



**DIRECCIÓN GENERAL  
DE PASAPORTES**

**2021**

## **Informe Evaluación CAF**



**DIRECCIÓN  
PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO**

**Enero - Junio 2021**

[www.pasaportes.gob.do](http://www.pasaportes.gob.do)

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Aspecto Generales.....</b>	<b>4</b>
<b>Criterio I: Liderazgo.....</b>	<b>6</b>
<b>Criterio 2: Estrategia y Planificación.....</b>	<b>8</b>
<b>Criterio 3: Personas.....</b>	<b>14</b>
<b>Criterio 4: Alianzas y Recursos.....</b>	<b>15</b>
<b>Criterio 5: Procesos.....</b>	<b>20</b>
<b>Criterio de Resultados.....</b>	<b>21</b>
<b>    Criterio 6: Resultados Orientados a los ciudadanos/clientes.....</b>	<b>21</b>
<b>    Criterio 7: Resultados en las Personas.....</b>	<b>22</b>
<b>    Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.....</b>	<b>25</b>
<b>    Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento.....</b>	<b>27</b>

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Dirección General de Pasaportes, se encuentra trabajando en el autodiagnóstico, bajo la metodología del Marco Común de Evaluación (CAF), siendo esta una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, cada día es de mejora continua para la Institución, además trabajamos para poder participar en el premio a la excelencia.

Este informe se ha realizado con la finalidad de evaluar el análisis de la organización a través de los nueve (9), criterios y los veintiocho (28) subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización. A partir del desarrollo de este informe de evaluación de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, medimos el nivel de excelencia alcanzado, por la metodología CAF.

El Plan de Mejora CAF, ha sido elaborado siguiendo la metodología del Ministerio de la Administración Pública (MAP), la cual plantea como punto de partida, un análisis exhaustivo de los puntos más importantes, para llegar al nivel más alto de la calidad institucional, partiendo de la misión, visión y valores institucionales de la Dirección General de Pasaportes.

El proceso de diseño y elaboración del Informe Evaluación CAF de la Dirección General de Pasaportes, está basado en una amplia participación de todas las áreas y niveles de la institución, comprometidos en la implementación y éxito de este nuevo informe para el año 2021. El Informe de Evaluación CAF de la Dirección General de Pasaportes, está alineado a la visión, misión, valores, criterios y subcriterios que guiarán el trabajo de esta Dirección en los próximos años.

La Dirección General de Pasaportes, mediante Informe de Evaluación CAF, tiene el compromiso institucional de fortalecer la asistencia ofrecida por parte de la institución a los ciudadanos y ciudadanas, aprovechando y desarrollando en la administración para asistirles en el servicio oportuno y de calidad, como la principal institución de servicios al ciudadano-cliente de la Republica Dominicana.

## ASPECTOS GENERALES

### 2.1 MARCO INSTITUCIONAL.



## BASE LEGAL

Somos una dependencia autónoma del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana (MIREX), Institución del Estado Dominicano, creada mediante Ley No. 549, de fecha 10 de Marzo de 1970, con la finalidad de la expedición de Pasaportes Ordinarios como documento de viaje a los ciudadanos/as Dominicanos/as.

 Ley No. 549, de fecha 10 de Marzo del 1970, crea la Dirección General de Pasaportes bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, con las atribuciones y deberes que habían correspondido hasta ese momento al Encargado de la División de Pasaportes de dicha Secretaría de Estado.

 Ley No. 208, de fecha 8 de Octubre del 1971, ratifica la condición de documento oficial para los/as Dominicanos/as que viajan al exterior. En esta Ley se prohíbe la expedición de duplicados de Pasaportes por causa de deterioro, pérdida o agotamiento; en cambio autoriza a expedir un nuevo Pasaporte o renovar éste según el caso.

 Decreto No. 956, de fecha 9 de Junio de 1975, reglamenta la expedición de Pasaportes Diplomáticos, Oficiales y Ordinarios. Algunos de sus párrafos, artículos y acápites fueron modificados mediante el Decreto 217 del 18 de septiembre de 1978.

### **Comité de Calidad del Marco Común de Evaluación (CAF).**

En la actualidad la Dirección General de Pasaportes, se encuentra trabajando el autodiagnóstico bajo la metodología del Marco Común de Evaluación (CAF), que es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, por lo que actualmente todavía, para dichos trabajos se conformó un grupo de trabajo de diferentes áreas denominado Comité de Calidad para la Autoevaluación Institucional.



