



REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

“Año del Fomento de las Exportaciones”

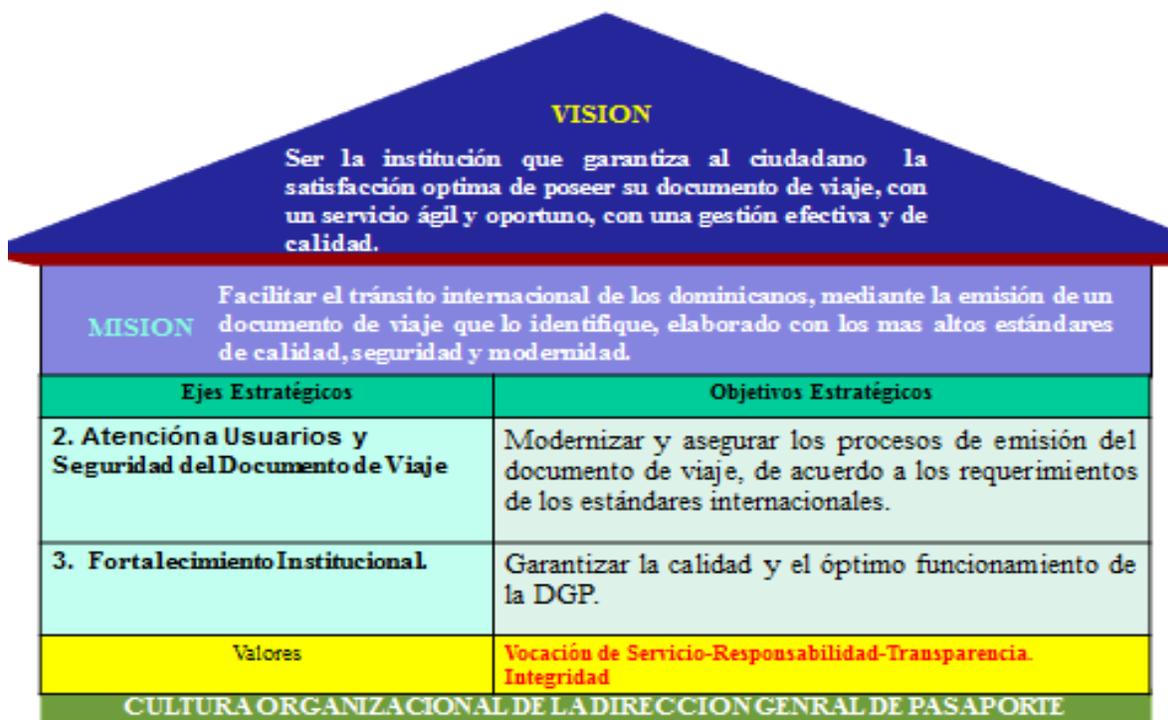
PLAN OPERATIVO DE CAPTURA A DISTANCIA



2018

CONTENIDO:

Declaración de Misión, Visión y Valores.....	03
Introducción.....	04
Marco legal de operativos de expedición de pasaportes.....	04
OBJETIVO.....	05
Alcance.....	05
RESPONSABLES.....	05
PROCEDIMIENTO.....	05
Levantamiento.....	06
Características del Lugar.....	06
Involucrados DGP y externos.....	06
Fecha y Horario Operativo.....	06
Equipos y accesorios Tecnológicos.....	07
Publicidad.....	07
Materiales y Suministro.....	08
Transporte y combustible.....	08
Seguridad.....	08
Registro usuario y personal DGP.....	08
Alojamiento y Dieta.....	08
Actividades para la Expedición.....	09
Impresión y servicios ofrecidos.....	09
Evaluación y Mejora continua.....	10
Texto General de carta a los contactos de la comunidad.....	11
Modelo Informe de Evaluación.....	12
Alta Voz DGP.....	17



Valores.

