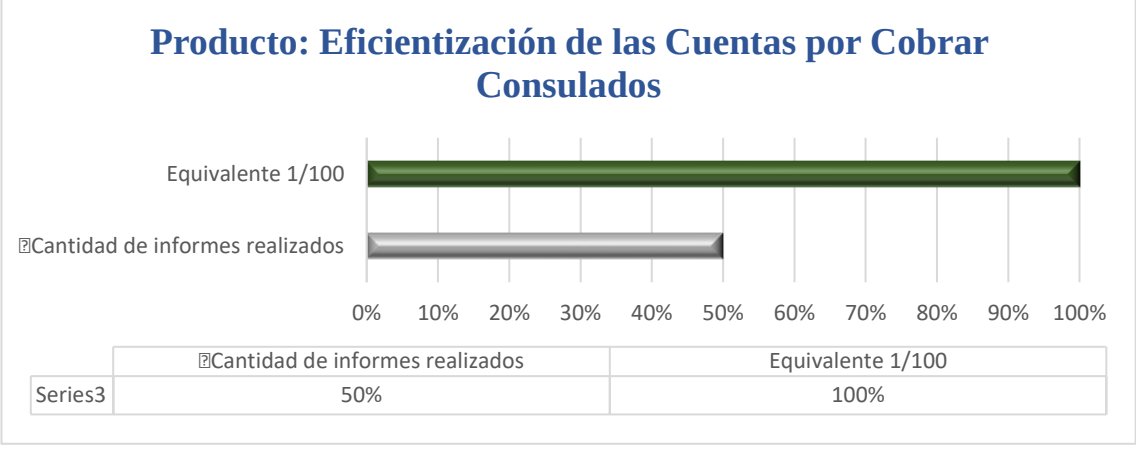
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



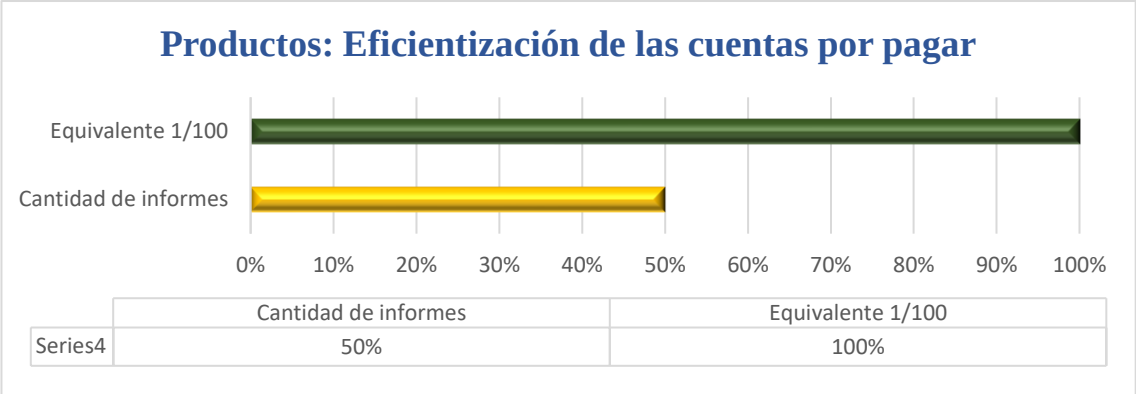
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



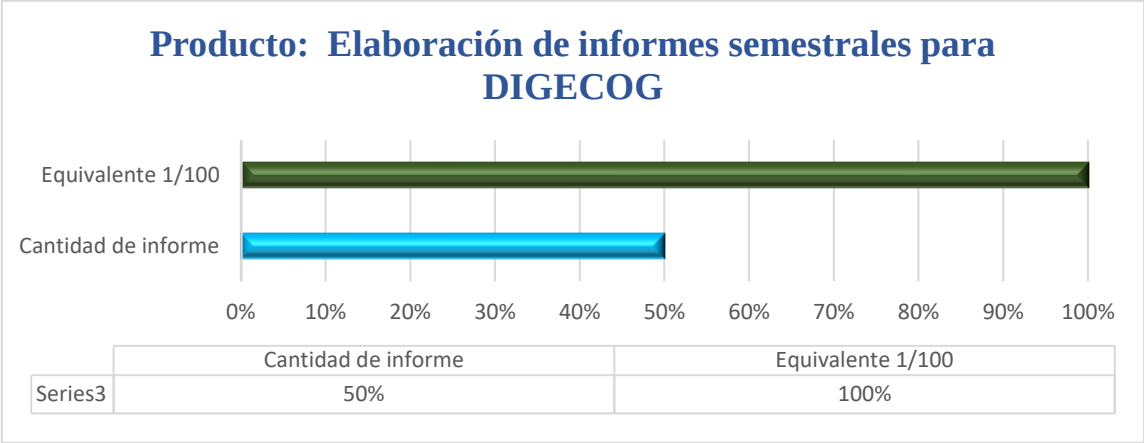
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



Este producto está programado para los cuatro trimestres.