**Dirección General de Pasaportes**  
**División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión**  
**Comité de Calidad**

	<b>Integrantes</b>	<b>Nombres</b>	<b>Cargo en la Institución</b>
1	Coordinador (a)	Lic. Karina Estrella	Directora de Recursos Humanos
2	Secretario(a)	Lic. Monika Félix Estevez	Responsable OAI
3	Miembro	Lic María Pérez	Encargada del Despacho
4	Miembro	Lic. Eduardl Figueroa	Director de Emisión y Renovación
5	Miembro	Lic. Héctor Guzmán	Director Planificación y Desarrollo
6	Miembro	Lic. Carlos Mesa	Asesor Capacitación Especializada
7	Miembro	Lic. Anthony Encarnación	Encargado Administrativo
8	Miembro	Lic. Carlos Heredia	Director Jurídico
9	Miembro	Ing.Francisco Taveras	Asesor Tecnologías de la Información y Com.
10	Miembro	Lic. Yury Colón	Enc. de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
11	Miembro	Lic. Ana Mercedes Rodríguez	Enc. Int. de Capacitación de RR.HH.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo

## **CRITERIO I : LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

### **SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

#### **PUNTO FUERTE**

En la Dirección General de Pasaportes (DGP), formulamos y desarrollamos la misión y la visión y valores de la institución, incluyendo a todos los empleados de la institución, al Ministerio de Administración Pública y un Consultor Externo. Dentro la Planeación del PEI 2021-2024 fue actualizada la misión, visión y valores.

#### **MISIÓN**

Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos en el extranjero, mediante la emisión de un documento de viaje con altos estándares de calidad y seguridad.

#### **VISIÓN**

Ser la institución del Estado Dominicano reconocida a nivel internacional por proporcionar un documento oficial de viaje, con un servicio seguro, oportuno y de calidad.

#### **VALORES INSTITUCIONALES**

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Vocación de Servicio.
- Transparencia.
- Integridad.

### **SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

#### **PUNTO FUERTE**

1. Aprobada la modificación de la nueva Estructura Organizativa de la Dirección General de Pasaportes, según Resolución No. 03-2021 del MAP, de fecha 25/05/2021.

2. Para el 2021 fue modificada la estructura en trabajos conjuntos entre la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión y la Dirección de Recursos Humanos.
3. Con las nuevas disposiciones se está trabajando desde el inicio, todos los trabajos realizados en la NOBACI 2021 y algunos están siendo refrendados.
4. La DGP actualmente trabaja con la implementación de la metodología CAF.
5. Se actualizó el Manual de Políticas y Procedimientos de Comunicaciones de la Dirección General de Pasaportes, con el fin de establecer un adecuado flujo de información tanto dentro como fuera de la institución.

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

**PUNTO FUERTE**

La DGP mantiene una motivación y desarrollo personal coherente en todos los niveles jerárquicos. El resultado de su conducta de nuestros colaboradores y colaboradoras se fundamenta en la integridad, la responsabilidad, la transparencia y la vocación de servicio, que son los valores institucionales que soportan la conducta de los servidores públicos que laboran en la DGP.

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

**PUNTO FUERTE**

1. La DGP realizó una Planificación Estratégica donde incluyó la participación de grupos focales.
2. Estamos sometiendo un proyecto para modificar la Ley de Pasaportes, la cual beneficiará no solo a la institución sino también a los ciudadanos.

3. En la DGP estamos en República Digital dando servicio a la ciudadanía a través de pasaportes en línea, impactado en un año a más de 11.000 usuarios.
4. Hemos incorporado el Gobierno Digital con el proyecto (Pasaporte Electrónico), la Actualización y automatización de la base de datos de la Junta Central Electoral conectadas, Metas Presidenciales. Asumimos el compromiso establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).
5. La institución implementa una estrategia de marketing orientada a informar y motivar que los grupos de interés que conozcan nuestros servicios, a través de brochure informativo y sobre todo las redes sociales.

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

Considerar lo que la organización está haciendo para:

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

#### **PUNTO FUERTE**

1. Mantenemos a los grupos de interés informados sobre las diferentes novedades, nominas, licitaciones, POA, PEI etc. a través de las diferentes plataformas de comunicación. La DGP realiza comunicados periódicos en la página web de la institución sobre las noticias relevantes y el portal de transparencia.
2. En la DGP, recopilamos y analizamos la información recogida por medio de las Encuestas de Clima, Buzones de Sugerencias y Encuestas a los Usuarios. Hemos tomado medidas de mejora partiendo de dichas informaciones.
3. Capacitamos al personal sobre el Plan de Riesgo y Contingencia Institucional del cual ya tenemos un manual de contingencia. Se actualizó la transparencia de la gestión en cuenta transparencia basado en la nueva resolución DIGEIG 02/2021.

4. La DGP realizó un análisis FODA, análisis situacional, además de las matrices de Auto Evaluación de Normas básicas de Control Interno (NOBACI).

## PUNTO FUERTE

### 2.1.3 Recursos Humanos

La Dirección de Recursos Humanos, en el primer semestre del año 2021, ha logrado alcanzar en el tiempo establecido, las metas trazadas en el Plan Operativo Anual, obteniendo una posición relevante en el Ranking del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública SISMAP, contribuyendo al alcance de las metas presidenciales, para un mayor desempeño y mejoras en los procesos y procedimientos de la gestión humana. Al finalizar el semestre la institución cuenta con un total de 609 empleados distribuidos en los cinco grupos ocupacionales de la siguiente manera:



