



Informe de Implementación Plan de mejora del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación)

Preparado por el

Comité Modelo CAF

Diciembre 2020



Introducción

En base a los compromisos asumidos por la Dirección General de Pasaportes en el documento del Plan de Mejora del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), presentamos en el siguiente informe las actividades plasmadas en el referido documento, con las evidencias que sustentan las acciones realizadas para el cumplimiento enfocado en las mejoras aplicadas por la Institución.

El comité designado conjuntamente con todas las áreas involucradas, ha trabajado todos los Criterios y Subcriterios contenidos en el documento del Plan de Mejora, para así garantizar el compromiso asumido con nuestros ciudadanos de ofrecer un servicio de calidad, eficiencia y transparencia.

Este informe contiene lo realizado durante el año 2020 por la Dirección General de Pasaportes en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) .



A continuación detallamos las acciones y las evidencias que sustentan cada una de las actividades del Plan de Mejora:

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados

Punto fuerte

En la Dirección General de Pasaportes (DGP), formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la institución misión y la visión de la institución Implicamos a los encargados de áreas, a todos los empleados, al Ministerio de Administración Pública y un Consultor externo.

Evidencias

¡Estamos Cambiando!

Nosotros somos

Misión	Visión	Valores
Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos, mediante la emisión de un documento de viaje que lo identifique, elaborado con los más altos estándares en calidad, seguridad y modernidad.	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.	Vocación de Servicio: Realizamos con dedicación, esmero, compromiso y las responsabilidades asignadas, siempre dando lo mejor de nosotros. Responsabilidad: Cumplimos con nuestros deberes como servidores públicos, con calidad y puntualidad, apegados siempre a las políticas institucionales. Transparencia: Manejamos con honestidad y pulcritud los recursos asignados, abierto siempre al escrutinio público. Integridad: Actuamos sin doblez, apegados a los principios de la ética y la moral.

¡Somos tu identidad en el extranjero!

www.pasaportes.gob.do
@pasaportesrd

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

pasaportesrd • Siguiendo

pasaportesrd Nosotros somos DGP.

Misión: Facilitar el tránsito internacional.

Vision: Ser la institución que garantiza al ciudadano poseer su documento de viaje.

Valores: Vocación de servicio, Responsabilidad, Transparencia, Integridad.

#FamiliaPasaportes
#DíaContraLaViolenciadeLaMujer.

5 sem

delsy0825 Están laborando en

Les gusta a jcanela_19 y 68 personas más

25 DE NOVIEMBRE

Agrega un comentario... **Publicar**

Plan Estratégico Institucional
2021 – 2024

Registro de Asistencia
Sábado 12 diciembre 2020

	Nombre	Departamento	Correo	Firma
1	Alexandra Jhnei	Comunicación	amrae2411@gmail.com	Alexandra Jhnei
2	Ismael Mangel	Sanitarios S.	ismael.mangel04@hotmail.com	Ismael Mangel
3	Zoraida Rivera	TIC	zoraidar083@gmail.com	Zoraida Rivera
4	Pedro José Ruiz	Seg. y Control	Pedro.Ruiz@pasaport.gov	Pedro José Ruiz
5	Envaldo Figueiras	EVR		Envaldo Figueiras
6	Juan Miguel Pérez	Asesor Financiero	jmp1914@hotmail.com	Juan Miguel Pérez
7	Yolanda Robledo	Redes de Datos	capit.servicio@pasaport.gov	Yolanda Robledo
8	Andy Rivas	Tecnología	andy.rivas@pasaport.gov	Andy Rivas
9	Rafaela Quintana	Recepción	rafaelaquintana13@gmail.com	Rafaela Quintana
10	Rafael Escobar	Despacho	rafael.escobar@gmail.com	Rafael Escobar
11	Julio Márquez	Consular	julio.martinez@gmail.com	Julio Márquez
12	Odiney Robledo	Tecnología	odineyrobledo@gmail.com	Odiney Robledo
13	José Luis Santos	Entrega	jose.luis.santos@gmail.com	José Luis Santos
14	María Beltrán	Seg. y Control		María Beltrán
15	Damaris Beltrán	RAHH	damarisbeltran@gmail.com	Damaris Beltrán

