

NOMBRE DEL PROYECTO

Programa: Master en Gestión de Calidad y Reingeniería de Proceso.

Nº Grupo proyecto: 5.

Nombre de los miembros del equipo:

- Addy Adames.
- Bianca Urbay.
- Adalberto Soler.
- Mayra Pacheco.
- Arisleyda Danis.



PROPUESTA DE IDEAS

PROPUESTAS DE IDEAS

Propuesta 1.

NOMBRE DE LA PROPUESTA: Incluir la función del evaluador externos del Premio Nacional a la Calidad del Sector Publico al programa de pasantías en las universidades dominicanas, que gestiona el Ministerio de Administración Pública

PROPUESTA	PUNTOS CRITICOS	IMPACTO	RIESGOS
<p>Descripción: Incluir estudiantes que estén concluyendo el grado como pasantes, durante la evaluación externa del premio nacional.</p>	<p>Puntos fuertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar de los evaluador externos. • Involucrar a los ciudadanos / usuarios en el fortalecimientos de los servicios que ofrecen las instituciones postulantes. 	<p>Cliente Objetivo/Partners: Ministerio de Administración y la Coordinación del Premio Nacional a la Calidad.</p>	<p>Riesgos identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de comprensión del Modelo de parte de los pasantes. • Incumplimiento de los plazos de entregas. • No contar con suficientes pasantes en las fechas previstas para la evaluación. • Falta de compromiso.
<p>Problemas a solucionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La distribución de las memorias de postulación a la hora de la asignación a los evaluadores. • Mejorar los tiempos del proceso de evaluación. 	<p>Puntos débiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de evaluadores con que se cuenta. • Tiempo de notificación sobre cada una de las fases de evaluación. 	<p>Beneficios para los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de retorno entregado a tiempo. • Resultados de la evaluación en los plazos establecidos 	<p>Posibles barreras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de interés por las universidades dominicana. • Falta de recursos tecnológicos para la evaluación. • Falta de recursos económico por traslado del evaluador.

PROPUESTAS DE IDEAS

Propuesta 1.

NOMBRE DE LA PROPUESTA: Incluir la función del evaluador externos del Premio Nacional a la Calidad del Sector Publico al programa de pasantías en las universidades dominicanas, que gestiona el Ministerio de Administración Pública

RECURSOS, COSTES E INGRESOS/BENEFICIOS

Recursos para su puesta en marcha y funcionamiento:

- Personal.
- Contratación expertos en temas de calidad.
- Equipos.
- Convenios.
- Herramientas tecnológicas.

Principales costes:

- Compensaciones económicas.
- Consultorías.
- Infraestructura tecnológica.
- Compra de equipos.
- Costo de capacitaciones.
- Publicidad y promoción.

Principales ingresos/beneficios

- Ventaja sobre los resultados y mayor eficiencia.
- Altos niveles de calidad.
- Reducción de tiempo de respuesta segmentado a clientes.
- Satisfacción del cliente interno.
- Mayor cantidad de evaluadores.
- Credibilidad en el Premio Nacional a la Calidad.

PROPUESTAS DE IDEAS

Propuesta 2.

NOMBRE DE LA PROPUESTA: Mejorar el servicio de Atención al Usuario del Ministerio de Administración Pública

PROPUESTA	PUNTOS CRITICOS	IMPACTO	RIESGOS
<p>Descripción: Mejora el procedimiento de atención al usuario con la finalidad de optimizar los diferentes canales de prestación de servicio, así como manejo de quejas, sugerencias y preguntas de interés ciudadano.</p>	<p>Puntos fuertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento estandarizado. • Respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y a las quejas. • Definición de roles y responsabilidades. 	<p>Cliente Objetivo/Partners:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones Públicas que componen el estado dominicano. • Gobiernos locales. • Servidores Público. • Ciudadanos dominicanos. 	<p>Riesgos identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal. • Falta de identificación de los canales de comunicación. • Fiabilidad a la hora de que el solicitante quiera emitir una queja. • Falta de compromiso y falta de seguimiento. • Falta de conocimiento del personal.
<p>Problemas a solucionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación. • Respuesta a tiempo a las solicitudes de los ciudadanos. • Capacitación del personal. • Atención oportuna. 	<p>Puntos débiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para establecer contacto con algunas áreas del Ministerio. • Incumplimiento con los plazos de respuestas. • Distribución de los Horarios de almuerzo y asistencia a actividades externas. 	<p>Beneficios para los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de cliente. • Mayor accesibilidad. 	<p>Posibles barreras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de infraestructura física. • Falta de vocación de servicio. • Falta de empatía.