Valores	Definición
Vocación de Servicio:	<ul style="list-style-type: none"> Realizamos con dedicación, esmero, compromiso y las responsabilidades asignadas, siempre dando lo mejor de nosotros.
Responsabilidad:	<ul style="list-style-type: none"> cumplimos con nuestros deberes como servidores públicos, con calidad y puntualidad, apegados siempre a las políticas institucionales.
Trasparencia:	<ul style="list-style-type: none"> Manejamos con honestidad y pulcritud los recursos asignados, abierto siempre al escrutinio público.
Integridad:	<ul style="list-style-type: none"> Actuamos sin doblez, apegados a los principios de la ética y la moral.

PROCESO DEL OPERATIVO PARA LA EXPEDICION (CAPTURA Y ENTREGA) DE PASAPORTES EN PROVINCIAS DONDE NO HAY PRESENCIA DE OFICINAS PROVINCIALES DE LA DGP.

INTRODUCCION:

La Dirección General de Pasaportes como parte de su objetivo de garantizar al ciudadano un documento de viaje que lo identifique en el extranjero, esta Dirección ha propuesto en su Plan Operativo 2018, brindar el servicio de “Captura a Distancia” mediante la realización de operativos a través del traslado de la Tecnología DGP a diferentes comunidades lejanas, proporcionando una unidad tecnológica móvil, acompañado de un personal altamente capacitado, con un procedimiento bien establecido fundamentado en el cumplimiento de las exigencias de la OACI a nivel internacional, de las regulaciones, leyes y normativas a nivel nacional y los procedimientos y protocolos de la DGP.

Contamos con una estructura para dar el servicio a un promedio de 200 ciudadanos diarios en cada operativo, los cuales tendrán la facilitación de la obtención de su documento de viaje. Esta nueva modalidad de captura y entrega a distancia, garantiza la misma eficiencia, calidad y seguridad que exhibimos en las diferentes OPP.

Al llegar a esas comunidades tendremos un impacto con relación al alcance y expansión de nuestros servicios; en diferentes comunidades, a donde la DGP se trasladará para brindar nuestros servicios con los valores éticos y la eficiencia y transparencia que nos identifica.

Esta tecnología móvil estará interconectada con la DGP, en tiempo real, al momento de ser capturado y verificado, consumando todos los pasos del proceso hasta la entrega del pasaporte impreso por la OPP más cercana al lugar del operativo.

MARCO LEGAL DE OPERATIVOS DE EXPEDICION DE PASAPORTES:

Ley No. 549 de fecha 10 de marzo del año 1970, que crea la Dirección General de Pasaportes.

Ley 208 de fecha 8 de Octubre del año 1971, sobre Pasaportes

Decreto No. 140-99 de fecha 30 de marzo de 1999, sobre la Responsabilidad de la emisión y venta y control de las libretas de pasaportes.

Normas, Procedimientos y Resoluciones de la Dirección General de Pasaportes.

Director General de Pasaportes, en el ejercicio de sus atribuciones, comunicación No. 004-2018.

Decreto 956 que establece los requisitos para la Emisión y Renovación de pasaportes.

OBJETIVO:

Impactar a los ciudadanos de diferentes municipios facilitándoles la obtención del documento de viaje, en condiciones óptimas, en el menor tiempo posible, con la eficiencia, transparencia y seguridad con que se realiza en las Oficinas Provinciales, considerando un riesgo razonable y garantizando cumplir a cabalidad con los lineamientos establecidos por los parámetros internacionales, leyes, reglamentos, normas y procedimientos, sin comprometer la salvaguarda de los equipos, informaciones e integridad física de los empleados que se trasladan a brindar el servicio.

Los ciudadanos de las diferentes provincias y sus zonas aledañas tendrán un ahorro significativo de tiempo, esfuerzo y dinero, donde se realicen estos operativos.

ALCANCE:

Este operativo beneficiará a todos los residentes, visitantes, o cualquier persona que se encuentren de manera temporal en una provincia donde se esté operando y que estén interesados en adquirir el documento de viaje.

