



## 1er Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023



### **Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional con base en el Modelo CAF (Common Assessment Framework)**

JUNIO 2023

Elaborado por: Licda. Monika Felix

Revisado por: Licda. Belkis Aquino- Licda. Karina Estrella



## **INTRODUCCION**

El siguiente documento corresponde al 1er semestre del informe del Plan de Mejora institucional 2023 de la Dirección General de Pasaportes.

El plan de mejora institucional de la DGP está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional.

En el presente informe se trabajaron 05 Criterios y 10 Subcriterios de los cuales, 07 presentaron avances parciales o totales, lo que representa un 56% total del Plan de Mejora correspondiente al 1er semestre 2023.

Con el mismo se procura que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas y técnicas orientadas a una mejor gestión de la calidad de los servicios, con la finalidad de que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos.



## 1er Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación el avance logrado en cada acción priorizada:

### ➤ Criterio 1: LIDERAZGO

#### **SUBCRITERIO 1.4.6 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

##### **Acción:**

Realizar y aprobar el anteproyecto de la Ley de la Dirección General de Pasaportes

**Evidencia 1 :** Comunicación del área Jurídica sobre la remisión del borrón del Anteproyecto de Ley.

#### **SUBCRITERIO 1.4.7 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

##### **Acción:**

Renovar el acuerdo con la JCE

##### **Evidencia 2 :**

Acuerdo con la Junta Central Electoral y comunicaciones de seguimiento

#### **SUBCRITERIO 1.4.8 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

##### **Acción:**

Mantener acuerdos con instituciones formativas para capacitar a los servidores públicos de la DGP

##### **Evidencia 3 :**

imágenes de los cursos impartidos, convocatoria, registro de participantes y acuerdo de las acciones formativas



## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

### **SUBCRITERIO 2.2.6 Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

**Acción:**

Realizar un Programa de Responsabilidad Social de DGP

**Evidencia 4 :**

Borrón documento de Política de Responsabilidad Social.

## **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

### **SUBCRITERIO 4.1.4 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

**Acción:**

Evaluar acuerdos con la JCE y acuerdos de cooperación internacional entre la REP. DOM. Y la fábrica Nacional de la Moneda de España

**Evidencia 5 :**

Correos institucionales y cartas dirigidas a las partes involucradas

### **SUBCRITERIO 4.6.1 Gestionar las instalaciones.**

**Acción:**

No hemos tramitado la sugerencia de la OACI que dice: La Sede Central por motivos de seguridad, debería ser trasladada en otra locación geográfica, que no esté frente al Mar. Instalación de centros de captura al alcance de otras provincias.

**Evidencia 6 :**

No se evidencia



## 1er Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

### **SUBCRITERIO 4.6.3 Gestionar las instalaciones.**

#### **Acción:**

Readecuar locales para un uso eficiente de los servicios

#### **Evidencias 7 :**

Imágenes de las readecuaciones realizadas en el local ubicado en la Costa Rica zona oriental.

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

#### **SUBCRITERIO 5.1.8 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés**

#### **Acción:**

La DGP no cuenta con un sistema de monitoreo continuo para control y supervisión de los procesos

#### **Evidencia 8 :**

No se evidencia

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

#### **SUBCRITERIO 8.1.1 Mediciones de percepción.**

#### **Acción:**

Realizar un Programa de Responsabilidad Social de DGP

#### **Evidencia 9 :**

Borrón documento política de responsabilidad

#### **SUBCRITERIO 8.1.9 Mediciones de percepción.**

#### **Acción:**

No se ha medido

#### **Evidencia 10 :**

No se evidencia



## EVIDENCIAS

### Evidencia 1: Comunicación/correo del área Jurídica sobre la remisión del borrón del Anteproyecto de Ley a la máxima autoridad



Juan jr. Rosa  
Para: Estevez Monika

Mar 6 Jun 2023 12:08 PM

La presente es para informarle que en fecha 30 del mes de enero del 2023, le entregamos a la Directora General el Ante proyecto de la ley de Pasaportes a los fines de que le diera continuidad al mismo y a su vez fuera presentado al consultor juridico del poder ejecutivo.

Juan Rosa  
presidente de la comision

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje. La información contenida en este correo electrónico, y sus anexos, es confidencial y de uso reservado únicamente para el destinatario final. Si usted no es el receptor, un empleado o agente responsable de enviar este correo, entonces no está autorizado para revisar, imprimir, copiar o distribuir este contenido. Si por error recibió este e-mail, por favor notifíquelo de inmediato al remitente por esta vía y elimínelo de su computador.