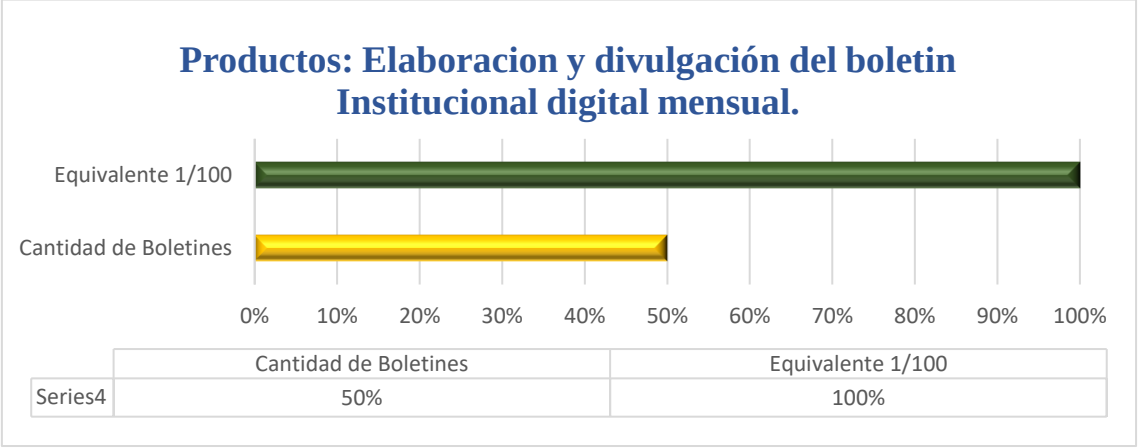


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

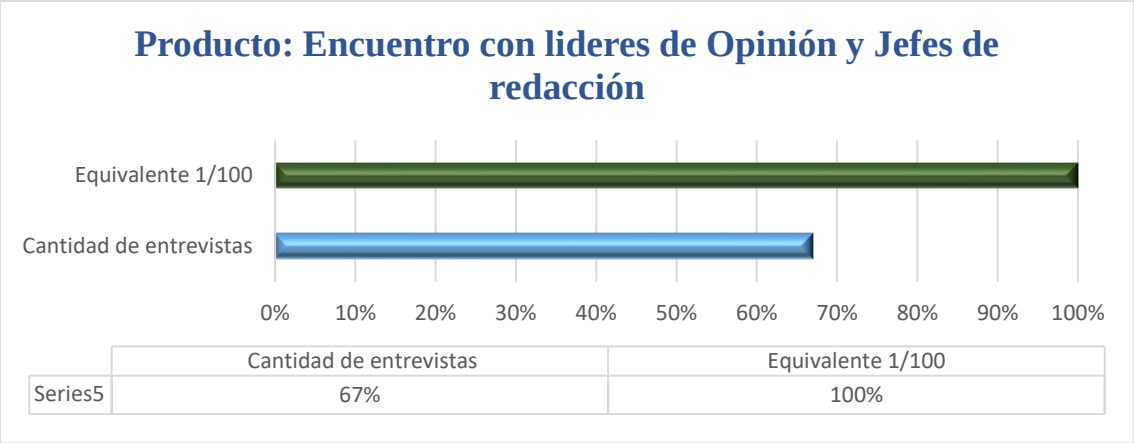


Este producto está programado para los trimestres 2 y 4.