RESPONSABLES:

Los funcionarios vinculados a este operativo son los asignados por la MAE: Gina Puello, Sub directora/ Enc. Control de Gestión, Nelson Matta Enc. de Emisión y Renovación, Juan Sánchez, Enc. De Tecnología, Alexandra Abreu, Coordinadora Relaciones Publicas, bajo la coordinación de Jacqueline Hernandez, Enc. Administrativa, con la colaboración de la Gobernación Provincial del Operativo y Dr. Juan Tomás Reyes, Encargado Planificación.

PROCEDIMIENTO:**Levantamiento:**

Se realizará un levantamiento en la zona, asegurando que cumpla los requisitos de: local adecuado, seguridad, etc. se efectuará con 3 personas asignadas de los departamentos de Tecnología, Comunicación y Emisión y Renovación.

Características del Lugar:

El local en donde se realizará el operativo deberá reunir las siguientes condiciones:

1. Poseer Internet ADSL, velocidad 10 Mega, 1 Mega de Subida.
De no poseerlo o ser insuficiente la DGP proporcionará el mismo.
2. Capacidad mínima para recibir de 100 a 150 personas
3. Limpio y organizado
4. Ventilado, con abanicos o Aire acondicionado
5. Lugar para la fotografía, con condiciones de iluminación apropiada
6. Capacidad para que el personal pueda ejercer las funciones siguientes:
dos (2) capturadores, un (1) cajero, un (1) fotógrafo, una (1) empleado de atención al usuario para verificar los documentos, un (1) empleado para entrega. (4 escritorios pequeños con sillas)
7. Baño higiénico y adecuado.
8. Proporcionar 2 militares para ayudar a mantener el orden en las filas

Ventajas adicionales que pueda tener el local:

Cámaras de seguridad

Que se encuentre cerca de la policía

Salón disponible para el operativo medico

Involucrados internos y externos a la DGP que pudieran participar:

Gobernador, Diputados, y Senadores de Provinciales, Asociaciones, Cámara de comercio, Club de Leones, Universidades Regionales, Unión de Junta de Vecinos, productores, medios, Banco de Reservas, Junta Central Electoral.

Junta Central Electoral:

Se coordinará con la Junta Central Electoral para que estén prestos en la agilización de las actas legalizadas.

Banco de Reservas:

Coordinar con la oficina del Banco de Reservas más cercana al local, para que estén preparados para las ventas correspondientes y tasas si aplica.

Fecha y Horario:

Establecer la fecha, por lo menos con 1 semana de antelación, en estos operativos se realizaran 4 jornadas (4 días) el último día solo se recibirá hasta el mediodía para VIP, después de esa hora se le entregara en la OPP más cercana.

Energía Eléctrica:

Asegurarse de que la energía eléctrica sea estable y constante, que cuente con Inversor y la opción de planta eléctrica en caso de falla en el suministro del servicio.

Se puede consultar si hay días fijos de suspensión de energía para fines de utilización de Inversor o Planta.

Equipos y accesorios Tecnológicos:

3 computadoras (una para la cajera y 2 para los capturadores) 3 Escáner HP SCANJET 5590/Epson L220 (Multifuncional) o hp laserjet MFP277, 1 Cámara fotográfica CANON EOS REBEL T5/canon EOS Rebel T3, 4 tarjetas wifi USB, 1 impresora Epson TM-T88V/Star Micronics BSC-10, 1 Impresora HP Color Lasertjet Pro M254dw 3 Identix BTO-200/BTO-500, 3 Topaz T-l460-HSB-RD de huella., 3 Bluedot, 3 CrossMatch, 3 Puertos seriales de USB a RS-232, 3 toquen para entrada al sistema, 2 capturas, 1 entrega, 1 supervisor de entrega, 1 Swicht de 4 o 6 puertos para la conexión de red, Cable UTP categoría 5 o superior para la conexión de red con sus respectivos RJ45, 10 canaletas de pisos con adhesivos para evitar accidentes.