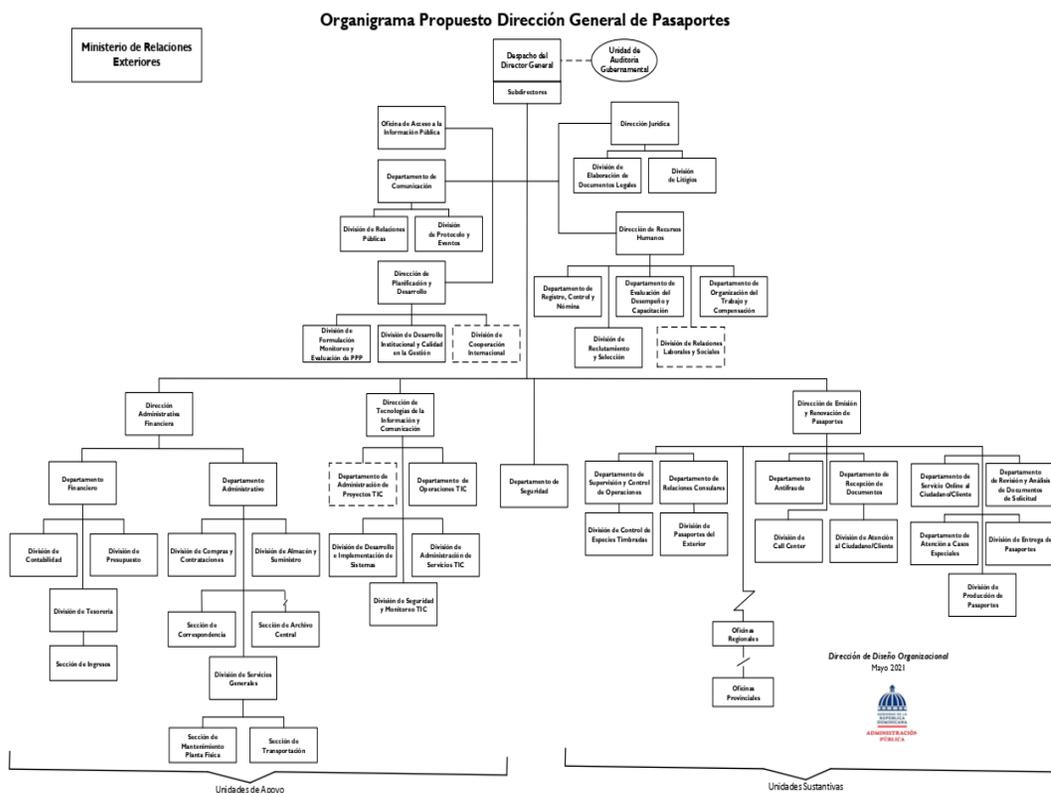
**Dirección General de Pasaportes**  
**Grupo Ocupacionales**  
**1er. Semestre Enero-Julio 2021**

GRUPOS OCUPACIONALES	CANTIDAD DE EMPLEADOS
<b>GRUPO OCUPACIONAL I</b>	73
<b>Servicios Generales</b>	
<b>GRUPO OCUPACIONAL II</b>	343
<b>Supervisión y Apoyo</b>	
<b>GRUPO OCUPACIONAL III</b>	61
<b>Técnico</b>	
<b>GRUPO OCUPACIONAL IV</b>	69
<b>Profesionales</b>	
<b>GRUPO OCUPACIONAL V</b>	45
<b>Direcciones y Encargados</b>	
<b>CONFIANZA</b>	18
<b>Dirección</b>	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>609</b>

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

## 2.1.4 Estructura Organizativa

En nuestra estructura organizativa, la Dirección de Planificación y Desarrollo conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos, ha realizado los trabajos para contar con una estructura que permita desempeñar las funciones de los colaboradores, donde la eficiencia y eficacia primen para garantizar a los/as ciudadanos/as, se les ofrezca, un servicio óptimo, donde recibirán un documento de viaje, que cumpla con los criterios de calidad internacional.



## 2.1.5 Servicios de la Dirección General de Pasaportes.

### a) Servicios

- Emisión y renovación de pasaportes ordinarios
- Solicitud de Pasaportes Online
- Custodia de libretas en blanco de pasaportes
- Autorización de pasaportes de categoría diplomáticos y oficiales
- Certificaciones de pasaportes
- Emisión de documento de viaje para refugiados.

### **b) Clientes o usuarios Institucionales:**

- Usuarios/as dominicanos/as
- Personas en calidad de refugiados.

## **2.1.6 Síntesis del Plan Estratégico Institucional**

### **Plan Estratégico Institucional (PEI)**

La Dirección General de Pasaportes partiendo desde nuestra Planificación Estratégica 2021-2024, con sus Objetivos 1.1 y 1.2 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), trabaja para optimizar la calidad y sobre todo la seguridad de los servicios ofrecidos por esta DGP. Para su seguimiento fue creado un sistema denominado AppPOA el cual monitoriza el PEI durante sus cuatro años de vigencias a través del Plan Operativo Anual (POA).