1

Plan Estratégico Institucional
2021 – 2024

Registro de Asistencia
Sábado 12 diciembre 2020

	Nombre	Departamento	Correo	Firma
31	Maria Noreli Torres	Correspondencia	maria.torres019@hotmail.com	Maria Noreli Torres
32	Antonio Escobar	Administración		Antonio Escobar
33	Mameli G. Flores	Financiero	mameli08@hotmail.com	Mameli G. Flores
34	Ana Kely Mora	Subdirección	anamora08@hotmail.com	Ana Kely Mora
35	Juan Rosa	Asesor	juan.rosa@gmail.com	Juan Rosa
36	Diana Escobar	Asesor	diana.escobar@gmail.com	Diana Escobar
37	Yeny Colon	Planificación	YenyColon@pasaport.gov	Yeny Colon
38	Marcial Feliz	Asesor	marcialfeliz0825@hotmail.com	Marcial Feliz
39	Rosa V. Zúñiga	Planificación	rosa.v.zuniga@gmail.com	Rosa V. Zúñiga
40	Thydey Silvestre	Planificación	thydey@pasaport.gov	Thydey Silvestre
41	Guillermo Sánchez	Financiero	guillermo08@hotmail.com	Guillermo Sánchez
42	Salomon Monte	Asesor		Salomon Monte
43	Romero León	Asesor		Romero León
44	Paula García	Asesor		Paula García
45	Samir Rojas	Asesor	samir.rojas@gmail.com	Samir Rojas

3

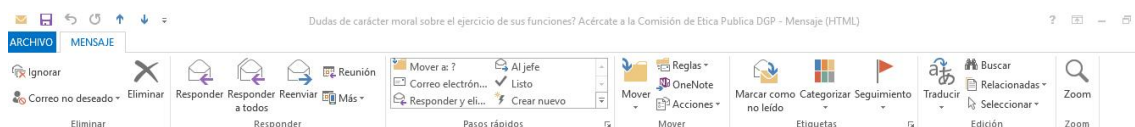


2. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.

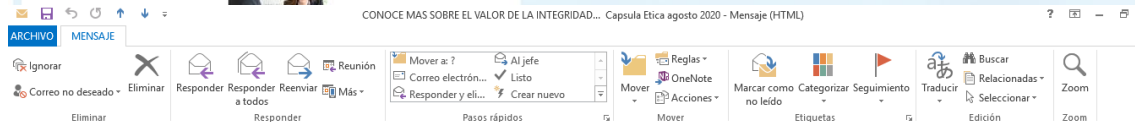
Punto Fuerte

La DGP a través de su Código de Ética Prevé los Comportamientos no Éticos y manejo de conflictos de interés. La institución cuenta con mecanismos para dilucidar los conflictos que se generen en la DGP a través del Código de Ética, la Comisión de Ética Institucional y otras disposiciones legales que para los fines establece el Ministerio de Administración Pública. Promovemos los valores éticos a través de capsulas digitales y se difunden mediante Los correos institucionales