Se unifica captura y digitalización, se incluye el programa de digitalización, los recibos serán manuales, se incluirá lámpara para fotografía y papel vegetal para el fondo.

Publicidad:

La DGP colocará un banner 12 x 12 donde se muestra el apoyo de la institución a la comunidad a través del operativo.

Banner araña de Bienvenida DGP

Entrega a los asistentes publicidad objetiva (un brochure con la lista de requisitos)

Convocar a los medios de comunicación Local. Y perifoneo antes y durante el operativo

Materiales y Suministro:

La DGP proporcionara los insumos o materiales necesarios, recibos manuales, 3 resmas papel bond, 3 folder, 3 grapadoras, 3 sellos (2 de DGP y 1 de cancelación), 1 toner de impresora, tinta, 2 cajas lapiceros, 1 papel para pared para fotografía, formulario de recepción de documentos (diseñar) 2 extensiones de 25/75/100 con 2 regletas, ticket manuales, mesa, bambalina azul y tope blanco.

Suministro en la OPP más cercana:

Se proveerá la OPP del suministro de libretas necesario para hacer frente al operativo (en este caso estimado de 800 libretas), así como también de los materiales que necesita para la impresión de las mismas.

Transporte y Combustible:

Se proporcionara el transporte adecuado y el combustible necesario, para los empleados desde y hasta la sede central de la DGP.

Seguridad:

Se dispondrá de 2 agentes de seguridad para mantener el orden y seguridad en el envío de las libretas, bajo la supervisión directa del Enc. de Seguridad de la DGP.

Registro y lista de usuarios y personal de la DGP:

Se llevara formulario de firma del personal participante y firma de los usuarios que solicitan el servicio.

Alojamiento y Dieta:

Se cotizará alojamiento y para el suministro de las comidas estará a cargo de la Gobernación provincial, además el personal recibirá el viatico correspondiente, para cubrir sus gastos de comidas, etc.

Actividades para la expedición (captura y entrega a distancia) mediante operativo:

1. **Verificación:** Se verifica los documentos físicos conforme al protocolo
2. **Captura:** Se realiza la captura y la envía a validación de la OPP más cercana, si procede este lo remite a autorización en caso contrario a antifraude.
3. **Autorización:** lo envía a producción de la OPP más cercana, se le da control y se genera la entrega especial.
4. **Entrega:** Se envía en valija con cintillo de seguridad en un vehículo seguro, con un empleado de la DGP, acompañado de un agente de seguridad de DGP; luego de entregado se envía el recibo de entrega al encargado de la OPP más cercana y este le dará el estatus de emitido con el toquen administrador propio del encargado.
5. **Acta de finalización de la jornada:** Al final del operativo se levanta un acta (en 3 originales) con todas las informaciones, debidamente firmada y sellada, esta acta debe permanecer en el dpto. de Emisión y Renovación, Oficina Productora y Dpto. de Control de Gestión. (redactar el acta para aprobación)

Impresión:

Las libretas serán impresas en la OPP más cercana al lugar donde se realizara el operativo.

Servicios Ofrecidos (Oferta de VIP):

Se ofrecerá el servicio de Emisión y Renovación, VIP especial para entrega en 2 días, y pasaportes vigencia 10 años, los ciudadanos que procuren otros servicios como son pasaporte 1 año, renovación por perdida y deterioro, etc. serán remitidos a la OPP San Francisco.

Evaluación y mejora continua:

Al final del operativo la comisión realizara evaluación del mismo y enviara informe al Director General de la DGP, anexando las actas levantadas del operativo, conteniendo las recomendaciones para la mejora continua.