PROPUESTAS DE IDEAS

Propuesta 2.

NOMBRE DE LA PROPUESTA: Mejorar el servicio de Atención al usuario del Ministerio de Administración Pública.

RECURSOS, COSTES E INGRESOS/BENEFICIOS

Recursos para su puesta en marcha y funcionamiento:

- Personal (Servidores público)
- Recursos tecnológicos.
- Planificación

Principales costes:

- Capacitación del personal.
- Contratación de nuevo servidores.
- Infraestructura.
- Equipos tecnológicos.

Principales ingresos/beneficios

- Trato equitativo.
- Fortalecimiento de la credibilidad institucional.
- Mejor satisfacción ciudadana.
- Fortalecimiento de la imagen institucional.

PROPUESTAS DE IDEAS

Propuesta 3.

NOMBRE DE LA PROPUESTA: Mejorar el servicio Emisión y Renovación de Pasaporte de la Dirección General de Pasaportes.

PROPUESTA	PUNTOS CRITICOS	IMPACTO	RIESGOS
<p>Descripción: La simplificación del trámite Emisión y Renovación de Pasaporte.</p>	<p>Puntos fuertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejor manejo de las cantidad de solicitudes. • Tiempo de espera corto de parte del solicitante para ser atendido. • Tiempo de entrega de la emisión de la libreta de pasaporte. 	<p>Cliente Objetivo/Partners:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Pasaporte. • Ciudadano dominicano. 	<p>Riesgos identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de recurso. • Mala planificación. • Falta de voluntad por parte de los involucrado.
<p>Problemas a solucionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos (espera y respuesta) • Satisfacción ciudadana. • Eficiencia institucional. 	<p>Puntos débiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal. • Falta de planificación. • Cantidad de actividades que contiene el proceso. • Costo de la tecnología. 	<p>Beneficios para los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción por la entrega a tiempo de la libreta de pasaporte. • Eficiencia. • Servicio con alto grado de calidad. 	<p>Posibles barreras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de infraestructura física y tecnológica. • Personal sin la competencias requerida para el puesto. • Falta de recurso.

PROPUESTAS DE IDEAS

Propuesta 3

NOMBRE DE LA PROPUESTA: Mejorar el servicio Emisión y Renovación de Pasaporte.

RECURSOS, COSTES E INGRESOS/BENEFICIOS

Recursos para su puesta en marcha y funcionamiento:

- Personal.
- Contratación expertos en temas de calidad.
- Equipos.
- Infraestructura.
- Convenios.

Principales costes:

- Salarios
- Consultorías.
- Costo de la certificación en la norma ISO.
- Compra de equipos.
- Costo de capacitaciones.

Principales ingresos/beneficios

- Credibilidad de parte del solicitante.
- Altos niveles de calidad.
- Posibilidad de certificar el proceso con la norma ISO 9001.
- Reducción de tiempo de respuesta segmentado a clientes.
- Satisfacción del solicitante.

POSICIONAMIENTO Y SELECCIÓN IDEAS DE PROYECTO





PROPUESTA SECCIONADA

IDENTIFICACIÓN PROBLEMA/OPORTUNIDAD

La propuesta seleccionada luego de analizar las diferentes variables e impacto en la sociedad fue la propuesta 3, Mejorar el servicio Emisión y Renovación de Pasaporte.

- Tiempo para ser atendido a la hora de realizar la solicitud.
- Tiempo de entrega de la libreta de Pasaporte.
- La veces que los solicitantes se deben presentar a la Dirección General de Pasaportes.
- La cantidad de actividades y revisiones realizadas por los involucrados en el procedimiento.
- Cumulo de solicitudes sin responder
- Mejorar el sistema informativo a los fines de evitar el colapso por la cantidad de solicitudes



IDENTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN

- Se debe realizar una revisión del procedimiento de Emisión y Renovación de Pasaporte, con la finalidad de Simplificar dicho tramite.
- Que la propuesta contemple solicitudes de citas previas. Que el solicitante pueda justificar en caso de requerir una cita de emergencia.
- Que las citas sean distribuidas en base a la capacidad de respuesta.
- Que las libretas sean remitidas al solicitante bajo una empresa subcontratada, para fines de entrega final.
- Que se realice una reestructuración del personal de acuerdo al los perfiles y competencias de los mismo.
- Fortalecer la capacidad el sistema informático evitando el colapso por la cantidad de solicitudes

ANÁLISIS EMPRESA/INSTITUCIÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

La Dirección General de Pasaportes, es una dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, organismo creado mediante el Decreto 549-70, en el año 1970, con la finalidad de la expedición de pasaportes ordinarios como documento de viaje a los/las ciudadanos y ciudadanas dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad Dominicana.