### Evidencia 2 :

#### Acuerdo con la Junta Central Electoral y comunicaciones de seguimiento





# 1er Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

## Evidencia 3 :

imágenes de los cursos impartidos, convocatoria, registro de participantes y acuerdo de las acciones formativas

Anexo 01

**SOLICITUD DE SERVICIO**

Dirección Regional: METROPOLITANA      Fecha: 13/3/2023  
 Empresa Solicitante: Dirección General de Pasaportes      Teléfono: 99-532-4233  
 Via de recepción de la solicitud: telefonica  
 Nombre de Director(a) o Presidente: Walter J. Cruz Pribride  
 Dirección de la Empresa: A1 George Washington

Email: a.dobriguez@pasaportes.gub.ve  
 No. Empleados: 698  
 RNC de la Empresa Sector Económico: 401503048

**REPRESENTANTE DE LA EMPRESA QUE SOLICITA**

Nombre(s) y Apellido (s): Ana Rodriguez  
 Cargo: Enc. Dept. Ejecución de Demos y Capacitación  
 Asesor Designado: ANA CAROLINA SOTO  
 Firma del Encargado/a: CARMEN CAMILO      Fecha: 22/3/2023

Acuerdos en el contacto inicial con la empresa: Se ha acordado la realización de un curso de capacitación en el área de gestión de la calidad ISO 9001:2015, el cual será impartido por el personal de la institución que cuenta con el personal capacitado en esta materia. Se acordó el pago de la capacitación por parte de la empresa. Se acordó el pago de la capacitación por parte de la empresa. Se acordó el pago de la capacitación por parte de la empresa.

Representante empresa      Asesor      Fecha

Edición 7

**DISEÑO DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN PUNTUAL**

Dirección Regional: METROPOLITANA

Nombre de la empresa: DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

Nombre de la capacitación: INTRODUCCION A LA NORMA ISO 9001

Objetivo de la capacitación: Al finalizar el curso los participantes estarán en capacidad de analizar los elementos conceptuales de la Norma ISO 9001 para su utilización e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización.

Población enfocada: Operativos, Mandos medios y gerentes

Contenido de la capacitación: Historia y Antecedentes de la Norma ISO 9001. Beneficios del Curso. Importancia del Curso. Revisión de la Norma ISO 9001. Familia ISO 9000. Conceptos básicos de la Calidad de un Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Generalidades de un Sistema de Gestión de la Calidad. Objetivos de la nueva versión de la norma ISO 9001. Principios de Gestión de la Calidad. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos de la Norma ISO 9001:2015. La estructura. Cierre del curso. Reflexión.

Carga horaria: 8 horas

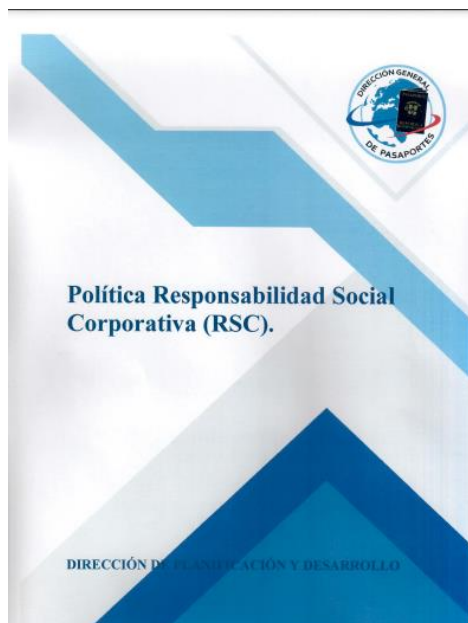
Perfil del facilitador: Profesional, Técnico o formado en el área, con experiencia laboral y docente.

Recursos didácticos y logísticos: Laptop, 1 pizarrón interactivo, 1 pizarra, 1 borrador, 1 bocina, 1 proyector multimedia, 1 pantalla o TV, Presentación digital, material didáctico, hojas en blanco 8 1/2 x 11, lapiceros, ejercicios prácticos, Norma ISO 9001:2015 impresa, video.

Firma contraparte de la empresa y fecha: 13/3/2023      Firma facilitador(es) y fecha: 14/4/2023  
  
 Firma asesor y fecha: 13/4/2023

## Evidencia 4:

Borrón documento de Política de Responsabilidad Social.