Como institución dentro del PEI fueron definidos dos ejes estratégicos cada uno con su objetivo:

**Eje estratégico:** Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje.

**Objetivo Estratégico I:** Modernizar y asegurar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.

**Eje Estratégico:** Fortalecimiento Institucional

**Objetivo Estratégico II:** Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.

### **a) Seguimiento al Plan Operativo Anual.**

La Dirección de Planificación y Desarrollo lleva a cabo un cronograma riguroso en el seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual, donde hacemos los informes trimestrales, en este 2021. En la actualidad llevamos dos informes, donde mostraremos el seguimiento y avance que lleva la institución. Este seguimiento es monitoreado bajo un sistema llamado AppPOA, en el mismo se encuentra el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y los cuatros Planes Operativo Anuales.

En el pasado trimestre se obtuvo un nivel de ejecución de los productos de un **21.06%** y en los indicadores **19.83%**. Mientras que en el segundo trimestre hemos obtenidos un nivel de ejecución de los productos de un **48.04%** y en los indicadores **47.10%**.

Recordemos que la institución tiene dos ejes transversales, en el cual, el primer eje de **“Atención al usuario y Seguridad del Documento de Viaje”** pertenece al área operativa de la institución y quien está como responsable la Dirección de Emisión y Renovación, de acuerdo con programado para este eje y equivalente al 100% del mismo, este lleva una ejecución satisfactoria de 53.30%, aun faltando dos trimestres para completar el 100%.

En cuanto al segundo eje **“Fortalecimiento Institucional”**, pertenece las áreas administrativas de la institución y quienes son responsables de sustentar el giro de la misma y constituyen el sostén de las demás funciones de estructura. (Recursos Humanos, Planificación, Tecnología, Administrativo y Financiero, Jurídico, Comunicaciones, Relaciones Consulares), de acuerdo con lo programado para este eje y equivalente al 100% del mismo, este lleva una ejecución satisfactoria de **47.50%**, aun faltando dos trimestres.

Esto quiere decir que si calculamos el total de los porcentajes equivalente a cada una de las áreas tendríamos un **96.08%**, lo cual refleja el grado de eficiencia en el uso de los recursos de la institución.

## **SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

### **PUNTO FUERTE**

1. La DGP elaboró una planificación estratégica con la participación de todos los encargados departamentales, de divisiones y secciones y encargados de las OPP; además de la participación de la MAE.

Contamos con sistema que permite monitorear los niveles de avance que se logra en nuestro POA cada año.

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

**PUNTO FUERTE**

La DGP implemento su estrategia de planificación definiendo y priorizando sus objetivos a través de la realización del POA institucional contemplando tanto la calendarización como el análisis de costeo de sus productos. Impactando en todas unidades y todos individuos de la institución.

El PEI 2021-2024 cuenta con un calendario durante sus 4 años de vigencias.

1. Cada área plantea y programa sus objetivos dentro del PEI 2021-2024.
2. El PEI 2021-2024 fue debidamente consensuado con cada área de la DGP.

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio**

**PUNTO FUERTE.**

1. El Equipo de Planificación se mantiene innovando y realizando actividades gestionando los cambios de la organización.
2. Participamos de la actividad organizada por el MEPyD sobre el Plan Plurianual para la revisión de los indicadores y metas, y se realizaron los ajustes necesarios.
3. Dentro de nuestra planificación estratégica está contemplado el monitoreo de indicadores internos para el cambio.
4. Elaboramos nuestro Plan de Compras de acuerdo a nuestro Plan Operativo Anual.

**CRITERIO 3: PERSONAS**

**SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

### **PUNTO FUERTE**

La DGP realiza levantamientos periódicos de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos en la institución, por medio de la detección de necesidades de personal, al elaborar los planes operativos por área.

### **SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

#### **PUNTO FUERTE**

1. La DGP Identifica las capacidades actuales de las personas por medio de las Evaluaciones del Desempeño por resultados, la cual realizamos anualmente.
2. Apoyamos la expansión de conocimientos y habilidades de sus empleados mediante la aplicación de formularios de detección de necesidades.

### **SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

#### **PUNTO FUERTE**

La DGP elaboró una planificación estratégica con la participación de todos los encargados departamentales, divisiones, secciones y encargados de las OPP; además de la participación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).

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

#### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

##### **PUNTO FUERTE**

La DGP definió socios a nivel público Firma de acuerdos con: JCE, DGM, DNI, CESAC, PN, MAP, PGR, CARDNET, BANRESERVAS, Defensor del Pueblo, Ministerio de Interior y Policía, Ministerio de Defensa, OPTIC, Ministerio Público, INAVI, entre otros.

Con relación a los proveedores, estamos inscritos en el portal transaccional de compras y contrataciones, donde contamos con un gran número de empresas.

#### **SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

##### **PUNTO FUERTE**

1. La DGP cuenta con una página WEB, con informaciones institucionales y de transparencia, donde colocamos la base legal, el marco legal, organigrama, derechos de los ciudadanos, entre otros. Estos archivos son subidos por la OAI, lo cual estamos en el 100%, en la evaluación realizada por la DIGEIG durante este primer semestre.
2. En el primer y segundo trimestre reportado por la DIGEIG, el portal de transparencia mantenemos un indicador de transparencia al 100%.
3. La DGP a través del portal Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos y su Carta Compromiso, ofrece información de los Servicios disponibles a los ciudadanos / clientes. Estamos en proceso de actualización de la misma, y por medio de la página web explicando a los clientes los servicios disponibles.
4. La actualización de la Carta Compromiso 2021 se encuentra en un 60% de avance.

#### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

##### **PUNTO FUERTE**

1. La Institución asegurará transparencia Financiera y Presupuestaria.
2. La parte financiera y presupuestaria fue actualizada mediante la resolución 02/2021 que refuerza la transparencia.
3. En la DGP nos acogemos a las normas y procedimientos. Asumimos la norma 15-17 y trabajamos al compás de las informaciones del POA, el PEI y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).
4. Se trabaja con una ejecución presupuestaria basada en la norma asumida.

5. La Consultoría Jurídica en este semestre, ha colaborado conjuntamente con la Máxima Autoridad Ejecutora (MAE), a fin de consolidar los acuerdos interinstitucionales, donde existen la cooperación entre las instituciones en beneficio de los ciudadanos, realizamos trabajos conjuntos en la elaboración de resoluciones internas, las cuales van a mejorar los procesos, para un mejor desenvolvimiento a lo externo e interno de la institución.

Dentro de los acuerdos podemos destacar lo siguiente:



**Dirección General de Pasaportes**  
**Dirección Jurídica**  
**Acuerdos y Convenios**  
**1er. Semestre Enero - Junio 2021**

CONVENIO/ACUERDO	OBJETIVO/FECHA
<b>Reunión Junta Central y Electoral-Dirección General de Pasaportes</b>	A los fines de presentación formal proyecto de eliminación del trámite de legalización de las actas del estado civil y el fortalecimiento de su validación y control, así como la inclusión del mecanismo de consulta a través de un código QR integrado al documento de fecha 26 de enero 2021.
<b>Encuentro Multisectorial.</b>	Con la participación de la Procuraduría General de la República, Dirección General de Migración, Junta Central y Electoral, departamento Oficinas Centrales Nacionales-Interpol, Santo Domingo, Policía Nacional, Santo Domingo, Departamento de Investigación de Trata y Tráfico de Personas, Policía Nacional, División Especializada de Investigación contra delitos migratorios (DEIDEM), P.N., Departamento Nacional de Investigaciones (DNI), Ministerio de Defensa de República Dominicana (MIDE), Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes (MIC), evaluación de expedientes en estado de investigación por la perdida voluntaria de huellas dactilares, producto de procedimientos quirúrgicos de fecha 29 de enero 2021.
<b>Renovación de acuerdo de colaboración Interinstitucional Junta Central y Electoral - Dirección General de Pasaportes</b>	Servicio de consulta de la base de datos de la JCE, Actas de Nacimientos, Actas de Defunciones, Actas de Matrimonio, Sentencias, Fotografías, Cédula de Identidad y Electoral, Resoluciones, solicitud de cambio de usuario administrador para la consulta de maestro cedulados, validación biométrica de identidad de los ciudadanos que ha perdido su huella dactiloscópica, evaluación de procesos relacionados a naturalizados y menores de edad de fecha 22 de marzo de 2021.
<b>Renovación de acuerdo Interinstitucional Departamento Nacional de Investigaciones-Dirección General de Pasaportes</b>	Intercambio de informaciones sobre ciudadanos que son objetos de investigación, cursos de capacitación sobre las medidas de seguridad del documento de viaje. Proyecto de acuerdo redactado y sometido a la consideración de la máxima autoridad ejecutiva, pendiente de aprobación 23 de marzo 2021.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo/kmp  
Fuente: Dirección Jurídica

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

##### **PUNTO FUERTE**

1. En la DGP la Sección de Correspondencia, cuando se reciben los documentos y son plasmados en unos libros, son copiados, escaneados y el original tramitado al área responsable.
2. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.
3. El año 2021 es un año tecnológico, específicamente en las redes sociales y en estos seis (6) primeros meses, las 3 redes sociales más importantes que maneja el Departamento de Comunicaciones de enero a junio, se ha incrementado: en Instagram contábamos con 42,831 seguidores en el mes de enero, sin embargo, al mes de julio aumentamos la cantidad a 7,091 seguidores por encima teniendo un total de 50.8 mil, lo que equivale a un estimado de 1,200 de seguidores por mes.
4. En Twitter tenemos 5,439 seguidos al 30 de junio y en Facebook contamos con 13,900 fans reflejando un incremento de 4,624 con relación a enero 2021.

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

##### **PUNTO FUERTE**

1. Tenemos un software que nos permite elaborar, implementar, dar seguimiento y medir el Plan Estratégico de la Institución, el Plan Operativo AppPOA, y el Plan Anual de Compras. Contamos con el Sistema de Emisión y Renovación (ADVANTICS) el cual nos permite emitir los pasaportes con medidas de seguridad apta solo para un equipo de la DGP.