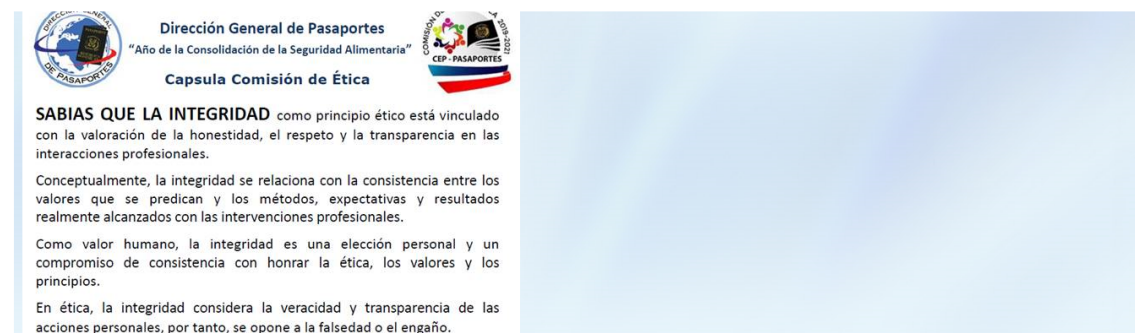
Evidencias



Para A Contreras; Abiertos Datos; Abreu Alexandra; Administrativo; Administrator System; Aram au. Urbaz; Albania am. Mercado; Alberto Sanchez; Alejandro Matos; Alexandra ac. Coplin; Alda Pena; Alanson Pichardo; Almonte Luisa; Altigracia Castillo; Amaury Nunez; Amos ap. Perez; Ana ab. Bernardo; Ana ap. Polanco; Ana Arno; Ana Luisa Sanchez; Ana M. Rodriguez; Ana Nova; Ana Reynoso; Andrea Pacheco; Angel am. Mejia; Antifraudes; App POA; Aracelis Lebron; Aranza am. Mariano; Arias Jose; Arisleyda Payano; Asesoría; Aspido; Aura Toribio; Ayret ac. Calderon; Azua; Banco Pago; Barahona; Bellard Nestor; Benrido Jose Perez; Berg Peter; Beyanira Gonzalez; Braulo Rivera; B camweb; Captura; Carlos cc. Cruz; Carlos Mesa Cartagena; Carmen Y. Herrera; Carolina Prensa; Castillo Nury; Castro Leonardo; Catherine cc. Castillo; Cecilia Rodriguez; Charles Albino; Cipriana c. Rodriguez; Citas q. Pasaportes; Colon Yuri; Comas Maria; Comision de. Etica; Compras; Comunicaciones; Consulares Asuntos; Contrataciones Compras;



Para A Contreras; Abiertos Datos; Abreu Alexandra; Administrativo; Administrator System; Aram au. Urbaz; Albania am. Mercado; Alberto Sanchez; Alejandro Matos; Alexandra ac. Coplin; Alda Pena; Alanson Pichardo; Almonte Luisa; Altigracia Castillo; Amaury Nunez; Amos ap. Perez; Ana ab. Bernardo; Ana ap. Polanco; Ana Arno; Ana Luisa Sanchez; Ana M. Rodriguez; Ana Nova; Ana Reynoso; Andrea Pacheco; Angel am. Mejia; Antifraudes; App POA; Aracelis Lebron; Aranza am. Mariano; Arias Jose; Arisleyda Payano; Asesoría; Aspido; Aura Toribio; Ayret ac. Calderon; Azua; Banco Pago; Barahona; Bellard Nestor; Benrido Jose Perez; Berg Peter; Beyanira Gonzalez; Braulo Rivera; B camweb; Captura; Carlos cc. Cruz; Carlos Mesa Cartagena; Carmen Y. Herrera; Carolina Prensa; Castillo Nury; Castro Leonardo; Catherine cc. Castillo; Cecilia Rodriguez; Charles Albino; Cipriana c. Rodriguez; Citas q. Pasaportes; Colon Yuri; Comas Maria; Comision de. Etica; Compras; Comunicaciones; Consulares Asuntos; Contrataciones Compras;