Texto General de carta a los contactos de la comunidad:

Por la presente hacemos de su conocimiento que a solicitud de varios sectores importantes de esa comunidad y en coordinación con las autoridades de la Gobernación Provincial y la Alcaldía del Municipio, nos han mostrado gran interés en recibir los servicios para la emisión y renovación del documento de viaje (pasaporte), esta solicitud a la vez coincide con uno de los objetivos propuestos por la actual gestión de la DGP, descrito en su Plan Operativo 2018, como “Operativos a Distancia”; mediante el cual trasladamos la tecnología DGP, a las comunidades que se encuentran distantes a las OPP, lo que se traduce en el beneficio de ahorro en tiempo, esfuerzo y dinero para los requirentes.

Les damos la buena noticia de que estaremos realizando su primer operativo móvil en indicando lugar y días a realizar.

Solicitamos su apoyo y colaboración para que la información llegue a todos los interesados de manera que puedan aprovecharse del mismo, logrando así en éxito esperado.

Atentamente,

MODELO INFORME EVALUACION:



REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

“Año del Fomento de las Exportaciones”

OPERATIVO DE CAPTURA A DISTANCIA

PROVINCIA: _____

MUNICIPIO: _____

INFORME DE EVALUACION- INFORME FINAL



Realizado los días _____ del mes de _____ 2018.

Informe final ejecución y evaluación del Operativo de Expedición y Renovación de pasaportes realizado en el Municipio de _____.

OBJETIVO:

Cumplimiento del Plan Operativo 2018, brindar el servicio de "Captura a Distancia" mediante la realización de operativos a través del traslado de la Tecnología DGP a diferentes comunidades lejanas, proporcionando una unidad tecnológica móvil, acompañado de un personal altamente capacitado, con un procedimiento bien establecido fundamentado en el cumplimiento de las exigencias de la OACI a nivel internacional, de las regulaciones, leyes y normativas a nivel nacional y los procedimientos y protocolos de la DGP.

Lugar: _____.
Fecha: _____.
Oficina de producción DGP: _____.
Solicitud recibida de: _____.

Se realizó un Acto de apertura con la Bendición del Párroco y la asistencia de las siguientes personalidades:

_____.

Por parte de la DGP asistieron las siguientes personas:

_____.

Operadores de la DGP:

_____, Auxiliar de Captura
_____, Auxiliar de caja
_____, Fotógrafo,
_____, Soporte técnico,
_____, Auxiliar de entrega,
_____, Chofer
_____, Seguridad.
_____, Soporte Técnico

Supervisora General:

_____.

Supervisora de Emisión y Renovación:

_____.

Oficina de apoyo:

_____.

SERVICIO RECIBIDO POR LOS USUARIOS

	Cantidad
USUARIOS QUE SE PRESENTARON A GESTIONAR EL SERVICIO +o-	_____
USUARIOS PROCESADOS	_____
PASAPORTES ENTREGADOS.....	_____
PENDIENTES DE ENTREGAR EN SAN FRANCISCO.....	_____
EN INVESTIGACION.....	_____
DEVOLUCIONES.....	_____
MENORES.....	_____
VIP.....	_____
COBRO EN CAJA RD\$.....RD\$	_____

Motivos de devoluciones:

Personas casadas con acta de divorcio, diferencias entre el acta y la cedula, desconocían que había que legalizar, por cierre del operativo a la 1:00). **(Estos son los motivos generales de devolución, se puede incluir más si aplica).**

Investigación:

Quedaron en investigación por falta de asignación de fotos, falta de escanear el pasaporte anterior y por diferencia entre el acta y la cedula. **(Estos son los motivos generales de investigación, se puede incluir más si aplica).**

Logística para desayuno, cena y otros:

Se depositará la suma de RD\$_____ para cubrir sus gastos.