***Área Responsable*: Comunicación. *áreas Involucradas*: MAE, Relaciones Publicas y Administrativo.**

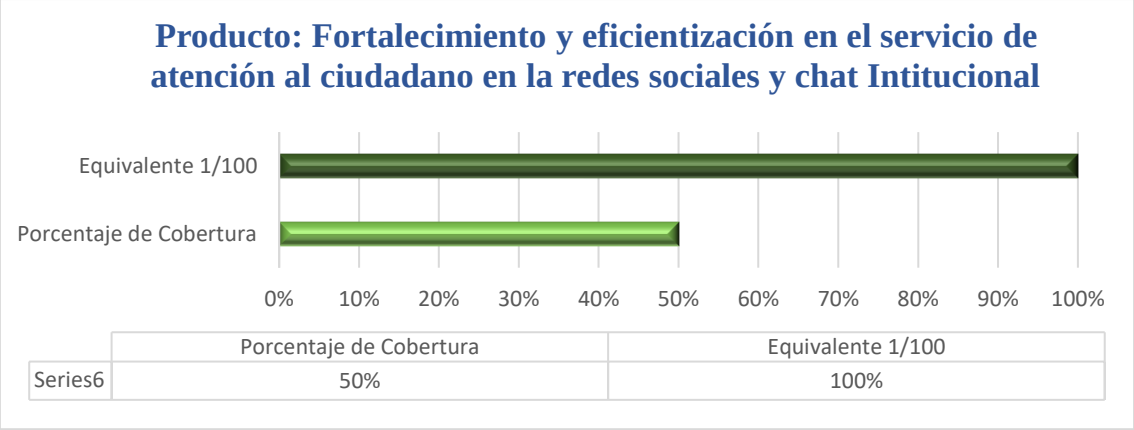


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

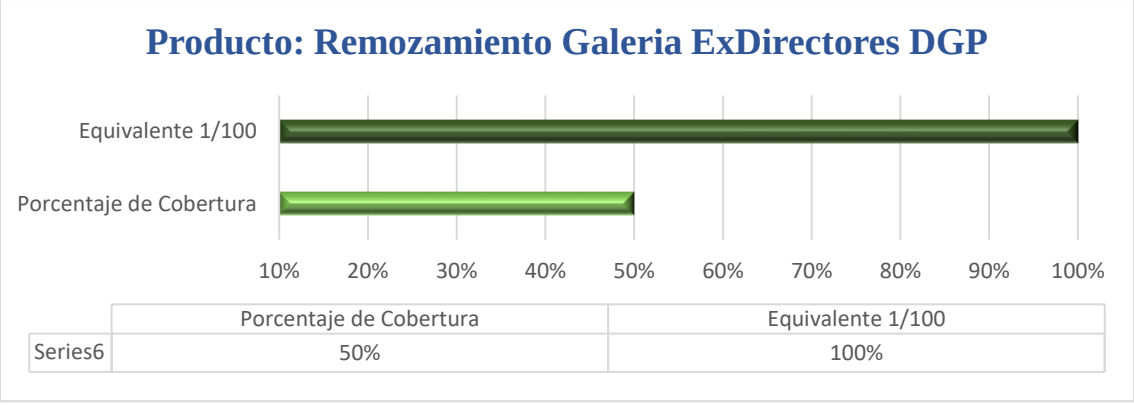


Nuestra directora general tuvo una entrevista con lideres de opinión:

- ✓ Programa: Nosotros a las 8:00 P.M
- ✓ Periódico El día.
- ✓ El diario libre.

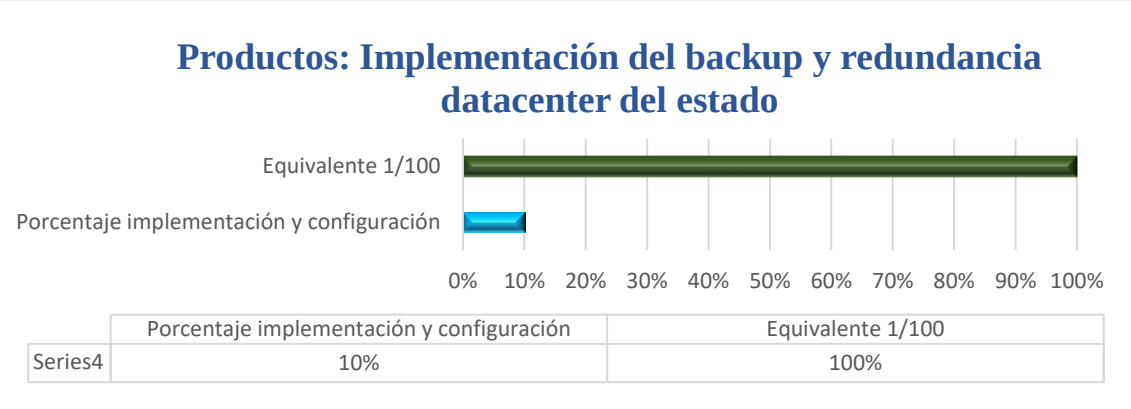


Este producto está programado para los cuatro trimestres.

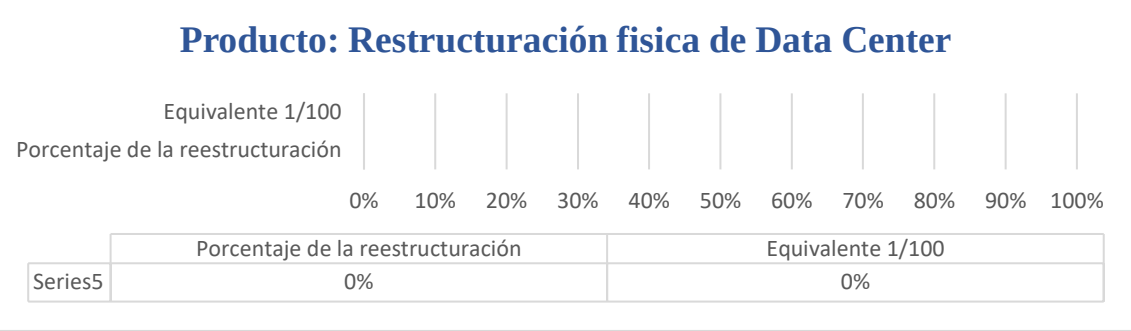


Este producto es para los tres primeros trimestres.