Las funciones principales que desempeña la Dirección General de Pasaportes son:

Expedir el documento oficial de viaje de los dominicanos.

Garantizar que los pasaportes expedidos sean seguros y confiables, respetando los estándares internacionales.

ANÁLISIS EMPRESA/INSTITUCIÓN

Dirección General de Pasaporte

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.

VISIÓN

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.

VALORES

- Vocación de Servicio
- Responsabilidad
- Transparencia
- Integridad

ENTREVISTAS REALIZADAS

IDEA SELECCIONADA

Numero de entrevistas: 90

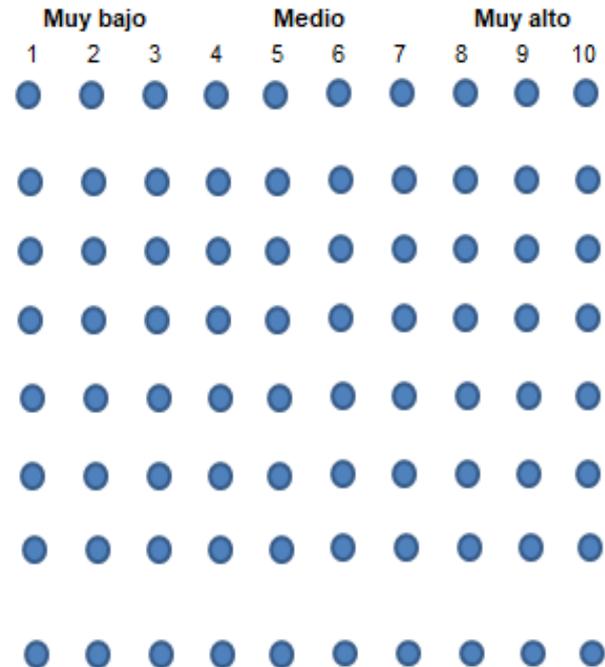
Conclusiones de las entrevistas:

Escuela de Organización Industrial

Estamos cursando el Master de Gestión de Calidad y Reingeniería de Proceso, y necesitamos su colaboración puntos mejora en el servicio de Emisión y Renovación de Pasaporte.

1. ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido desde el momento de presentarse a la Dirección General de Pasaporte hasta la entrega de los documentos?
2. ¿Cómo se siente con el trato brindando por el personal que le brindo el servicio?
3. ¿Cómo fue la atención para resolver sus dudas?
4. ¿Considera usted que el personal que le atendió esta capacitado?
5. ¿Considera usted que el espacio físico es adecuado?
6. ¿Considera usted adecuado el tiempo de entrega de la libreta de pasaporte?
7. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios ofrecido por la Dirección General de Pasaportes a un amigo?
8. ¿En qué otros aspectos considera usted que podría mejorar la Dirección General de Pasaporte?