2. Contamos además con el Sistema de Consultas de pasaportes, cédulas (CENTRAL SEARCH). Instalamos las botoneras en las diferentes oficinas de servicios para eficientizar la recepción de los contribuyentes.
3. Implementamos la Central Monitoreo, con el objetivo de verificar que los sistemas estén operando. Y el Sistema de soporte Help Desk para los usuarios internos.
4. Contamos con el DGPSUM para el inventario de suministros.
5. Garantizamos la seguridad de los sistemas, ya que no a todos los usuarios se les instalan las aplicaciones disponibles en el sistema y se les solicita un usuario contraseña a aquellos que deban acceder a las aplicaciones. Implementamos el uso de Token que registra y da acceso al sistema ADVANTICS.
6. El personal es entrenado en el uso de la tecnología a la cual tiene acceso, entrenamiento uso de botonera. Orientaciones escritas y presenciales.

#### **SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.**

##### **PUNTO FUERTE**

1. En la DGP hemos realizado cambios para el mejoramiento de la estructura física, redistribución de espacios y traslados de oficinas, tenemos además una nueva OPP inaugurada en la provincia de Higuey.
2. La DGP tiene identificada las unidades de cambio: Estructura física y desempeño y la gestión de la organización, elaboramos un reporte proyectado sobre las demandas de usuarios.
3. Se han realizado cambios en las instalaciones (cubículos), que simplifican los procesos unificando actividades, colocando señaléticas, colocando ventanillas, y baños. También se evalúa el uso rentable y sostenible de las instalaciones y finalmente tenemos señaléticas en la entrada principal, adecuadas para el área de atención al ciudadano. (INFORMACION).

4. La Dirección General de Pasaportes, realiza órdenes de servicios para el mantenimiento de los edificios, como son: filtraciones, plomerías, brillo de pisos, mantenimiento a plantas eléctricas y unidades de aires acondicionados.
5. La Dirección General de Pasaportes, cuenta con medios de transporte para los empleados de la institución. Tenemos unidades vehiculares asignadas a los encargados, la cual facilita la realización de su labor diariamente. Contamos con un taller externo que da el servicio de reparación y un supervisor de mecánica interno.

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

#### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

##### **PUNTO FUERTE**

1. Contamos con un manual de procesos, realizando una revisión periódica del manual de procedimientos, mediante una mesa de trabajo y socializaciones sobre las mejoras a implementar.
2. Están identificados los responsables en los manuales.
3. Se estableció responsables para coordinar la responsabilidad sobre los avances de los procesos.
4. Contamos con mapa de procesos y mapa de riesgos, siguiendo los lineamientos de la Contraloría General de la República y el Ministerio de Administración Pública.

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes.**

**PUNTO FUERTE**

1. Contamos con mapas de procesos actualmente.
2. Se han elaborado encuestas de satisfacción, tenemos buzones de sugerencias en todas las OPP y la Sede Central, además de los portales 311 y el del Observatorio Nacional de la Calidad de los servicios Públicos.
3. A través del portal **[citas.pasaportes.gob.do](http://citas.pasaportes.gob.do)**, los usuarios pueden realizar su cita de manera gratuita y sin intermediarios, facilitando de esta manera la eficiencia en el servicio que recibirá el usuario.
4. Contamos con un horario de servicio establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 de la tarde. Información distribuida en papel, digital, folletos, prensa y redes sociales.
5. Servicio Online 24 horas y el servicio en Sambil de 8:00 AM a 8:00 PM de lunes a sábado hasta las 6:00 PM.
6. La DGP cuenta con el manejo del Buzón de Sugerencias y el manejo del sistema 311, sugerencias y reclamaciones. Se actualizó el manual de procedimientos de los buzones tanto físicos externos, como el sistema de quejas 311 vía digital

**SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

1. Nuestra cadena de servicios se encuentra definida. Mantenemos estrecha relación con diferentes instituciones.
2. Mantenemos convenios y acuerdos de colaboración interinstitucional.

3. La DGP comparte información interna con instituciones que intervienen en nuestros procesos de gestión.

## **CRITERIO DE RESULTADOS**

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la Percepción.**

##### **PUNTO FUERTE**

#### **Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

1. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).
2. A través del Sistema manejado por Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, identificamos los pasaportes emitidos a menores, pasaportes masculinos y femeninos.
3. Mantenemos un 100% en el sistema de solicitudes de Acceso a la Información Pública.

#### **Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

1. La DGP cuenta con un total de cuatro canales: página web, redes sociales, portal 311, buzones de sugerencias.
2. Se responden a un 100% de los casos. En las diferentes redes sociales se ha establecido un tiempo de espera menor a los 60 minutos, de tal manera que los usuarios reciban asistencia con la mayor brevedad posible.

3. La DGP mantiene actualizada trimestralmente la plataforma de transparencia con las informaciones correspondientes a los avances obtenidos en la institución. Se puede evidenciar en el portal Institucional nuestra planificación estratégica.
4. La transparencia es un medio impulsor por lo que estamos comprometidos a participar en todos los sistemas gubernamentales a fin de mantener un 100% la transparencia institucional de la DGP.
5. Se mantiene actualizado las informaciones sobre la planificación institucional.

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

**PUNTOS FUERTES**

1. Las quejas recibidas en la Oficina de Libre Acceso a la Información por medio del buzón y del sistema 311, son Trabajadas y resueltas en un tiempo máximo de 5 días y en el periodo enero-junio 2021, se recibieron un tal de 40 quejas.
2. Se evidencia medición del número de expedientes devueltos por errores desde el área de entrega, para un total de 729 expedientes.