Equipos y accesorios Tecnológicos usados:

4 computadoras (una para la cajera y 3 para los capturadores) 3 Escáner HP SCANJET 5590/Epson L220 (Multifuncional) o hp laserjet MFP277, 1 Cámara fotográfica CANON EOS REBEL T5/canon EOS Rebel T3, 4 tarjetas wifi USB, 1 impresora Epson TM-T88V/Star Micronics BSC-10, 1 Impresora HP Color Lasertjet Pro M254dw 3 Identix BTO-200/BTO-500, 3 Topaz T-l460-HSB-RD de huella., 3 Bluedot, 3 CrossMatch, 3 Puertos seriales de USB a RS-232, 5 toquen para entrada

al sistema, 1 administrativo, 2 capturas, 1 entrega, 1 supervisor de entrega, 1 Swicht de 4 o 6 puertos para la conexión de red, Cable UTP categoría 5 o superior para la conexión de red con sus respectivos RJ45, 10 canaletas de pisos con adhesivos para evitar accidentes. **(Estos son los equipos generales, se puede incluir más si aplica).**

Tecnología:

Resumen informe y eventos durante el operativo del Dpto. de Tecnología.

Seguridad:

Resumen informe y eventos durante el operativo del Dpto. de Seguridad.

Local:

Calificación del local y comentarios.

Fotografía:

Resumen informe y eventos durante el operativo del área de fotografía.

Atención al ciudadano:

Resumen informe y eventos durante el operativo del área atención al ciudadano.

Fallo de Energía Eléctrica:

Resumen informe y eventualidades ocurridas.

Disciplina y cooperación del Personal:

Resumen informe y eventualidades ocurridas.

Transporte, comida y alojamiento:

Resumen informe y eventualidades ocurridas.

Retroalimentación de los usuarios:

Resumen informe y eventualidades ocurridas.

Comunicación y Colocación en los medios:

Cobertura en los medios: _____, _____.
Duración _____ y lugares, desde una semana antes y durante un perifoneo por toda la provincia, redes sociales: instagran, twirer.
Se deberá enviar fotos a presidencia.

Aspectos a evaluar y Mejoras para aplicar a futuros operativos

Equipos y Accesorios recomendaciones adicionales:

Acta del Operativo:

La comisión realizara la evaluación del mismo y enviara informe al Sr. Director General de la DGP, anexando las actas levantadas del operativo, firmadas y selladas, las cuales descansaran en Opp. más cercana, Dpto. Emisión y Renovación, Dpto. de Control y Gestión y el Despacho de la Dirección General.

Atentamente,

Comisión Operativo_____.

ALTA VOZ DGP

MUY BUENOS DIAS EQUIPO DGP:

HACEMOS DE SU CONOCIMIENTO QUE TRABAJANDO POR EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRAS METAS DESCRITAS EN EL PLAN OPERATIVO 2018, ESTAREMOS OFRECIENDO "OPERATIVOS A DISTANCIA", MEDIANTE LOS CUALES TRASLADAMOS LA TECNOLOGIA DGP A DIFERENTES COMUNIDADES DISTANTES DE LAS OFICINAS PROVINCIALES, PARA ALLI OFRECER LOS SERVICIOS DE EMISION Y RENOVACION DEL DOCUMENTO DE VIAJE (PASAPORTES).

CON ESTO LOS HABITANTES DE ESTA COMUNIDAD Y ZONAS ALEDAÑAS, AHORARAN TIEMPO, ESFUERZO Y DINERO.

EN ESTA OPORTUNIDAD ESTAREMOS EN ESTA PROVINCIA _____, MUNICIPIO _____, LOS DIAS _____, _____ Y _____ DEL CORRIENTE MES DE _____.

POR NUESTRA PARTE, DEBEMOS DAR APOYO A ESTAS INICIATIVAS, DE MANERA PERSONAL, CADA UNO DIVULGANDO Y REPLICANDO EN LAS REDES DISPONIBLES COMO LO SON: FACEBOOK, TWITER, INSTAGRAN, ETC.

ESTAREMOS MONITOREANDO LOS EMPLEADOS QUE SON ACTIVOS EN LOS PLANES DE DIVULGACION DE LA ENTIDAD.