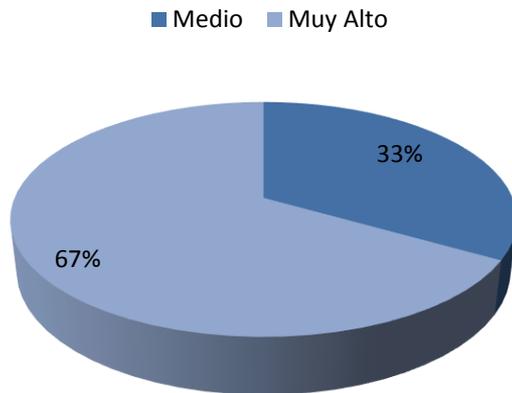
Encuestas de Satisfacción



ENTREVISTAS REALIZADAS

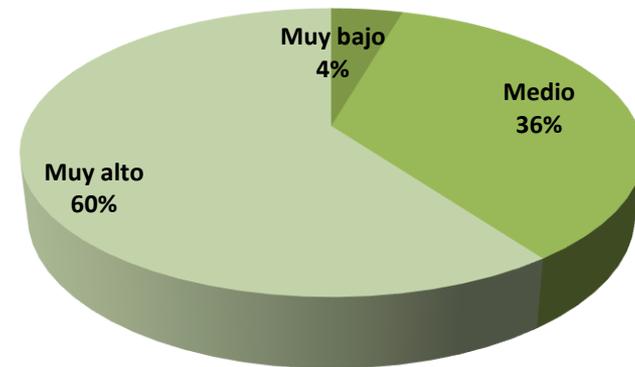
IDEA SELECCIONADA

Tiempo de espera



El 67% de los usuarios encuestados respondió que es muy alto el tiempo de espera para ser atendido. Un 33% respondió medio de acuerdo a la escala.

Trato y cortesía

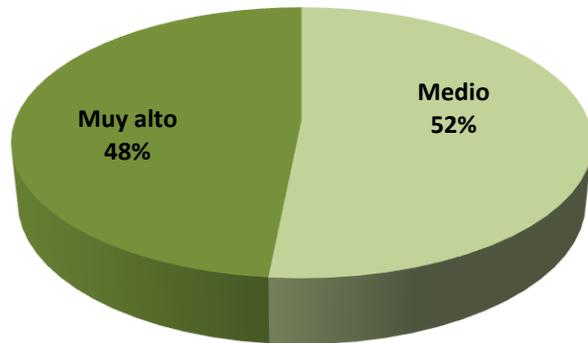


El 60% de los encuestados considera como muy alto el trato y la cortesía recibida, en cambio 36% la considera como medio, el 4% como muy baja.

ENTREVISTAS REALIZADAS

IDEA SELECCIONADA

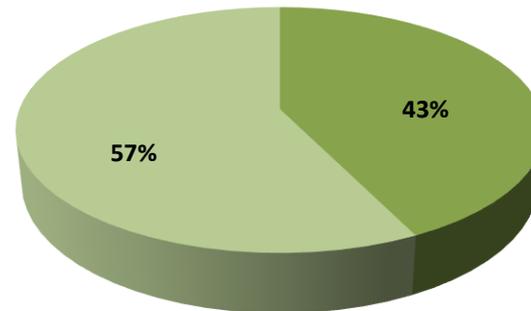
Atención Recibida



El 52% de los encuestados considera como media la atención recibida por parte del personal para brindar el servicio, y el 48% considera que el personal cuenta con la capacitación muy alta.

Capacidad del personal

■ Medio ■ Muy alto

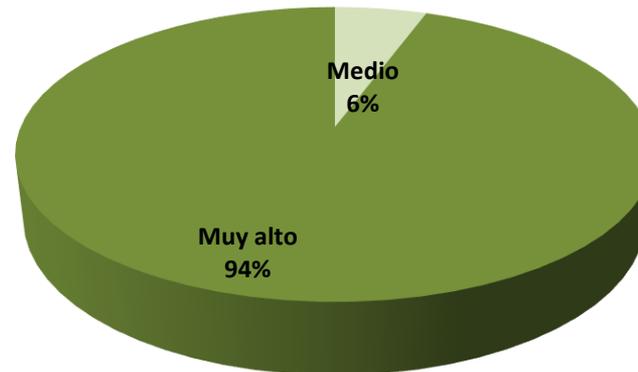


El 57% de los encuestados considera como media la capacidad del personal para brindar el servicio, y el 43% considera que el personal cuenta con la capacitación muy alta.

ENTREVISTAS REALIZADAS

IDEA SELECCIONADA

Tiempo de entrega de la Libreta de Pasaporte



El 94% de los encuestado dice no sentirse satisfecho con el tiempo de entrega de las libretas de pasaporte, considerando que dicho tiempo es muy alto.

