



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Licda. Karina Estrella (Coordinadora)**

**Distrito Nacional, República Dominicana
8 de junio del año 2022.**

1. Aspectos Generales.

En la República Dominicana, el Pasaporte comenzó a ser utilizado en 1848, durante el gobierno de Pedro Santana, cuatro años después de ser proclamada la Independencia Nacional, el 27 de febrero de 1844.

Durante el gobierno de Pedro Santana, fue reglamentado el tránsito de personas al exterior y entre comuna, dadas la tensión política que existía en la nación dominicana. Según el artículo No.132 sobre Pasaportes, emitido el 17 de febrero de 1848, indicaba que al jefe superior político de la Provincia en ese caso el presidente Pedro Santana le tocaba despachar los pasaportes para el extranjero y los de una provincia a otra.

Posteriormente seis (6) años después de haber sido emitido el decreto antes mencionado, el presidente Pedro Santana volvió a ser electo y promulgo la Primera Ley sobre Pasaportes marcada con el número 397. Esta legislación emitida durante el segundo periodo de gobierno de Pedro Santana tenía el propósito de controlar a los adversarios del régimen, por ende, se estableció la expedición del documento a cargo de los gobernadores políticos y los comandantes.

La Ley No.397 estaba compuesta por trece (13) artículos, el primero de ellos establecía: “Ninguna persona podrá viajar al extranjero de la república, sin estar provista del correspondiente pasaporte”. En el artículo dos (2) especificaba, “No se permitirá el embarque ni desembarque de ninguna persona que no esté acompañada del documento indicado en el artículo anterior. “Las primeras reglamentaciones sobre el uso de pasaportes la constituyen el Reglamento No. 132 del año 1848 sobre pasaportes, pero es en la Ley No. 397 del año 1855, donde se establecen ciertas reglas para viajar dentro del territorio de la República y hacia el exterior; encargándose a los Gobernadores Políticos y Comandantes de Armas, la expedición de estos.

Desde sus inicios, el pasaporte fue concebido en la Republica Dominicana, como el documento probatorio de la nacionalidad dominicana, facultado para controlar el traslado, dentro del territorio nacional.

El Decreto No. 1320 del 1874 instituye de forma reiterativa el uso del pasaporte casi con los mismos artículos de la Ley anterior que quedaba automáticamente derogada.

El Pasaporte y Los Embarques.

En el año 1874, el documento cobro importancia en los embarques que llegaban a República Dominicana. En esa época, los pasaportes traídos desde el exterior tenían una vigencia de seis (6) meses, aunque esa regla no aplicaba para los nacionales, pue la caducidad del documento se producía al final del viaje. El 19 de septiembre del 1874 el presidente Ignacio María González, emitió el decreto 1320, integrado por doce (12) artículos, en los cuales se hacía mucho énfasis en los mecanismos de control fijados para regular las entradas y salidas de viajeros de los puertos, los cuales mostraban una creciente actividad.

Gobierno de Hereaux.

En el Gobierno de Hereaux se tomaron medidas para regular la emisión y el uso de pasaportes. Se creó la Ley de Pasaportes No.3648, el 22 de junio del 1896. Esta ley establecía la existencia de tres (3) clases de pasaportes ordinarios, los expedidos en el territorio nacional para viajar de un punto a otro, los que se emitían en el mismo territorio para salir de él y los que se expedían fuera del país para ingresar al país.

En el capítulo sobre las disposiciones generales establecía en el artículo diecinueve (19) “Quedan exceptuados del uso del pasaporte para viajar dentro del territorio nacional: El Presidente de la República, El Vicepresidente, los Secretarios de Estado, los Diputados, el Prelado y el Séquito o comitiva que acompañe al Presidente, Vicepresidente, a los Secretarios d Estado, al Prelado y a los Delegados del Poder Ejecutivo”.