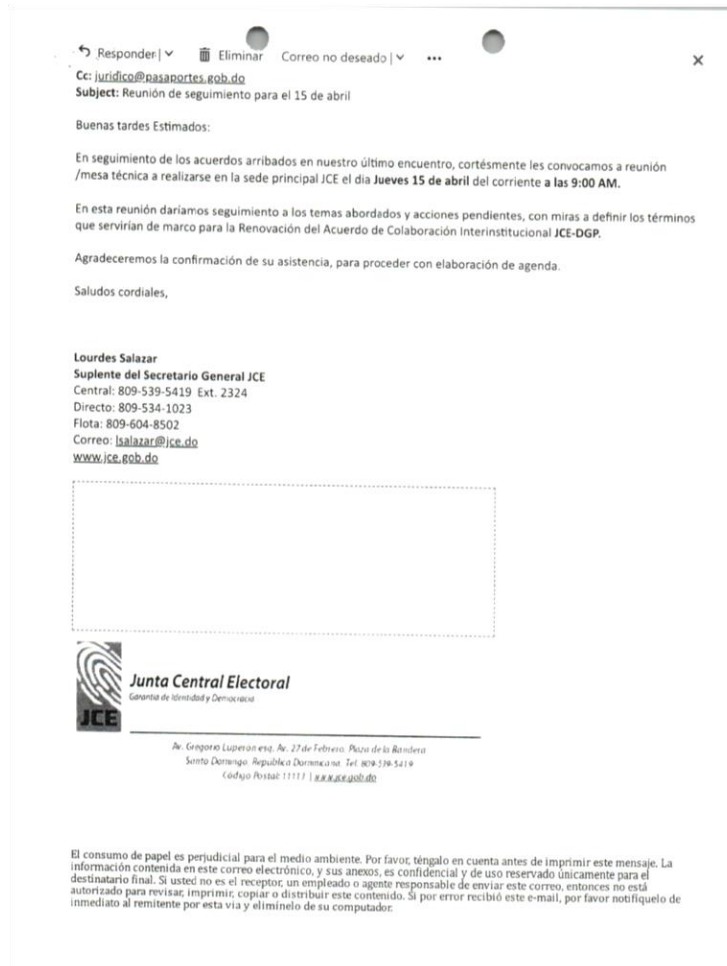




## 1er Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

### Evidencia 5:

Correos institucionales y cartas dirigidas a las partes involucradas



### Evidencia 6:

No se evidencia





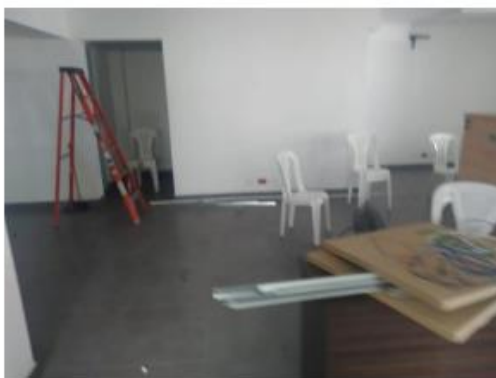
## 1er Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

### Evidencias 7:

Imágenes de las readecuaciones realizadas en el local ubicado en la Costa Rica zona oriental.

