REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

"Año del Fomento de las Exportaciones"

OPERATIVO DE CAPTURA A DISTANCIA

MUNICIPIO: LOMA DE CABRERA

INFORME DE EVALUACION

Realizado del 16 al 19 de enero de 2018

Informe final ejecución y evaluación del Operativo de Expedición y Renovación de pasaportes realizado en el Municipio de Loma de Cabrera

Lugar: Salón del Ayuntamiento Municipal de Loma de Cabrera
Fecha del 16 al 19 de enero de 2018.
Oficina de producción DGP: Montecristi

Participantes en la Inauguración:
Lic. Ramon Rodriguez, Director General
Sub Directora Rosa Julia Rodriguez
Ingrid Cuevas, Enc. De RRHH
Jacqueline Hernandez, Enc. Administrativa, Coordinadora del Operativo
Alexandra Abreu, Enc. De Comunicaciones
Rebeca Martínez, Representante de Nelson Matta, Enc. Emisión y Renovación

Autoridades de Loma de Cabrera
Arq. Junior Almonte, Alcalde Municipio Loma de Cabrera
Ignacio Ventura, Regidor del Municipio
Larry Castillo, Consultor Jurídico de la Alcaldía
Ysmenla de la Rosa, Presidente de la Sala Capitular
Hector Veras, Secretario Sala Capitular
Andira Rosario, Secretaria de la Alcaldía.
Miembros de la Prensa Local

Operadores de la DGP:
Isaac Cordero, auxiliar de Captura
Luisa Guzmán, auxiliar de caja
Domingo Almonte, Fotógrafo,
Salvador Ramírez, soporte técnico,
Soranyi García, auxiliar de entrega,
Romero Moquete, Chofer
Andrés Matos, Seguridad.

Oficina Montecristi:
Juan Erminio Vargas

SERVICIO RECIBIDO POR LOS USUARIOS

	Cantidad
USUARIOS QUE SE PRESENTARON A GESTIONAR EL SERVICIO....	**160**
USUARIOS PROCESADOS SATISFACTORIAMENTE.....	**128**
DEVOLUCIONES..... **(Diferencia entre Acta de Nacimiento y Cedula)**	**32**

Aspectos a evaluar y Mejoras para aplicar a futuros operativos

Tecnología:
La plataforma informática fue solida durante el operativo tomando las medidas de seguridad pertinentes para la implementación del operativo en software y hardware, seleccionando equipos móviles y de fácil transporte.

Inicialmente la capacidad del internet proporcionada fue muy lenta, duraba mucho para procesar, el ayuntamiento se hizo cargo de la conexión, brindándonos la conectividad para el tránsito de información entre la estación móvil, la sede principal y la OPP Montecristi.

Tecnología agrego al sistema el escaneo de la carta del poder del menor, lo que produjo una agilización en el proceso.

Inicialmente se observó tardanza en la autorización para dar prioridad a la emisión de los pasaportes del operativo antes de los ordinarios de Montecristi y teniendo en cuenta los VIP de Montecristi, para lo cual debemos rediseñar el orden de producción. (Colocar fecha de entrega a cada expediente por separado, un día antes de la entrega).
Para los operativos, la DGP debe adquirir un internet inalámbrico propio para la conectividad y comunicación de la sede principal y la unidad móvil de transferencia similar con una capacidad mínima de 5 megas subida y bajada.

Se observó que la autorización de los token, deben estar listos un día antes, para evitar retraso y se debe generar un token provisional de administrador.

Seguridad:
Los equipos, valores y personal fueron custodiados por personal militar de la seguridad de la DGP y del ayuntamiento de Loma de Cabrera y el CEFRONT.

Lugar elegido:
Favorable y apropiado para el operativo

Ambientación del lugar:
La asignación del área donde se tomó la fotografía, debido al enfoque de la cámara, las fotos quedaban con brillo, por lo que en el levantamiento inicial debemos ubicar dentro del local, el lugar mas apropiado con la iluminación mas adecuada a los fines.

Comunicación y Colocación en los medios:
Muy adecuada, se colocó en muchos medios: El caribe, Digital, CCN, Digital 5, medio local, la web, etc. Lo cual generó un plus para la DGP.
Falto la colocación del banner de apoyo a esa comunidad, haciendo alusión al operativo.

Actividad de Captura y Entrega:
Errores cometidos en la captura y la entrega: cero
Errores cometidos en la validación en OPP Montecristi: 2 errores.

Atención al ciudadano:
Los ciudadanos fueron atendidos de manera agil y ordenada con los ticket de turno. La información se les proporcionaba de manera verbal, en otra oportunidad hay que llevar los Brochure de información, para que a su vez conozcan un poco más de la institución.

Equipos y Accesorios:
El proyecto debe tener una planta física para la movilidad y mayor seguridad de los equipos, ya que estos poseen una conexión directa con la sede principal y directa e indirectamente son una brecha de seguridad para la institución.
Necesitamos tener 4 equipos de escritorio (Desktop) completos (Monitor, CPU, techado mouse) con las siguientes capacidades con un margen de lo mínimo:
Memoria de 4 Gigas, Procesador Pentium i7 6ta o 7ma Generación 3 Gigas, Disco duro 500 Gigas, esto para dar un mejor servicio, ya que los equipos que fueron llevados a este operativo son fáciles de transportar pero son muy delicados y tienden a fallar de vez en cuando en las tareas encomendadas.

Hubo falta de scaner e impresoras, etc. se dejó la Sede desprovista, por lo que hay que adquirir un paquete especialmente para operativos, adjuntamos la lista de los equipos que necesitamos.

Materiales y Suministro:
Se suministró token de entrega equivocado, 3 de captura y 1 de entrega en lugar de 2 de cada uno.

Disciplina y cooperación del Personal:
Se observó mucha Cooperación y disciplina, durante todo el proceso

Transporte, comida y alojamiento:
Muy bien

Retroalimentación de los usuarios:
Muy satisfactorio, debemos llevar una encuesta a ser aplicada para contar con una herramienta de medición del operativo.

Nota:
Los capturados el último día se imprimieron 7 y los demás fueron entregados el lunes en la OPP Montecristi.
Se hizo un VIP, y se entregó al día siguiente.
En cumplimiento al protocolo las actas descansan en Opp. Montecristi, Dpto. Emisión y Renovación y Dpto. de Control y Gestión y el Despacho de la Dirección General.

Adjunto:
Acta del Operativo, firmada y sellada.

Atentamente,

Comisión Operativo Loma de Cabrera