

Informe de Misión Oficial:

**Monitoreo e Implementación del Proyecto de Sistema de Gestión de
Calidad**

19 Mayo 2022



Presentado por:
Director Operati

[Redacted signature area]

Director de Servicios Consulares

Contenido

Breve reseña sobre la Misión Oficial.....	3
Objetivo de la Dirección General de Servicios Consulares.....	4
Desarrollo de la Misión Oficial.....	5
Instrumento de evaluación.....	6
Aspectos Destacados de la Supervisión Operativa.....	7
Propuesta de solución.....	9
Conclusiones.....	10



Breve reseña sobre la Misión Oficial.

Considerando que la mejora continua de los servicios consulares es una de las principales metas del Viceministerio de Diáspora y Movilidad Humana quien por medio de la Dirección General de Servicio Exterior se ha dado a la tarea de proyectar la acreditación de las Representaciones en el Exterior bajo las normas ISO 9000-1, a fin de estandarizar la prestación de los servicios consulares.

En coordinación con la Unidad de Planificación y Calidad se elaboró un programa de visitas con objetivos claros para identificar la prestación de los servicios, buenas prácticas y aspectos de mejora de la muestra a realizar en seis representaciones y con fecha 28 de enero de 2022, se aprobó en sesión del COFOSALEX, los fondos para ejecutar la presente misión; así como, para ejecutar desde el Departamento de Proyectos la implementación del sistema en la red consular

En ese sentido, del 24 de abril al 13 de mayo de 2022, se realizó una Visita a los Consulados en San Francisco, Los Ángeles, Houston, Woodbridge, Silver Spring, y Elizabeth, por medio de dos grupos conformado por un integrante de Servicio Exterior y otro de Planificación a fin de dar cumplimiento a los objetivos encomendados de conformidad a las funciones asignadas. Para el caso del presente informe cabe señalar que el Lic. [REDACTED] participó de la delegación que fue a los Consulados de San Francisco, Los Ángeles y Houston.



Objetivos de la Dirección General de Servicio Exterior.

Verificar la aplicación de los procedimientos de los servicios consulares remitidos al servicio exterior en abril de 2022 (Gestión de Libros de Protocolo, Elaboración de Escritura Matriz, Trámites Interinstitucionales, Legalización de Firmas, Registro de Estado Familiar, Emisión de Visas, Renuncia o Recuperación de Nacionalidad y Elaboración de pasaportes), a fin de identificar la implementación de los mismos y, las posibles circunstancias que pudieran estar obstaculizando su aplicación al 100%

Identificar las buenas prácticas consulares en las Representaciones visitadas a fin de estandarizar las mismas con miras a que el Servicio Exterior progresivamente, y por regiones, sea acreditado bajo las normas ISO 9001.



Desarrollo de la Misión Oficial

Por parte de la Dirección General de Servicio Exterior – Dirección Operativa de Servicios Consulares y, siendo acompañado el Lic. [REDACTED] del Ing. [REDACTED] Director de Calidad, se trazo la dinámica de la misión en el sentido de constatar con cada una de las áreas de prestación de servicios cómo este estaba siendo facilitado a los usuarios e igualmente cómo era la percepción cuando el usuario permitía con consentimiento expreso conocer su parecer y en tercera instancia evaluar si las condiciones de infraestructura eran idóneas para la prestación de los servicios consulares.

Para ello se efectuó un programa de la visita en el cual se hacían distribuciones sobre los procesos a evaluar en las seis Representaciones a visitar. Cabe señalar que los espacios en los que se consultó a los usuarios eran usualmente al momento de verificar los procedimientos de cada servicio consular y, en su mayoría los usuarios mostraron total disposición para externar su parecer.

Posteriormente, se evaluaba las estaciones de trabajo e instalaciones a fin de evaluar que las condiciones de las prestaciones del servicio si bien fueran las más cálidas para los usuarios también fueran las óptimas para los empleados y, al finalizar el período de la Misión en cada Representación Consular se diera un espacio de retroalimentación de preferencia con todo el personal.