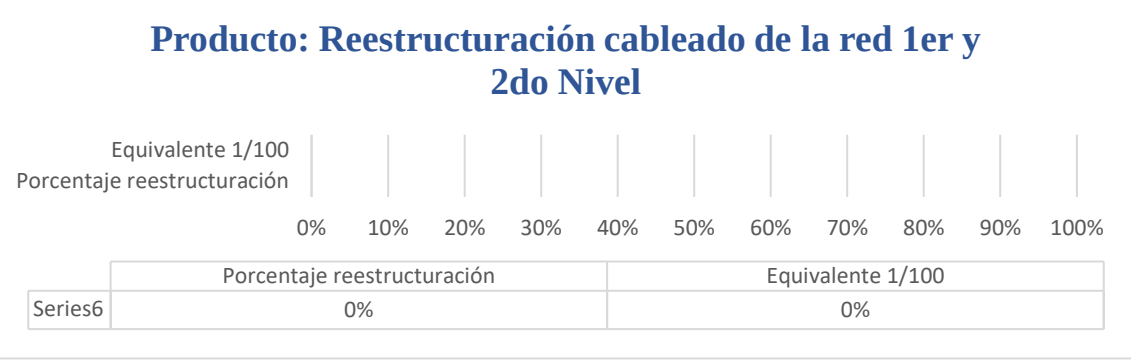
***Área Responsable*: Tecnología. *áreas Involucradas*: MAE, Operaciones TI, Seguridad y Monitoreo TI, Administración de Servicio TI, Administrativo.**



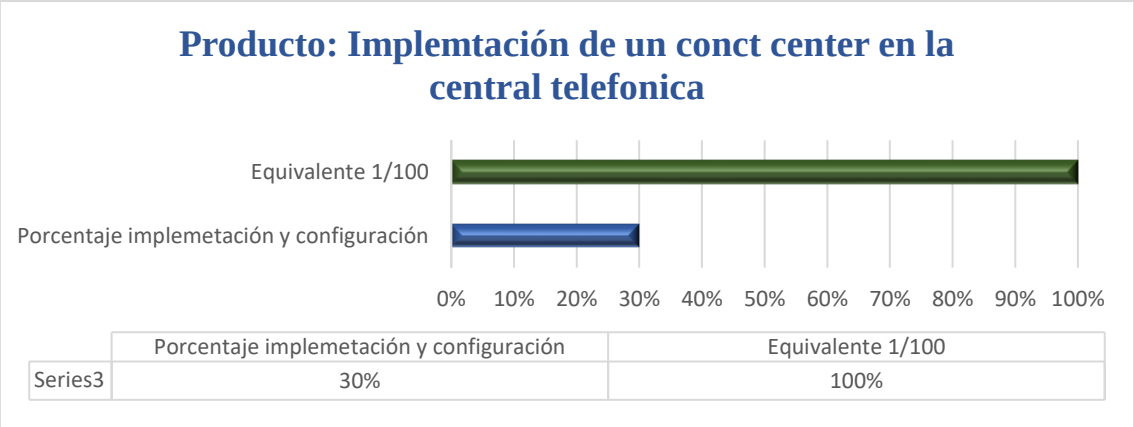
Este producto está programado para los trimestres 2, 3, 4.



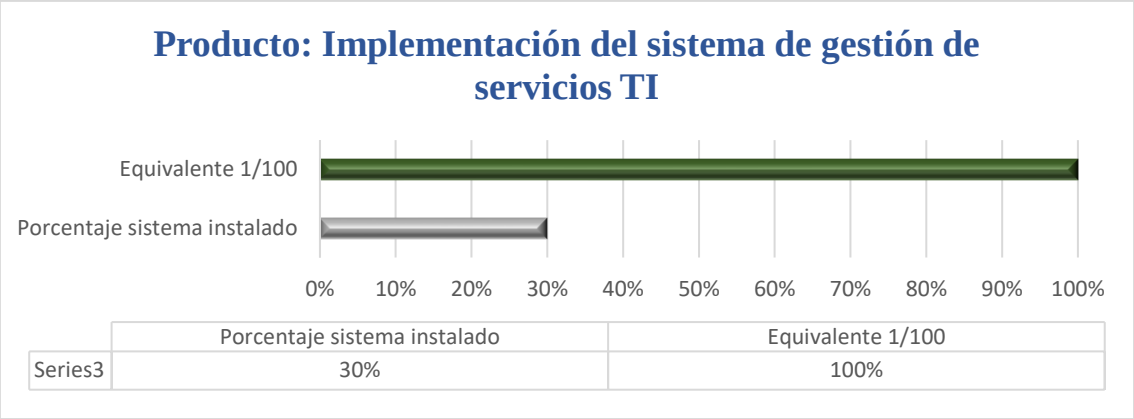
Este producto está programado para los cuatro trimestres. En este trimestre de demostró avance, por lo tanto, no tienen puntuación.