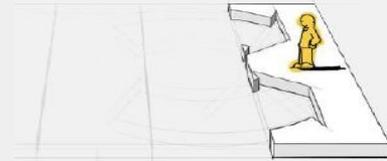
MODELO DE NEGOCIO

<p>Socios Clave</p>  <p>Quiénes son nuestros socios clave? Quiénes son nuestros proveedores clave? Que recursos clave estamos adquiriendo de nuestros socios clave? Que actividades realizan nuestros socios clave?</p> <p><small>Responde considerando: - Identificación de socios clave - Descripción de los recursos clave adquiridos - Descripción de las actividades realizadas</small></p>	<p>Actividades Clave</p>  <p>Que actividades clave requiere nuestra propuesta de valor? Nuestros canales? Nuestras relaciones con los clientes? Nuestras fuentes de ingresos?</p> <p><small>Responde considerando: - Descripción de las actividades clave - Descripción de los canales - Descripción de las relaciones con los clientes - Descripción de las fuentes de ingresos</small></p>	<p>Propuesta de Valor</p>  <p>Que valor estamos entregando a los clientes? Cual problema estamos ayudando a resolver? Cual necesidad estamos satisfaciendo? Que paquetes de productos o servicios estamos ofreciendo a cada segmento de clientes?</p> <p><small>Responde considerando: - Descripción de la propuesta de valor - Descripción de los problemas que se resuelven - Descripción de las necesidades que se satisfacen - Descripción de los paquetes de productos o servicios ofrecidos</small></p>	<p>Relación con Clientes</p>  <p>Que tipo de relación espera que establezcamos y mantengamos cada uno de nuestros segmentos de clientes? Que relaciones hemos establecido? Cuan costosas son? Como se integran con el resto de nuestro modelo de negocio?</p> <p><small>Responde considerando: - Descripción de la relación con los clientes - Descripción de las relaciones establecidas - Descripción de los costos de las relaciones - Descripción de la integración con el resto del modelo de negocio</small></p>	<p>Segmentos De Clientes</p>  <p>Para quién estamos creando valor? Quiénes son nuestros clientes mas importantes?</p> <p><small>Responde considerando: - Descripción de los segmentos de clientes - Descripción de los clientes más importantes</small></p>
	<p>Recursos Clave</p>  <p>Que recursos clave requiere nuestra propuesta de valor? nuestros canales? nuestras relaciones con los clientes? nuestras fuentes de ingresos?</p> <p><small>Responde considerando: - Descripción de los recursos clave - Descripción de los canales - Descripción de las relaciones con los clientes - Descripción de las fuentes de ingresos</small></p>		<p>Canales</p>  <p>A traves de que canales nuestros segmentos de clientes quieren ser alcanzados? Como los estamos alcanzando ahora? Como están integrados nuestros canales? Cuales Funcionan Mejor? Cuales son los mas rentables? Como podemos integrarlos a las rutinas de nuestros clientes?</p> <p><small>Responde considerando: - Descripción de los canales - Descripción de los segmentos de clientes - Descripción de los canales que se están utilizando - Descripción de la integración de los canales - Descripción de los canales más rentables - Descripción de la integración de los canales con las rutinas de los clientes</small></p>	
<p>Estructura De Costos</p>  <p>Cuales son los costos mas importantes en nuestro modelo de negocio? Cuales recursos clave son los mas costosos? Cuales actividades clave son las mas costosas?</p> <p><small>Responde considerando: - Descripción de los costos más importantes - Descripción de los recursos clave más costosos - Descripción de las actividades clave más costosas</small></p>		<p>Fuente De Ingresos</p>  <p>Por cual valor nuestros clientes están dispuestos a pagar? Actualmente por que se pagan? Como están pagando? Como prefieren pagar? Cuan to aporta cada fuente de ingresos a los ingresos generales?</p> <p><small>Responde considerando: - Descripción de los valores por los que los clientes están dispuestos a pagar - Descripción de los valores que se pagan actualmente - Descripción de los métodos de pago - Descripción de las preferencias de pago - Descripción de la contribución de cada fuente de ingresos a los ingresos generales</small></p>		