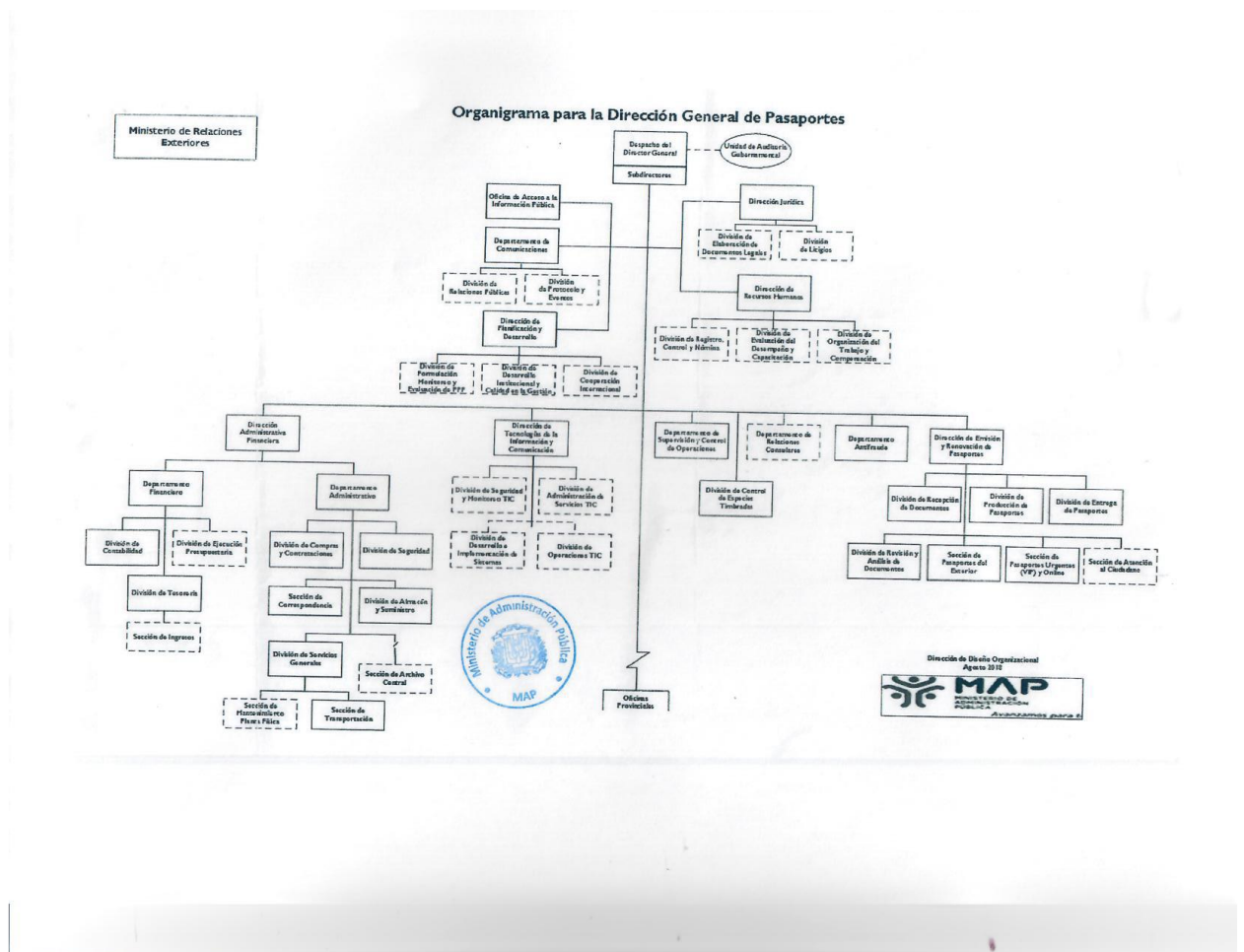
SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Punto Fuerte

La DGP tiene definida su estructura Organizativa la cual está alineada a la Planificación Estratégica y la Operativa está diseñada en función de las características distintiva de la institución Y la misma ha sido sometida a la consideración del Ministerio de Administración Pública, institución que ha aprobado la misma, lo que constituye una muestra de que dicha estructura cumple con las normativas y responde a las características requerida para el adecuado funcionamiento de esta Dirección General.

Evidencia





3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.

Punto Fuerte

Convenio con la Junta Central Electoral con el fin de contribuir a la erradicación de falsificaciones de documentos de identidad, así el seguimiento y comunicación recíproca entre ambas instituciones

Evidencia

Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.