La ley de gobierno de Ulises Heureau era precisa en indicar lo siguiente: “Todo viajero que transite de un punto a otro de la República, deberá exhibir su pasaporte al Gobernador o Jefe Comunal o Jefe Cantonal del lugar donde transitar o de aquel donde llegare”.

La Dirección General de Pasaportes.

La Dirección General de Pasaportes dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, como proveedor de un documento de identidad, su gran desafío es garantizar que la tramitación de sus operaciones se haga bajo los más estrictos controles de calidad, transparencia y confiabilidad. La Dirección General de Pasaportes atiende diariamente a miles de personas, en las diversas dependencias creadas en algunas provincias del país, procurando fortalecer el servicio y mejorar el acceso de los ciudadanos, en la obtención de su documento de viaje.

En el transcurso de los años, la Dirección General de Pasaportes, en más de tres décadas ha ocupado diversos espacios físicos. Originalmente inicio sus operaciones en las Oficinas del Palacio Nacional, de esta área paso a la Avenida México, esquina 30 de marzo en Santo Domingo. Posteriormente, estuvo ubicada en el segundo nivel del mismo edificio y en 1983, fue trasladada al edificio de Oficinas Gubernamentales, mejor conocido como el Huacalito. En esa edificación estuvo hasta llegar a su domicilio actual, ubicado en el Centro de los Héroes, en la Capital de la Republica Dominicana.

En la década de los años setenta, fue floreciente para la Dirección General de Pasaportes, instaló dependencias en diferentes provincias del país, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, de otras zonas.

Se creó la dependencia de Santiago de los Caballeros, cubriendo una demanda de más de 600 pasaportes en solo quince (15) días. En la Región Este, la primera oficina comenzó a funcionar en San Pedro de Macorís, en el año 1969, y un año después inicio sus operaciones en la Región Sur, estableciéndose en la Provincia de Azua.

Momento Explicativo.

Análisis Situacional.

Atendiendo a las estrategias de los Organismos Internacionales que trazan las pautas en materia de Aviación Civil y Documentos de Viajes, analizamos el contexto regional, con sus tendencias públicas relevantes para el Estado Dominicano y la actual Gestión de Gobierno.

Dentro de los desafíos de la región, tenemos a bien señalar, la constante lucha contra el Crimen Organizado Transnacional, creciente en nuestra región, así como las voluntades públicas para contrarrestar los principales vinculados a estos temas, como lo son: la trata de personas y la delincuencia cibernética, donde a nivel internacional puede estar vinculado un documento de viaje.

De acuerdo con datos estadístico suministrado por la Procuraduría General de la República dan cuenta de que en 2017 al 2020 se identificaron 658 víctimas de tráfico de personas, de la cuales la dirección general de pasaportes colaboró con la expedición del 73.52% de las certificaciones de autenticación de datos en el documento de viajes, mientras que el 26.48% fue emitida para la identificación de las personas involucrada con el crimen organizados.

La trata de personas es un fenómeno que incluye cuestiones relacionadas con la migración irregular, Conviene señalar la diferencia entre tráfico y trata. El primero, según el artículo 1 de la Ley 137-03 sobre tráfico ilícito de migrantes y trata de personas, se define como “la facilitación de la entrada, salida, tránsito o paso ilegal de una persona en el país o al extranjero, sin el cumplimiento de los requisitos legales, con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero u otro beneficio”.

La oportunidad de tener un pasaporte más seguro y confiable con nuevas medidas de seguridad y tecnologías avanzadas, como lo es la integración de una micro plaqueta de circuito integrado, que permita el almacenamiento de datos del titular, lo que robustecerá la seguridad de la Aviación Civil.