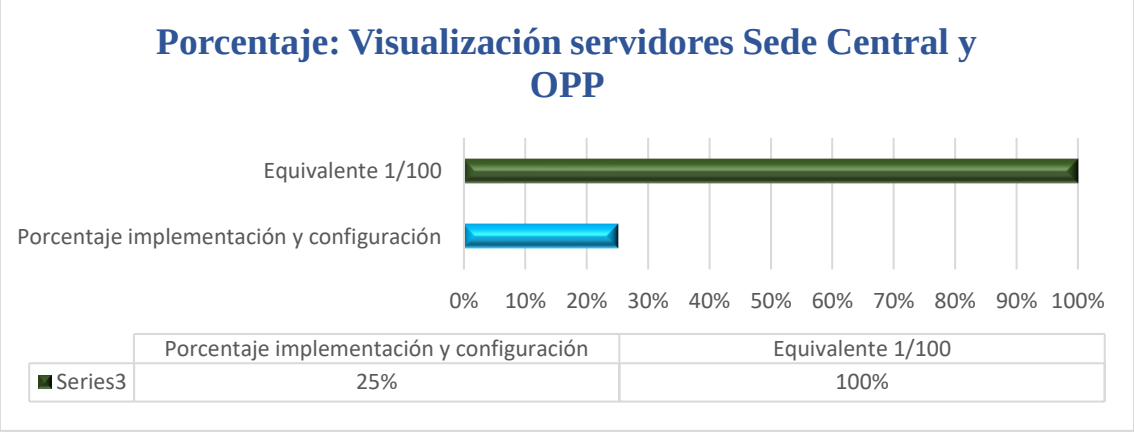
Este producto está programado para los cuatro trimestres. En este trimestre de demostró avance, por lo tanto, no tienen puntuación.



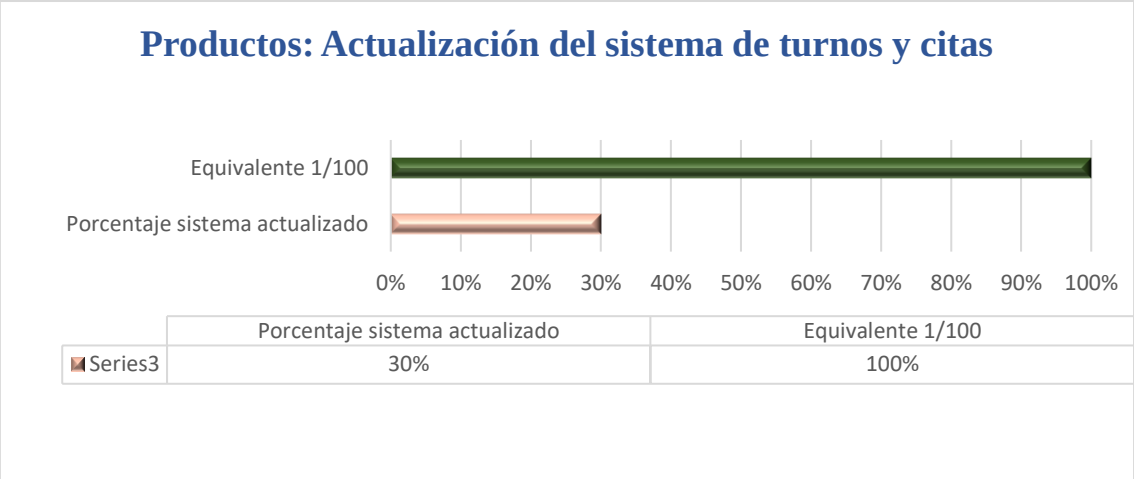
La implementación del contact center, es para la mejora de nuestra central telefónica. Este producto está para ser evaluado en todos los trimestres.