**SUBCRITERIO 7.1.Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

**PUNTOS FUERTES**

1. En nuestra institución el 85.87% del personal encuestado opino que los superiores informan sobre la misión, visión y valores de la organización.

2. Con relación a la toma de decisiones los supervisores nos proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de nuestro trabajo y cumplimiento de las metas, logrando un **83.05%**.
3. En nuestra institución nuestros superiores nos dan participación y están abiertos para recibir sugerencias y comentarios para la mejora de la organización logrando un **87.01%** de encuesta.
4. El **90.96%** del personal está comprometido con denunciar cualquier tipo de corrupción y el **85.31%**, opinó que tiene conocimiento de la existencia del código de ética y de conducta actualizado de la institución. También el **88.70%** opina que en la institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa.
5. Aplicación de Encuesta de Clima Institucional, constamos con Buzones de Sugerencias internos y el **72.88%** opinó que en nuestra institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar.
6. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.
7. Contamos con una MAE empoderada y comprometida con la eficiencia y la transparencia y un personal capacitado, acorde con las necesidades de la institución. Por otro lado el **82.49%** del personal, opinó que los supervisores logran los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.
8. El **96.61%** de los empleados expresaron conocer la normativa aplicada en el trabajo (procedimiento, procesos, entre otros).
9. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.

10. Tenemos un buen ambiente de trabajo en donde se toma en cuenta las necesidades de los empleados, y el **93.22%** opinó que en la institución se apoyan cuando se tiene algún tipo de urgencia familiar.
11. El **90.96%** de los empleados opinó, que fomentar el trabajo en equipo, y el **85.88%**, que en las áreas se concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.
12. Se mejora constantemente, de acuerdo a nuestras posibilidades las condiciones laborales, el **89.83%** de los empleados opinaron que la institución, da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.
13. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.
14. El **70.62%** expresa que se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.
15. En la DGP el personal está motivado, empoderado y comprometido con la institución donde **92.09%** del personal opinó estar orgulloso de formar parte de la misma.

## **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

### **PUNTOS FUERTES**

1. El departamento de RRHH, tiene mediciones periódicas de los niveles de absentismo o baja laboral e índice de rotación del personal, quedando un porcentaje de absentismo en el SISMAP de **2.39%**, con un nivel rotación de un **0.177%**.
2. El **80.79%** de los empleados expresaron sentirse en el mejor lugar para trabajar.

3. Se realizan las evaluaciones correspondientes al personal, donde se evaluó a 529 empleados y el **98%** superó los 80 puntos en sus evaluaciones.
4. En la DGP contamos con evaluaciones de satisfacción de las actividades de capacitación. En la última encuesta de Clima Organizacional el **80.79%** del personal, opinó que participó en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución.
5. El **88.13%** expresó que se utilizan eficientemente las tecnologías de la información, para mejorar los procesos, trámites y servicios.
6. Las quejas que son recibidas en la Oficina de Libre Acceso a la Información por medio del buzón y del sistema 311 son trabajadas y resueltas en un tiempo máximo de 5 días.

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

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

#### **PUNTOS FUERTES**

1. Se evidencia la implementación del uso del Outlook para el ahorro del papel y se concientiza a través del correo la necesidad de contribuir al medio ambiente, con la no impresión de papel innecesario, mediante un mensaje de concientización adjunto a la firma institucional.
2. La DGP tiene los registros de participación en foros nacionales e internacionales sobre la seguridad del documento de viaje, además de las capacitaciones a actores nacionales de diferentes organizaciones como son: Migración, IDAC, Procuraduría, etc.).

## **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

### **Indicadores de responsabilidad social:**

#### **PUNTOS FUERTES**

1. La Dirección General de Pasaportes, tiene relaciones favorables con distintas entidades tales como: Migración, Contraloría, Ministerio de Administración Pública, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), Junta Central Electoral, CAPGEFI, las Gobernaciones, OPTIC, Cancillería, CARNED; Banreservas, DNI, Interpol, Ministerio de Medio Ambiente entre otras.
2. Apoyo a los empleados en situaciones especiales, transporte, funeraria INAVI para los empleados, convenios con Óptica Oviedo, etc.
3. Aunque no contamos con un programa o proyecto para ello, sí tenemos en nuestro staff incluidas personas en minorías étnicas y discapacitados.
4. Participación en conferencias nacionales e internacionales.
5. Tenemos un Comité de Gestión de Riesgos y creamos el Plan de contingencia ante desastres, con una ruta de evacuación y mapas instalados en las OPP y sede central.

## **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

### **Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con:**

#### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

#### **PUNTOS FUERTES**

Al 30 de junio del 2021, el comportamiento de las nuevas emisiones de pasaportes y las renovaciones han incrementado exorbitantemente.