República Dominicana



RENOVACIÓN ACUERDO DE COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA JUNTA CENTRAL ELECTORAL Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

ENTRE: De una parte, la **JUNTA CENTRAL ELECTORAL (JCE)**, Institución autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica, creada y organizada por la Constitución de la República Dominicana y regida por la Ley Electoral No. 275/97, de fecha 21 de diciembre de 1997, y sus modificaciones, Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. 401-00754-1, regularmente constituida en su sede principal, sito en la intersección formada por las avenidas 27 de Febrero y Luperón, frente a la "Plaza de la Bandera", municipio Santo Domingo Oeste, Santo Domingo de Guzmán, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, legalmente representada por su Presidente el **DR. JULIO CÉSAR CASTAÑOS GUZMÁN**, dominicano, mayor de edad, casado, abogado, provisto de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0106619-9, quien para los fines y consecuencias del presente contrato se denominará **LA PRIMERA PARTE** o **La JCE**. Y,

De la otra parte, la **DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP)**, organismo gubernamental creado en virtud de la Ley No. 549, de fecha 10 de Marzo de 1970, y sus modificaciones, con su domicilio sito en la avenida George Washington esquina Héroes de Luperón, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, identificada por el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) 4-01507048, debidamente representada por su Directora **ING. AURA S. TORIBIO DÍAZ**, dominicana, mayor de edad, soltera, portadora de la Cédula de Identidad y Electoral No. 044-0015552-1, domiciliada en Santo Domingo, Distrito Nacional; quien en lo que sigue del presente acuerdo se denominará **LA SEGUNDA PARTE** o **La DGP**.

Para referirse a ambas instituciones se les denominará **LAS PARTES**.

Vista: La Constitución de la República Dominicana del 13 de junio del 2015.

Vista: La Ley Orgánica de Régimen Electoral No. 15-19 del 18 de febrero del 2019.

Vista: La Ley No. 659 sobre Actos del Estado Civil del 17 de julio de 1944.

Vista: La Ley No. 8-92 del 13 de Abril del año 1992, que pone bajo la dependencia de la Junta Central Electoral, la Dirección General de la Cédula de Identificación Personal y las Oficinas y Agencias expedidoras de Cédulas, la Oficina Central del Estado Civil y las Oficinas del Estado Civil.

Vista: La Ley No. 55-70 sobre Registro Electoral, del 17 de noviembre de 1970.

Vista: La Ley General No. 200/04, de fecha 28 de julio del año 2004, de Libre Acceso a la Información Pública;

Vista: La Ley 172-13, sobre Protección Integral de datos personales asentados en archivos, registros públicos, banco de datos y otros medios técnicos.

Vistos: Las Resoluciones y los Reglamentos dictados por la Junta Central Electoral, sobre Actas del Estado Civil.

Vista: La Ley No. 549 que crea la Dirección General de Pasaportes, del 10 de marzo de 1970.

Vista: La Ley No. 208 sobre pasaportes, del 08 de octubre de 1971.

Vista: La Ley 107-13 de derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo, del 08 de agosto de 2013.

4.1 Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.

Punto Fuerte

CONVENIO con la Dirección General Migración para el diseño e impresión, de los documentos de viaje especialidades para todos aquellos extranjeros beneficiados con la condición de refugiado de conformidad con la leyes de la República Dominicana



Evidencia



08-15

CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP) Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN (DGM) PARA LA DELEGACIÓN DE LA COMPETENCIA DE CONFECCIÓN E IMPRESIÓN DEL DOCUMENTO DE VIAJE PARA REFUGIADOS

DE UNA PARTE: la **DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP)**, organismo gubernamental creado en virtud de la Ley No. 549, de fecha 10 de Marzo de 1970, y sus modificaciones, Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) No. 401507048, con su domicilio sito en la Avenida George Washington esquina Héroes de Luperón, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, debidamente representada por su Directora General, señora Licda. **ANTONIA ALTAGRACIA GUABA**, dominicana, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad y electoral No. 001-0148178-6, con domicilio en el edificio donde se aloja esta Institución, quien en lo adelante, para fines y consecuencias de este acto, se denominará "**DGP**".