Diseño del canvas del modelo de negocio

Plantilla: <https://strategyzer.com/canvas/business-model-canvas>

Modelo de negocio: Segmento clientes



SOLICITUD POR PRIMERA VEZ
DE PASAPORTE



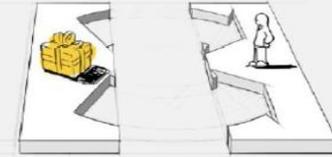
RENOVACIÓN
DE PASAPORTE



PROPUESTA DE VALOR



Modelo de negocio: Propuesta de valor



- Mejorar el tiempo de espera de los solicitante a la hora de realizar su solicitud.
- Garantizar la entrega a tiempo de las libretas de pasaporte a los solicitante.
- La facilidad de que el solicitante pueda dar seguimiento en línea a su solicitud.
- Reestructuración de los horario de servicio.
- Capacitación del personal, con la finalidad de poder satisfacer las necesidades de los solicitantes.
- Simplificación del trámites, análisis y disminución de cuellos de botellas y verificaciones innecesarias.
- Mejorar los niveles de satisfacción de todos los grupos de interés.
- Solicitudes de citas.
- Creación de más estaciones de servicio y área de producción.
- Fortalecer el área de planificación y desarrollo, en cuanto a personal técnico y la creación de una unidad de calidad.
- Puntos de entregas de libretas.
- Mejorar los niveles de calidad y satisfacción ciudadana a través de la aplicación de encuesta.
- Generar certificados de calidad que permitan contribuir al cumplimiento de satisfacción al cliente.
- Mejorar los canales de acceso (infraestructura física y tecnológica) a la institución.

- Ahorrar tiempo
- Ahorro de costos por traslado
- Recibir información más acertada

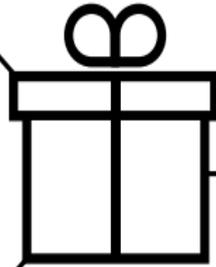
Creadores de alegrías



Productos y servicios



- Recibir la libreta a domicilio
- Realizar solicitudes en línea



- Evitar filas y larga espera
- Evitar traslados innecesarios

Aliviadores de frustraciones



- Entrega del servicio e
- Mejora de la calidad d
- Facilidad de recibir la

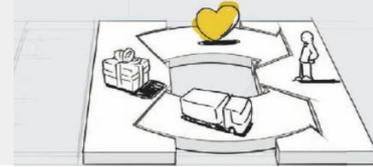
Alegrías



- Que el costo exceda de lo planificado
- La complejidad de la mejora del sistema
- La no aprobación del presupuesto
- La falta de decisiones políticas

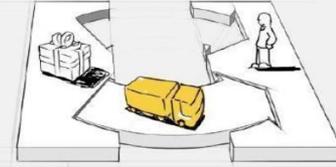


Modelo de negocio: Relación con los clientes



- Con la finalidad de brindar un mejor servicio al ciudadano, la Dirección General de Pasaportes trabaja día a día en búsqueda de la mejora continua, con la finalidad garantizar entrega eficiente y segura de su documento al ciudadano dominicano.
- La Dirección General de Pasaporte es la responsable de emitir el Pasaporte Dominicano.
- El pasaporte es un documento oficial expedido por un país, que certifica y que sirve para identificar a una persona individualmente. Un pasaporte es el documento con validez internacional, que identifica a su titular, expedido por las autoridades de un país, que acredita el permiso o autorización legal para que salga o ingrese del mismo, por los pasos internacionales habilitados a tal efecto.
- Para la Dirección General de Pasaporte es importante lograr la satisfacción del ciudadano, gran parte de los ingresos que entran a la institución proviene del pago de los impuestos generados por dicho servicio.

Modelo de negocio: Canales



DIGITAL



Facebook



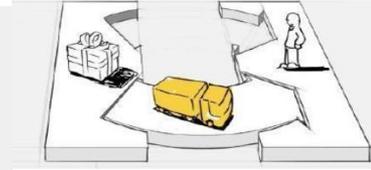
<https://www.pasaportes.gob.do/index.php>



Instagram

Descripción de las hipótesis de canales

Modelo de negocio: Canales



PRESENCIAL

Sede Central

Ave. George Washington # 1, Esq. Héroes de Luperón, Centro de los Héroes, Distrito Nacional

Azua

C/Francisco del Rosario Sánchez No. 28

Barahona

C/Luis E. del Monte esq. Ignacio Suero No. 55

La Vega

C/García Godoy, Edif. Oficinas Gubernamental, Piso 1

Montecristi

C/Presidente Vásquez No. 13, Edif. Gubernamental, Piso 2

Nagua

C/ Mella esq. Gastón F. Deligne.

Puerto Plata

C/Antera Mota esq. Separación, Edif. El Huacal.

San Francisco de Macorís

C/ 27 de Febrero esq. Restauración, Edif. Gubernamental, Piso 2.

San Pedro de Macorís

C/ Francisco Alberto Caamaño Deñó, Edif. Gubernamental, Piso 2.