Una de las principales metas como institución y como meta presidencial, es la implementación de un nuevo pasaporte electrónico, la Dirección General de Pasaportes ha definido como su prioridad incorporar las recomendaciones de la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI), y en lo específico la de cumplir con la normativa relacionada con la: “Facilitación del documento de viaje de lectura mecánica y la incorporación del sistema para el pasaporte electrónico en la República Dominicana; así como otras prácticas internacionales sobre la expedición de pasaportes”. Este proyecto está estructurado en dos partes:

- Primera parte contiene todo lo relacionado con la identificación del proyecto en donde se ofrecen los detalles relacionados con la problemática, los alcances y objetivos.
- Segunda parte, se profundiza en aspectos más detallados tales como: población objetivo, tamaño del proyecto, tecnología, costos y tarifas, entre otros; aspectos estos, que serán la base para la siguiente fase establecida en las normas técnicas antes mencionadas.

La medición del impacto de estas medidas, se hizo mediante un estudio de auditoría, evaluación técnica y revisión del ambiente de control de tecnología de información (TI) controles generales y el sistema de Pasaporte y las observaciones hechas por los técnicos de operación de este sistema en la DGP, así como los incidentes registrados como, falsificación y usurpación de identidad en pasaportes confiscados que sobrepasan el rango de permisibilidad en el programa en uso, evidenciaron elementos a atender, para que dicho documento adquiriese la fiabilidad que se esperaba.

De igual manera, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), en su documento 9303, establece nuevas disposiciones en procura de obtener y disponer de documentos de viajes confiables, con altos niveles de seguridad, capaz de detener el embate del crimen organizado.

El Pasaporte Electrónico Dominicano tiene como propósito proveer a los dominicanos de un pasaporte electrónico con chip que eleva el nivel de seguridad logrando así un reconocimiento internacional dando como resultado la apertura a los dominicanos para entrar a varios países sin requerirles "VISA". Este Pasaporte aparte de contener los datos demográficos del contribuyente, también contiene imágenes en alta calidad dentro del chip, así como códigos de seguridad que lo hacen Impenetrables contra ataques. Los datos son comparados en los puntos de control de entrada y salida, usando medidas como reconocimiento facial, reconocimiento de iris, entre otras.

El sistema de emisión de pasaportes actual tiene vulnerabilidad ante fraudes; con bajos niveles de seguridad y de adaptabilidad ante la demanda, con equipos tecnológicos obsoletos, no adaptable a los estándares internacionales actuales para este tipo de documento. El nuevo sistema, al contar con la más avanzada tecnología y seguridad disponible, se identifica de forma digital y segura al viajero y se le protege efectivamente contra una problemática mundial como son los fraudes de identidad.

Para la implementación del pasaporte electrónico o e-passport, es necesario actualizar el sistema de emisión de pasaportes, para que pueda capturar los nuevos datos, así como actualizar la infraestructura tecnológica en las instalaciones donde se emitan estos pasaportes, libretas que posean el chip, estas deben cumplir con el programa de conformidad de buenas prácticas y estándares de la OACI Doc. 9303.

Para Integrar el Pasaporte Electrónico a la base de datos mundial debe registrarse el país en The ICAO Public Key Directory (PKD) repository for exchanging the information required to authenticate e Passports y utilizar La tecnología PKI, todo esto tiene un costo por inscripción y un costo anual.

Actualmente, contamos con un pasaporte que no está a la par con los niveles tecnológicos de los tiempos. Tenemos un pasaporte de lectura mecánica o PLM lo cual sitúa al país en una línea más baja de seguridad de identidad, dando como resultado un mayor número de obstáculos para los dominicanos, pasar controles migratorios y cruzar fronteras.

Por lo que, se prevé un proyecto que apoya a las políticas públicas encaminadas a mejorar la seguridad de los ciudadanos, las instituciones privadas y públicas, además de fortalecer la

organización y gestión de la DGP, por lo que se justifica y es pertinente la necesidad de seguridad y la eficiente aplicación de la Estrategia Nacional de Desarrollo END.

En ese mismo sentido, se mejora la imagen del país frente a la comunidad internacional, por contar con un documento confiable, seguro y aprobado internacionalmente por los organismos reguladores. Así mismo, el trato respetuoso y dignificante a los ciudadanos dominicanos en los puertos y aeropuertos de todo el mundo.

2. MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. 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.

1.1.2. 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.

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

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

1.1.4. BASE LEGAL

Momento Normativo

Marco Legal.

La Dirección General de Pasaportes es una institución legalmente constituida en la ley 549-70 del 10 de marzo 1970, bajo el umbral del Ministerio De Relaciones Exteriores. Tiene participación a nivel nacional e internacional; internacional a través de las misiones consulares en donde se encuentran oficina donde los ciudadanos dominicanos (as) pueden emitir su pasaporte.

Perseguimos siempre alcanzar nuestro legado al cambio, de la eficiencia, modernidad y buen servicio a favor de cada uno de los más de 6 millones de ciudadanos que hoy cuentan con un pasaporte dominicano.

Ley 549-70 que crea la Dirección General de Pasaportes.

Artículo 1.- Se crea la Dirección General de Pasaportes bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores.

Artículo 2.- El Director General de Pasaportes tendrá las mismas atribuciones y deberes que han correspondido hasta el presente, al Encargado de la División de Pasaportes.

Artículo 3.- La Oficina Nacional de Presupuesto, realizará los arreglos presupuestados, que sean de lugar para la ejecución de la presente ley.

Artículo 4.- La presente ley modifica en cuanto sea necesario, la Ley 314, de fecha 06 de julio de 1964

Decreto 140-99 (Sobre la Responsabilidad y Seguridad de la Emisión, Venta y Control de las Libretas de Pasaportes.

Artículo 1.- En lo adelante la Dirección General de Pasaportes, además de sus funciones como institución encargada de expedir los pasaportes ordinarios, tendrá la responsabilidad de la administración, diseño, confección, control, seguridad, distribución y venta de las libretas para esta clase de pasaportes.

Artículo 2.- La Dirección General de Pasaportes cobrará por cuenta de la Dirección General de Impuestos Internos los derechos a que se refieren la Ley 208 sobre Pasaportes y el Reglamento No. 956, de fecha 9 de junio de 1975, sobre la expedición de pasaportes. Los sellos y formularios para el pago de impuestos, derechos y tasas que se requieran para la expedición de pasaportes ordinarios conforme a las leyes, decretos y reglamentos vigentes serán suministrados por la Dirección General de Impuestos Internos a la Dirección General de Pasaportes para que ésta última los venda por cuenta de la primera.

Artículo 3.- Los recursos provenientes de la venta de las libretas para pasaportes ordinarios y de los sellos y formularios indicados en los artículos Nos. 1 y 2 del presente decreto serán depositados por la Dirección General de Pasaportes en la cuenta del Estado habilitada para tales fines, debiendo rendir cuentas a la Dirección General de Impuestos Internos de las recaudaciones por estos conceptos realizadas.

Artículo 4.- Transitorio. Mientras la Dirección General de Pasaportes no reúna las condiciones necesarias de seguridad para custodiar las referidas libretas de pasaportes, las mismas permanecerán bajo la custodia de la Tesorería Nacional.