1. En la Dirección General de Pasaportes se han emitido doscientos cincuenta y nueve mil, doscientos noventa y tres **(259,293)** pasaportes de los cuales, solo en la Sede Central se emitieron cincuenta y un mil, novecientos nueve **(51,909)**, en las Oficinas Provinciales (OPP) ciento cuarenta y nueve mil, ciento dieciocho **(149,118)**, y en los Consulados cincuenta y ocho mil, doscientos sesenta y seis **(58,266)**.
2. Cabe destacar que solo en los que va de año estamos alcanzando la totalidad elaborada en todo el año 2020 restando solo un **19.36 %** para igualar la cifra tope.
3. Continuamos trabajando bajo los lineamientos del pasaporte existente, el cual es una libreta de Pasaportes actualizada con diseño y medidas de seguridad, inspirada en los colores patrios y nuestras piedras preciosas, el diseño refleja nuestra cultura con instrumentos musicales autóctonos, cuenta con nuevas marcas de agua, difractivas multitonales y eclípticas, cambio de color en la portada con acrílico y gofrado fino de Pasaportes actualizada a la fecha indicada con diseño y medidas de seguridad, inspirada en los colores patrios y nuestras piedras preciosas.
4. Contamos con un sistema de seguridad medido por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), que custodia documento de viaje, seguridad planta física. Normas del proyecto pasaporte electrónico.
5. La Consultoría Jurídica en este semestre, ha colaborado conjuntamente con la Máxima Autoridad Ejecutora (MAE), a fin de consolidar los acuerdos interinstitucionales, donde existen la cooperación entre las instituciones en beneficio de los ciudadanos, realizamos trabajos conjuntos en la elaboración de resoluciones internas, las cuales van a mejorar los procesos, para un mejor desenvolvimiento a lo externo e interno de la institución, hasta el momento contamos con 4 nuevos acuerdos uno de estos multisectorial, ya que participaron varias instituciones del todos los sectores.

6. En el Ranking del SISMAP con un **92.15%** en cumplimiento de los indicadores. En la DIGEIG estamos en un 100% en el cumplimiento de sus indicadores. En el cumplimiento de las Metas Presidenciales estamos en un **86.39 %**.
7. En la evaluación del Sistema de Reclamaciones y sugerencias 311 estamos en un 100% y en el Sistema Plurianual estamos completos con los indicadores de cumplimiento.

### **SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

#### **PUNTOS FUERTES**

1. Tenemos un sistema de seguridad medido por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Custodia Documento de Viaje, Seguridad Planta Física. Normas del Proyecto pasaporte Electrónico.
2. Cumplimos con los requisitos para la realización de las compras, se presenta al comité de compras aquellas que pasan del monto establecido por DGP, se realiza un consenso en el proceso de elección.
3. Reevaluación periódica del uso de combustibles.
4. En la DGP presentamos la ejecución presupuestaria y en caso de necesitar más recursos por el crecimiento en la demanda de nuestros productos, solicitamos nos asignen adicional partiendo de lo que recaudamos.
5. Reducción del tiempo en la emisión de pasaporte. En el caso del Pasaporte del exterior el tiempo de la emisión del mismo se redujo hasta en un 90%. Hemos mejorado la comunicación con el MIREX, luego de un entrenamiento al personal del área consular que trabaja directamente con las solicitudes de pasaportes que no están conectados con nuestra base de datos.

6. En los inventarios de activos fijos y los arqueos de caja chica realizados, hemos tomado las medidas necesarias cumpliendo con las políticas establecidas.
7. Tenemos un análisis realizado por la comisión de Compras y Contrataciones, reducimos los gastos de combustible y el tiempo del traslado estableciendo rutas críticas para la entrega de las libretas a las diferentes oficinas.
8. El supervisor de mecánica nos ayuda a reducir los costos de reparación y mantenimiento de vehículo.

## **CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

### **CONCLUSION**

El proceso de autoevaluación de la Dirección General de Pasaportes, está cumpliendo sus objetivos, alcanzando resultados y mediciones satisfactorias, fomentando al cumplimiento en implementación de la gestión de calidad en la institución, identificando nuestros puntos fuertes y las de áreas de mejora, con miras a la realización de estrategias más efectivas, para poder seguir dando cumplimiento a los objetivos establecidos.

Dentro de los puntos fuertes de la organización, podemos mencionar Liderazgo en todas las áreas de la institución y el trabajo en equipo, que cada día pone de su parte para realizar un trabajo, ético, transparente y de calidad.

También podemos mencionar la Estrategia y Planificación, debido a que contamos con una Planificación Estratégica que satisface las necesidades e intereses de los ciudadanos y ciudadanas que reciben nuestros servicios, alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Presupuesto Plurianual del Sector Público 2021-2024.

Del mismo las estrategias para el logro de las Metas Presidenciales de la Gestión de Gobierno 2021-2024, y da respuesta a los desafíos de la institución.

Concluimos que en esta autoevaluación institucional del semestre enero-junio 2021, la Dirección General de Pasaportes, va dando pasos firmes para mejorar y efficientizar los procesos, con la más alta calidad y sostenibilidad, para seguir fortaleciendo la gestión de los servicios brindados, satisfaciendo las necesidades e intereses de todos los ciudadanos y ciudadanas, que reciben nuestros servicios.