Santiago

Av. Estrella Sadhalá, Edif. Antonio Guzmán Fernández (Huacalito), Piso 2.

Zona Oriental

Av. San Vicente de Paul esq. Carretera Mella. Megacentro 2do nivel.

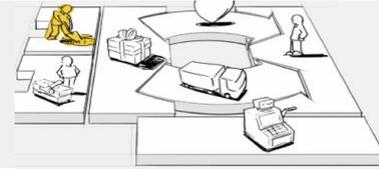
Punto de Captura y Entrega-ACIS

Edificio Empresarial, Av. Las Carreras No. 7, Santiago de los Caballeros

Oficina Centro Atención al Ciudadano Punto Gob Sambil

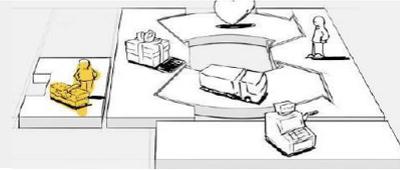
Avenida John F. Kennedy, esquina Paseo de los Aviadores. Distrito Nacional, Centro Comercial Sambil, Nivel Kennedy, 1er piso.

Modelo de negocio: Actividades claves



- Levantamiento del proceso actual.
- Elaboración de Propuesta de trámite simplificado.
- Creación de indicadores de control de tiempo.
- Elaboración formularios de encuestas de satisfacción.
- Revisión de la estructura organización y creación del área de calidad.
- Revisión de los cargos y funciones actuales.
- Plan de capacitación del personal.
- Elaboración de convenios con los asociados claves.
- Elaboración de los Términos de Referencias para la contratación de los consultores.

Modelo de negocio: Recursos claves



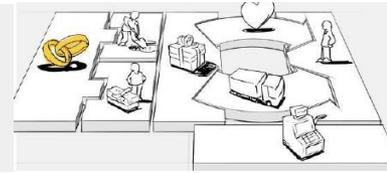
Recursos humanos:

- Contratación de Personal operativo y administrativo.
- Desarrollo de planes de capacitación.

Recursos materiales:

- Cambio de la infraestructura.
- Adquisición de nuevo local.
- Comprar de equipos tecnológico.
- Plataforma para seguimiento a solicitudes.
- Procesos de compras y contrataciones de servicios.

Modelo de negocio: Asociados claves



- Alianzas estratégica con:



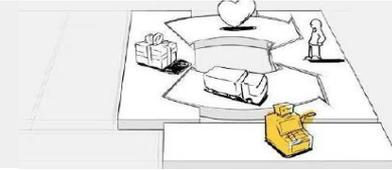
Junta Central Electoral
Garantía de Identidad y Democracia



**Dirección General
de Migración**

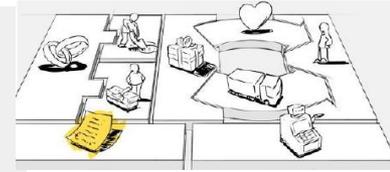


Modelo de negocio: Beneficios



- Mayor % de Satisfacción Ciudadana.
- Disminución de solicitudes presencial en la Sedes Central de la Dirección General de Pasaportes.
- Reubicación del personal.
- Servicios de Consultaría
- Mejorar considerablemente los tiempos de entrega del Pasaporte.
- Credibilidad de parte del solicitante.
- Altos niveles de calidad.
- Posibilidad de certificar el proceso con la norma ISO 9001.
- Reducción de tiempo de respuesta segmentado a clientes.
- Satisfacción del solicitante.

Modelo de negocio: Costes



- Salarios
- Consultorías.
- Costo de la certificación en la norma ISO.
- Compra de equipos.
- Costo de capacitaciones.

TENDENCIAS DEL MERCADO

Político-legislativo

- Cambio de autoridad
- Modificación de leyes

Económico

- Falta de asignación presupuestaria
- Aumento de la materia prima utilizada para elaborar las libretas
- No poder hacer un proceso de reclutamiento de acuerdo a los perfiles
- No poder otorgar incentivos de desempeño a los servidores.

Tecnológico

- Limitación a acceso a internet
- Complejidad de la mejora del sistema tecnológico.

Social

- Incorporar un Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de implementar indicadores de satisfacción y expectativas de los usuarios.

Oportunidad

- Identificación de una empresa que cumpla con los estándares de tiempo
- Ubicación de puntos de servicios en lugares accesibles para los ciudadanos