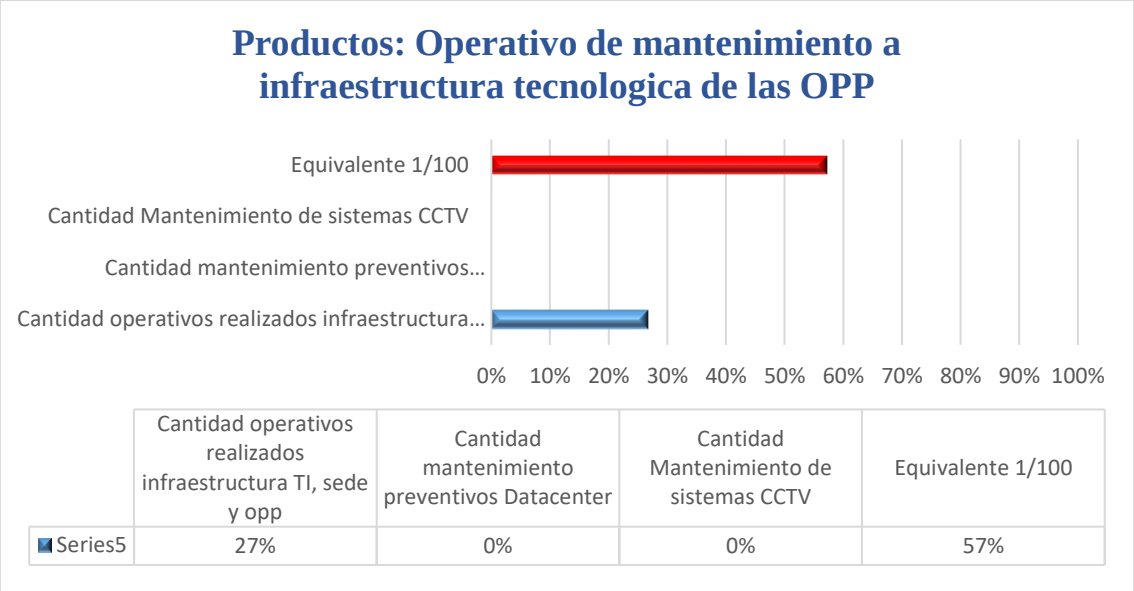
La implementación de un nuevo sistema de gestión de servicio es para la mejora continua de los servicios TI de la institución y para dar mejor servicio a nuestros usuarios.



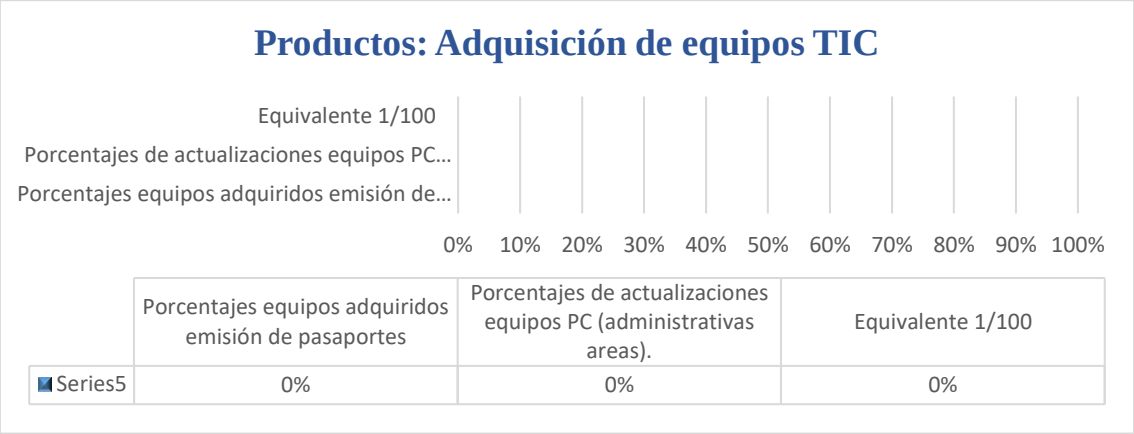
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



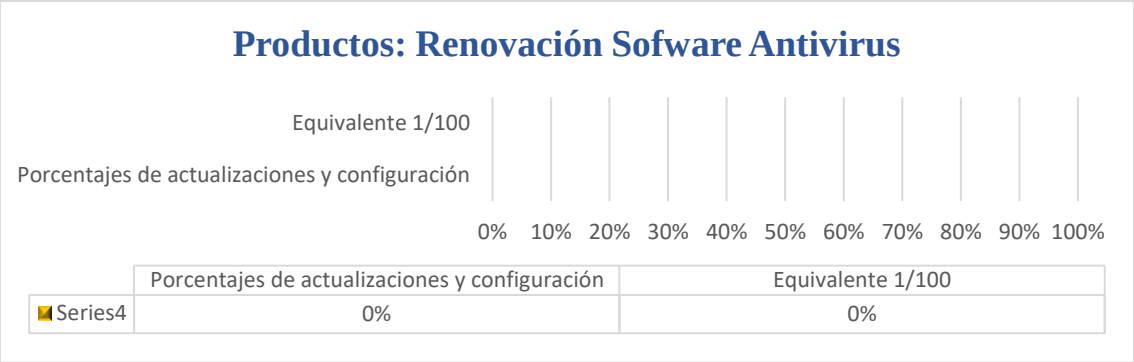
Este producto está programado para los cuatro trimestres.



Este producto está programado para los cuatro trimestres.