Y,

DE LA OTRA PARTE: la **DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN (DGM)**, organismo gubernamental de control, regida por las disposiciones de la Ley General de Migración No. 285-04, de fecha 15 de Marzo de 2004, con su domicilio y asiento social principal sito en la intersección de las Avenidas 30 de Mayo y Héroes de Luperón, del Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo (La Feria), de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, debidamente representada por su Director General, **LIC. JOSÉ RICARDO TAVERAS BLANCO**, dominicano, mayor de edad, soltero, portador de la cédula de identidad y electoral No. 031-0200844-2, con domicilio y residencia sito en esta ciudad de Santo Domingo, D. N., a quien en lo adelante, para los fines y medios del presente acto, se denominará "**DGM**".

POR CUANTO: La Constitución de la República proclamada el 26 de enero del año 2010 establece en su artículo 8, como función esencial del Estado "*la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas*".

POR CUANTO: La Declaración Universal sobre Derechos Humanos, del 10 de diciembre del 1948. En su artículo 14 establece "*en caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país. 2. Este derecho no podrá ser invocado contra una acción judicial realmente originada por delitos comunes o por actos opuestos a los propósitos y principios de las Naciones Unidas*".

POR CUANTO: La República Dominicana es signataria de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y su Protocolo de 1967, ambos adoptados mediante Resolución No. 694, del 8 de noviembre de 1977, publicada en la Gaceta Oficial No. 9454.

POR CUANTO: El Decreto presidencial No.1569, de la gaceta judicial No. 9625 de fecha 16 de noviembre del año 1983, crea e integra la Comisión Nacional para los Refugiados (en lo adelante

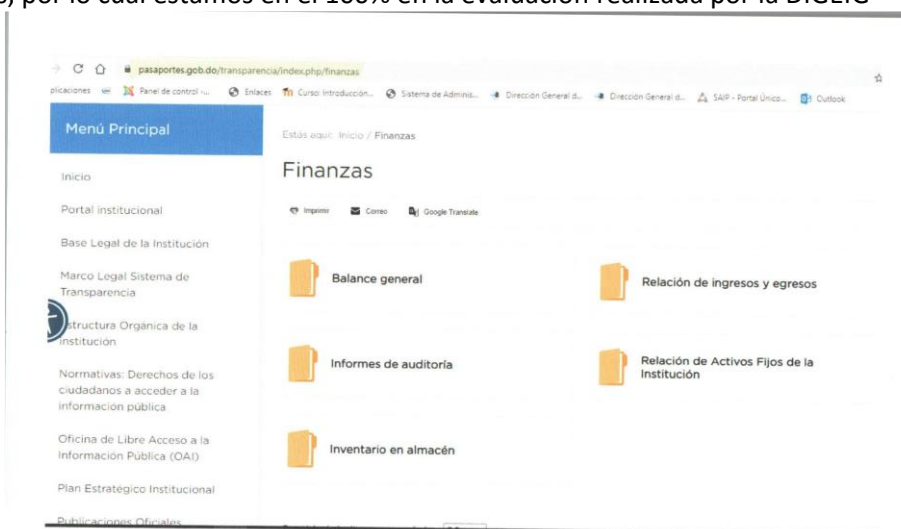


SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. Sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).

Punto Fuerte

DGP cuenta con una página WEB, con informaciones institucionales y de transparencia donde colocamos la base legal, el marco legal de transparencia, organigrama, derechos de los ciudadanos, todo lo concerniente a la OAI, Plan Estratégico, Nómina, Publicaciones de estadísticas, por lo cual estamos en el 100% en la evaluación realizada por la DIGEIG



Evidencia

EVALUACIÓN	IDENTIDAD	PRIMER NIVEL	SEGUNDO NIVEL	SAIP	DATOS ABIERTOS	CALIFICACIÓN	
Julio 2020	E118-43-2964-7472	23	57	15	5	100	consulta PDF
Julio 2020	E118-43-2964-7473	23	57	15	5	100	consulta PDF
Junio 2019	E118-29-2594-4141	23	57	15	5	100	consulta PDF
Junio 2020	E118-42-2726-7023	23	57	15	5	100	consulta PDF
Marzo 2020	E118-39-2015-6282	23	57	15	5	100	consulta PDF
Mayo 2019	E118-28-2208-3731	23	57	15	5	100	consulta PDF
Mayo 2020	E118-41-2489-6748	23	57	15	5	100	consulta PDF
Octubre 2019	E118-33-824-4980	23	57	15	5	100	consulta PDF
Septiembre 2019	E118-32-582-4714	23	57	15	5	100	consulta PDF