FOTOS DEL ÁREA A REUTILIZAR PARA PUNTO DE ENTREGA DE PASAPORTES DE  
MEGACENTRO

LOCAL COSTA RICA



### Evidencia 8:

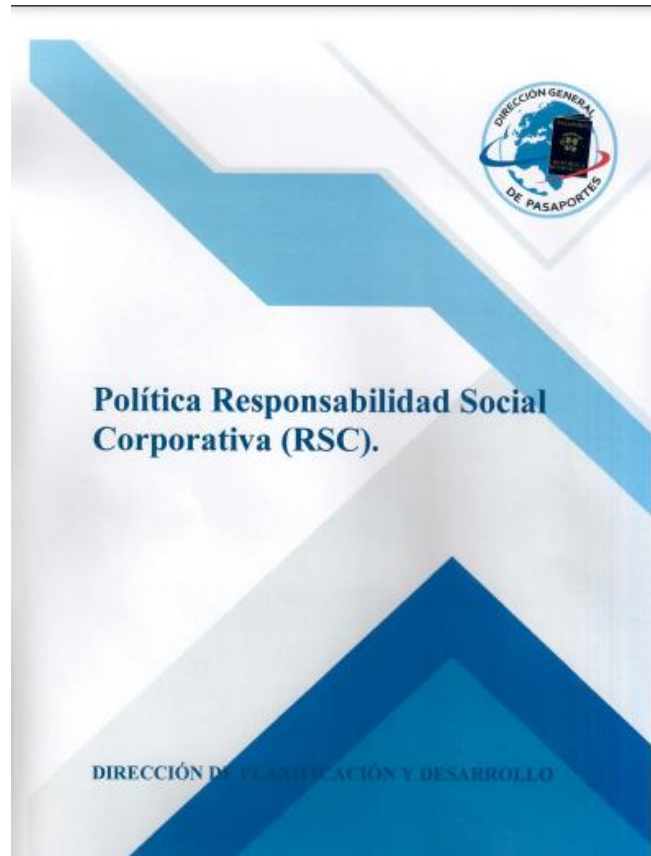
No se evidencia



## 1er Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

### Evidencia 9:

Borrón documento política de responsabilidad



### Evidencia 10:

No se evidencia

## Porcentaje de Avance del Plan 2023



### Dirección General de Pasaportes Plan de mejora 1er semestre 2023 Comité de Calidad

| Criterio   | Subcriterio No.  | No. | Área de Mejora   | Objetivos   | Acción de Mejora  | Plazo de Ejecución   |          | Recursos Necesarios | Responsables  | Medio de Verificación | Nivel de Desarrollo   |      |
|--|--|-----|--|---|---|--|----------|---------------------|---|-----------------------|---|------|
|  |  |     |  |   |   | Inicio   | Termino  |                     |   |                       |   |      |
| CRITERIO 1: LIDERAZGO                            | SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.                            | 6   | Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.   | Mantener de manera eficaz la base legal de la Dirección General de Pasaportes                 | Realizar y aprobar el anteproyecto de la Ley de la Dirección General de Pasaportes  | 1. Creación del anteproyecto de la ley de la DGP<br>2. Autorización del anteproyecto por parte de la máxima autoridad              | 11/2023  | 21/2023             | Recursos Humanos  | DESPACHO-JURIDICO     | Comunicación del área jurídica  | 50%  |
| CRITERIO 1: LIDERAZGO                            | SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.                            | 7   | Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).  | Mantener alianzas con grupos de interés importantes   | Renovar acuerdo con la JCE  | Encuentro con los miembros de la JCE   | 11/2023  | 21/2023             | personal autorizado por la DGP                            | JURIDICA              | Acuerdo con la JCE  | 90%  |
| CRITERIO 1: LIDERAZGO                            | SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.                            | 8   | Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión   | Capacitar a la institución mediante la participación activa en asociaciones profesionales     | Mantener acuerdos con instituciones formativas para capacitar a los servidores públicos de la DGP   | 1. coordinar cursos, talleres y diplomados con el INFOTEP  | 11/2023  | 41/2023             | Material didáctico, laptops, Multimedia, Recursos Humanos | RRHH                  | Imágenes de los cursos impartidos, convocatoria, registro de participantes y Acuerdo de las acciones formativas | 100% |
| CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION           | SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.                       | 6   | Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.   | Crear impacto en la sociedad con programas ciudadanos en la vida de los ciudadanos            | Realizar un Programa de Responsabilidad Social de DGP   | creación de un manual que contenga las políticas de responsabilidad social   | 1/1/2023 | 1/3/2023            | Recursos Humanos  | PLANIFICACION         | Borrón Política de Responsabilidad Social   | 80%  |
| CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS                  | SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes  | 4   | Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.  | Lograr resultados medibles para alianzas y colaboraciones en el ámbito jurídico institucional | Evaluar acuerdos con la JCE y acuerdos de cooperación internacional entre la REP. DOM. Y la fábrica Nacional de la Moneda de España   | 1. Encuentro con los miembros de la JCE<br>2. Creación de comisión de la evaluación del convenio entre las partes                  | 11/2023  | 21/2023             | personal autorizado por la DGP                            | JURIDICA              | Correos institucionales y cartas dirigidas a las partes involucradas  | 50%  |
| CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS                  | SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.  | 1   | Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios / puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).  |   | No hemos tramitado la sugerencia de la OAJI que dice: La Sede Central por motivos de seguridad, debería ser trasladada en otra ubicación geográfica, que no esté frente al Mar. Instalación de centros de captura al alcance de otras provincias. |  |          |                     | DESPACHO  |                       | 0%  |      |
| CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS                  | SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.  | 3   | Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados  | Reutilizar y eficientizar los activos y su ciclo de vida                                      | Readecuar locales para un uso eficiente de los servicios  | 1. Adecuar local de la Costa Rica<br>2. Eliminación de activos en desuso<br>3. Trasladar la unidad del call center a la Costa Rica | 11/2023  | 41/2023             | Mobiliario- recursos humanos                              | ADMINISTRATIVO        | Imágenes de las readecuaciones  | 100% |
| CRITERIO 5: PROCESOS                             | SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés | 8   | Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).  |   | La DGP no cuenta con un sistema de monitoreo continuo para control y supervisión de los procesos  |  |          |                     | TECNOLOGIA  |                       | 0%  |      |
| CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.   | 1   | Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. | Crear impacto en la sociedad con programas ciudadanos en la vida de los ciudadanos            | Realizar un Programa de Responsabilidad Social de DGP   | Creación de un documento que contenga las políticas de responsabilidad social  | 1/1/2023 | 1/3/2023            | Recursos Humanos  | PLANIFICACION         | Borrón documento Política de responsabilidad  | 80%  |
| CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.   | 9   | Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.   |   | No se ha medido   |  |          |                     | COMUNICACIONES  |                       | 0%  |      |
| <b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>                |  |     |  |   |   |  |          |                     |   |                       | <b>55%</b>  |      |