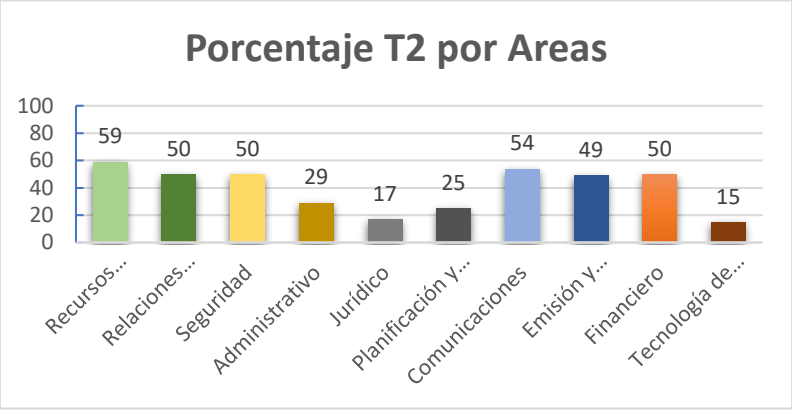
Este producto está programado para los trimestres 2, 3 y 4. En este trimestre de demostró avance, por lo tanto, no tienen puntuación.



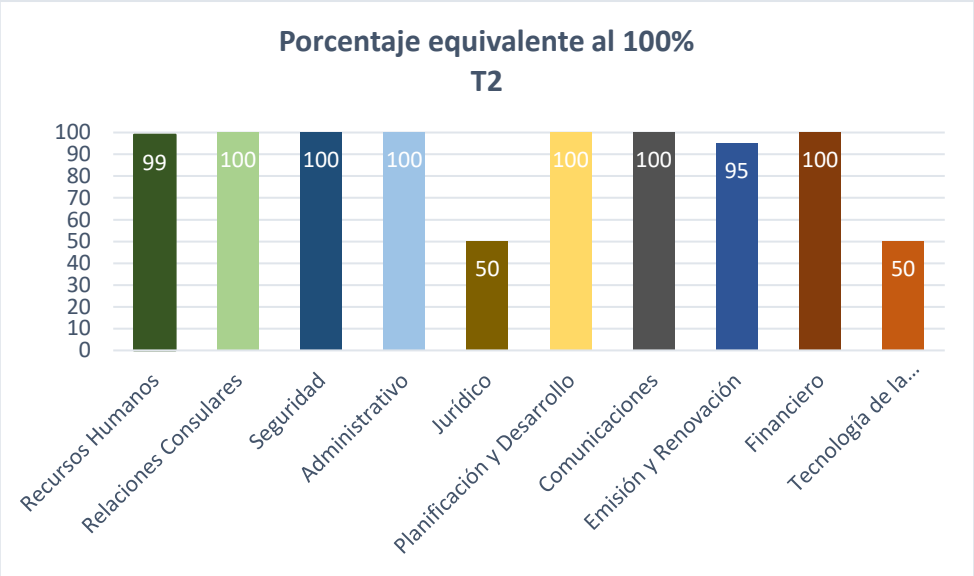
Este producto está programado para los trimestres 1, 2 y 3. En este trimestre de demostró avance, por lo tanto, no tienen puntuación.

Porcentaje equivalente de acuerdo con los productos. Con base en, el trimestre.

A continuación, se presenta el nivel de ejecución que obtuvieron las áreas responsables con sus productos, correspondiente al primer trimestre del POA 2023:



Al realizar un análisis de los datos obtenidos de la evaluación en el segundo trimestre del POA 2023, se ha cumplimiento un **40%,** de las metas total de acuerdo con el cumplimiento de los ejes estratégicos, y en cuanto el cumplimiento total de acuerdo con todos los productos con sus indicadores y equivalente al 1/100, hemos logrado un **82%,** que mediante al procedimiento de evaluación se refleja un cumplimiento satisfactorio de todas las metas proyectadas.



- *Es importante resaltar, que estos porcentajes son equivalentes solo al primer trimestre del cumplimiento al 100%.*

En el gráfico de valoración anterior observamos los porcentajes totales y avances que lograron cada uno de los responsables de áreas. Aquí podemos medir el total global de dirección y/o departamento; donde podemos mencionar que:

Las áreas de **Planificación, Financiero, Administrativo, Relaciones Consulares, Comunicaciones y Seguridad** lograron un **100%,** mientras que **Recursos Humanos** obtuvo un **99%** y **Emisión y Renovación** con un **95%,** en cuanto **Tecnologia y Jurídico** lograron **50%.** El porcentaje logrado por todas áreas, a nivel general para este trimestre es de **89%**

Recomendaciones:

Se recomienda lo siguiente:

- ✓ Las áreas responsables hagan especial énfasis con sus involucrados y técnicos a continuar con los esfuerzos de planificación, seguimiento y evaluación de las actividades programadas para el presente año.