CRITERIO 5: PROCESOS

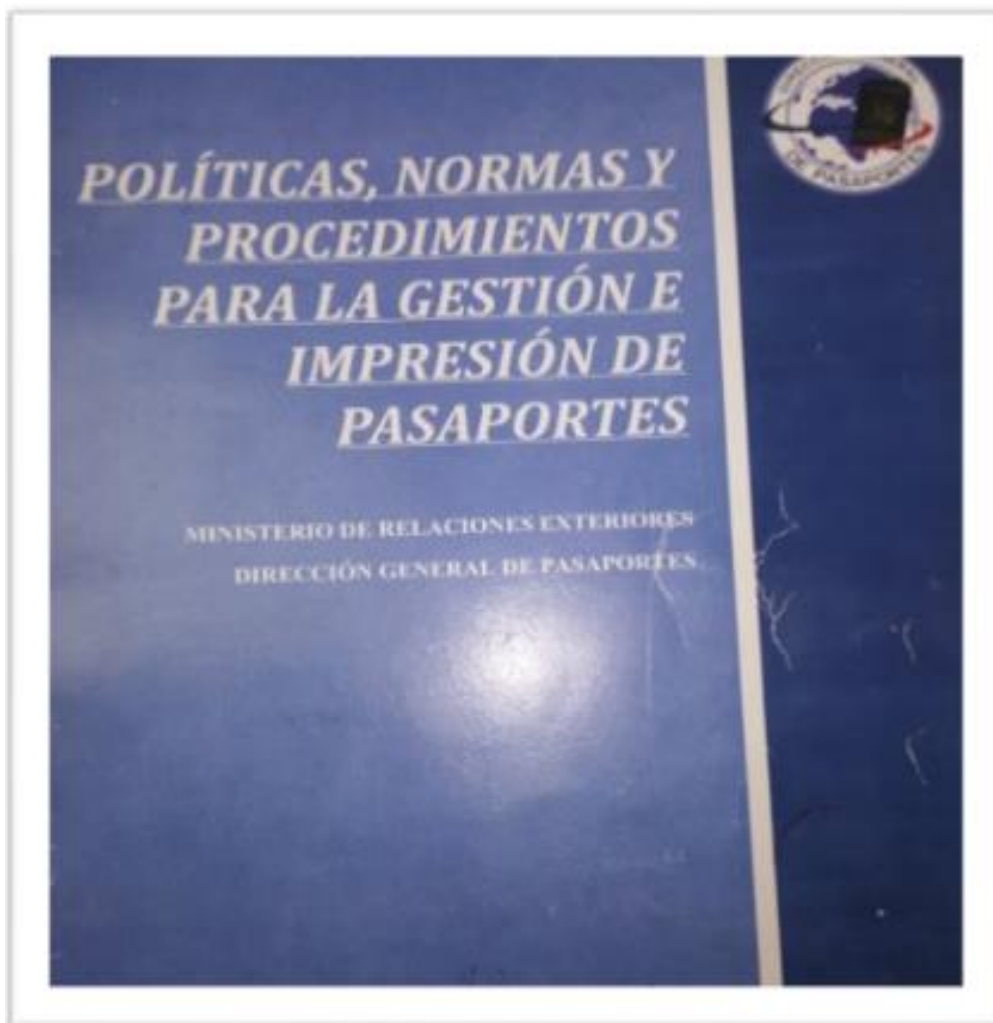
SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

1. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).

Puntos Fuertes

Cada proceso operativo tiene un responsable, los cuales están identificados en el manual de procedimientos

Evidencias





6. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).

Punto Fuerte

La División de Atención al ciudadano dependencia de la Dirección de Emisión y Renovación se encarga de brindar las informaciones requerida por los solicitantes según su requerimiento. Así también se han realizado capacitaciones al personal nuevo impartidas por dicha área

Evidencia