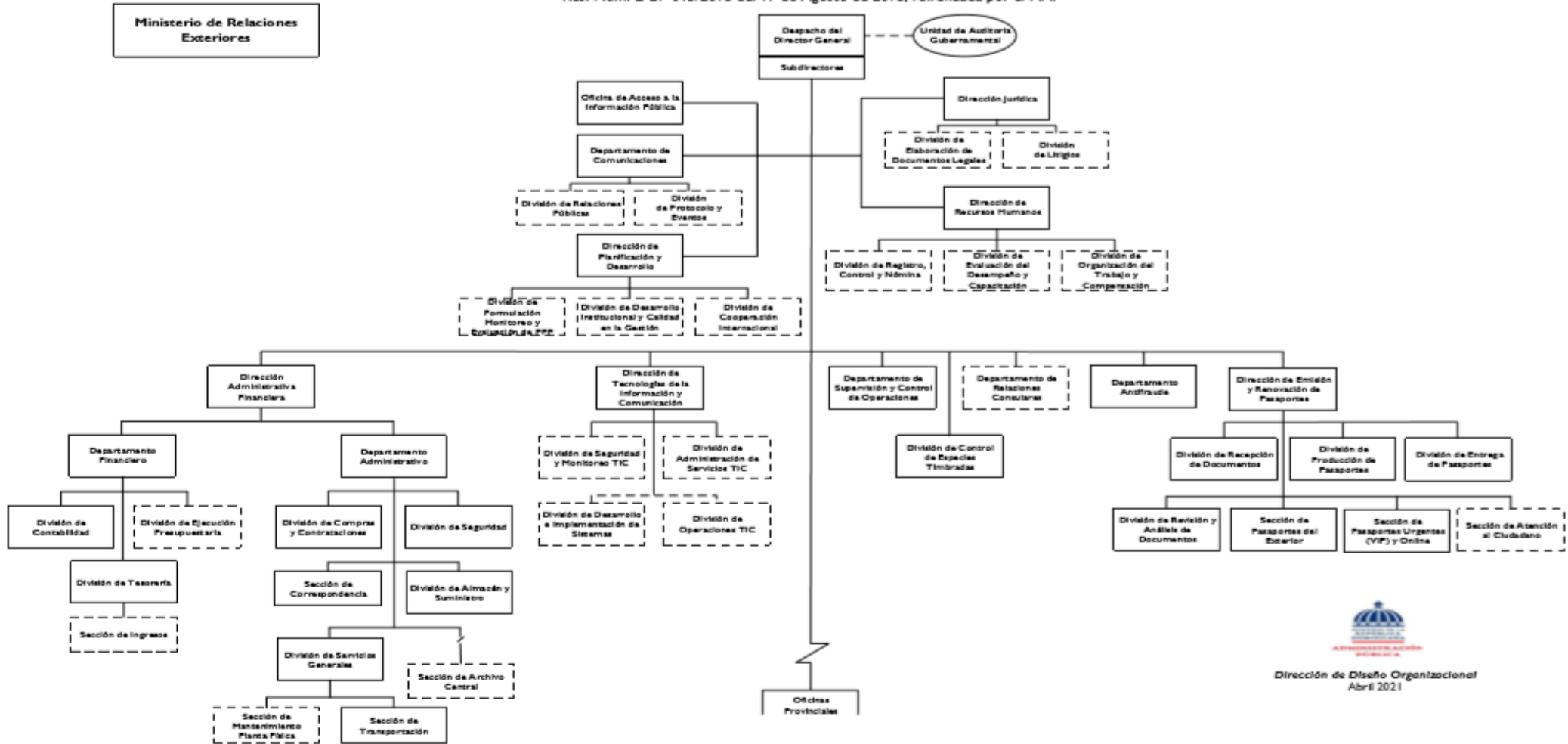
Artículo 5.- El presente decreto modifica en cuanto sea necesario el Reglamento No. 1219, de fecha 19 de septiembre de 1941, sobre la venta de formularios del gobierno.