- ✓ Realizar reuniones periódicas y verificar sus cronogramas manera que garanticen los cumplimientos de los resultados estratégicos y promueva la planificación en sus áreas, como herramienta fundamental en la evaluación y mejora continua de la unidad organizativa que desempeño.

- ✓ Al realizar sus productos con anticipación, debemos tener en cuenta que todas las áreas tienen tiempo para planificar sus productos por lo que exigimos que al momento de decidir cuales son sus productos, procuren si pueden cumplirlos y si no dependen de algún área o decisión para ejecutarlos.

Lic. Héctor Guzmán
Dir. Planificación y Desarrollo

Seguimiento de proyectos

CONFIGURACIÓN

DIRECCIÓN GENER PASAPOR

Areas Responsables	Descripcion productos POA	Presupuesto Anual	Trimestre	Estimado Inicio	Estimado Finalización	Duración estimada (en días)	Monto ejecutado	Diferencia
Direccion de Planificación	Elaboracion de POA 2023	$900.000,00	T4	1/10/2023	31/12/2023	90	$0,00	$900.000,00
Direccion de Recusos Humanos	Capacitacion	$600.000,00	T1-T2-T3-T4	1/1/2023	31/12/2023	360	$135.000,00	$465.000,00
Dpto. Comunicaciones	Difunsion de campaña Publicitaria	$3.000.000,00	T3	1/7/2023	30/9/2023	89	$0,00	$3.000.000,00
	Publicidad Periodico	$600.000,00	T1				$134.109,36	$465.890,64
	Adquisición de camara de video (equipos audivisuales)	$1.200.000,00	T1					
Dpto. Administrativo	Mantenimiento y reparación infracturura fisica, aires, plantas electricas y extintores, entre otras	$25.000.000,00	T1-T2-T3-T4	1/1/2023	31/12/2023	360	$1.270.000,00	$23.730.000,00
	*Ferreteria	$6.000.000,00	T1-T2-T3-T4	1/1/2023	31/12/2023	360	$107.342,50	$5.892.657,50
	*Higiene y limpieza	$7.000.000,00	T1-T2-T3-T4	1/1/2023	31/12/2023	360		$7.000.000,00
	Matenimiento de vehiculos	$8.000.000,00	T1-T2-T3-T4	1/1/2023	31/12/2023	360	$1.262.960,63	$6.737.039,37
	Adquisición Mobiliarios	$10.500.000,00	T1-T2-T3-T5	1/7/2023	31/12/2023	180	$1.416.000,00	$9.084.000,00
	Adquisición de Aires Acondicionados	$10.000.000,00	T3	1/7/2023	30/9/2023	89	$0,00	$10.000.000,00
	Adquisición de Vehiculos	$30.000.000,00	T4	1/10/2023	31/12/2023	90		
	Obras para edificacion, modificaciones	$60.000.000,00	T1	1/10/2023	31/12/2023	90		
	Servicio de supervisión de obras	$5.000.000,00	T2	1/10/2023	31/12/2023	90		
Dpto. Seguridad	Seguridad de los contribuyentes, empleados y planta fisica (Adquisicion de equipos de seguridad y camaras)	$15.000.000,00	T1-T2-T3-T4	1/1/2023	31/12/2023	360	$0,00	$15.000.000,00
Direccion de Tecnologia	Equipo de Tecnologia	$82.000.000,00	T3-T4	1/7/2023	31/12/2023	180	$2.000.000,00	$80.000.000,00
	Re-certificacion y/o licencias Informáticas	$5.000.000,00	T1-T2	1/1/2023	30/6/2023	179	$2.373.417,64	$2.626.582,36
	Mantenimiento de infraesctura TI	$5.000.000,00	T1	1/1/2023	31/3/2023	90	$0,00	$5.000.000,00
	Contrataciones de consultores externos TI	$6.000.000,00	T3	1/7/2023	30/9/2023	89	$0,00	$6.000.000,00
	Tintas y Cartuchos	$10.500.000,00	T1				$1.546.721,24	$8.953.278,76
	Adquisición de camara fotograticos	$7.500.000,00	T1				$28.320,00	$7.471.680,00
Todas las Areas	Materiales gastables de escritorio	$7.000.000,00	T1-T2-T3-T4	1/1/2023	31/12/2023	360	$0,00	$7.000.000,00
Areas Interesadas	Impresión y Encuadernación	$1.000.000,00	T1	1/1/2022	31/3/2022	90	$20.650,00	$979.350,00
Areas Interesadas	Adquisición de bajates y/o fondos para fotografias (sintra)	$210.000,00	T1				$0,00	$210.000,00
Areas Interesadas	Productos de artes graficas (Señaleticas)	$1.050.000,00	T1				$0,00	$1.050.000,00

Lic. Héctor Guzmán
Dir. Planificación y Desarrollo