- Reglamento No.132 del año 1848, dictan las primeras reglas sobre el uso del pasaporte.
- Ley No. 397 del año 1855, se establecen ciertas reglas para viajar dentro del territorio de la república y hacia el exterior; encargándose a los gobernadores políticos y comandantes de armas, la expedición de estos.
- Ley No. 3648 del año 1896, establece el pasaporte como un instrumento individual que no puede ser expedido a favor de otra persona, ni a requerimiento de un tercero. Sin embargo, podía ser colectivo cuando la expedición recaía conjuntamente a favor del esposo y su cónyuge, con o sin hijos, del tutor y sus pupilos, de una persona y de su servidumbre.
- Se establece también la primera clasificación de los pasaportes ordinarios: el expedido en el territorio de la República para viajar a lo interno del país, el expedido en el territorio para viajar al exterior y el expedido fuera del territorio de la república para ingresar al país. Además de las tres clases enunciadas, se emitían pasaportes de excepción, expedidos por el secretario de relaciones exteriores a favor de los agentes consulares y diplomáticos, nacionales y extranjeros, y otros altos dignatarios públicos, para viajar dentro y fuera del territorio nacional.
- Ley No. 611 de fecha 23 de noviembre de 1933, debido a que la emigración de dominicanos carentes de medios de subsistencia, conducía a que éstos llegaran a encontrarse en la indigencia en países extranjeros y constituir una carga para éstos, perjudicando el buen nombre de la república, se obligó a todo dominicano que saliera del país a depositar una suma de dinero en la colecturía de rentas internas correspondiente al puerto de embarque, la cual le sería devuelta a su regreso al país o destinada a costear su repatriación cuando ésta fuese solicitada.
- Decreto No. 1008, de fecha 11 de Julio de 1934, pone a cargo de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, la expedición de pasaportes y establece tres categorías: diplomáticos, oficiales y corrientes. En la misma también se detallan los documentos requeridos para la solicitud, entre los que se encontraba el recibo del depósito establecido por la Ley No. 611. Los pasaportes corrientes todavía podían ser colectivos para los miembros de una familia.
- Ley No. 196, del 16 de diciembre de 1939, la obtención de pasaportes se hace obligatoria debido al estado de guerra que existía en Europa, que creaba una situación difícil a las personas que viajaban al extranjero sin un pasaporte debidamente expedido por el país de su procedencia que le sirviera de identificación.
- Decreto No. 2860 del año 1957, crea la Secretaría de Estado de Seguridad, con las atribuciones de la Secretaría de Estado de lo Interior en cuanto a la expedición de pasaportes, entre otras funciones.

- 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.

1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Organigrama Estructural Res. Núm. DGP-013/2018 del 17 de Agosto de 2018, refrendada por el MAP



Dirección de Diseño Organizacional
Abril 2021

1.1.5 SERVICIOS.

- Pasaportes Emitidos por Primera Vez.
- Pasaportes Emitidos Renovación.
- Certificaciones.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Dirección General de Pasaportes, para el período 2021-2024, tiene como propósito fundamental, el establecimiento de prioridades, objetivos y metas a corto y mediano, que contribuirá al logro efectivo de la misión y visión de la institución.

La planificación estratégica es el proceso en el que definimos y ejecutamos una ruta a mediano plazo para el logro de los objetivos o propósitos organizacionales, a través del análisis de la situación presente y deseada a futuro, el entorno de la empresa y sus brechas existentes. Es una herramienta sumamente útil para el conocimiento actual de una organización y las opciones de avanzar hacia un futuro más predecible;

El Plan Estratégico está compuesto por tres (3) ejes fundamentales, siete (7) estrategias derivadas y nueve (9) resultados esperados; estableciéndose eficazmente responsabilidades entre cada uno de los departamentos y áreas que componen la Dirección de General de Pasaportes.

La operatividad del Plan Estratégico Institucional (PEI), se muestra en los planes operativos anuales, formulados por cada una de las áreas de la Dirección de General de Pasaportes (DGP).

El presente Plan Estratégico 2021-2024 de la Dirección Nacional de Pasaportes, constituye un documento de referencia que trazará la ruta a seguir durante los próximos cuatro años, aportando al logro de los resultados esperados en el Plan de Gobierno del Cambio y la Estrategia Nacional de Desarrollo Ley 1-12.

La ejecución de este Plan Estratégico Institucional 2021-2024, es un compromiso de todo el personal de la Dirección de General de Pasaportes (DGP), con el objetivo de resaltar el desempeño de nuestra institución en la sociedad dominicana.

El Plan Estratégico ha sido elaborado siguiendo la metodología para la formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), la cual plantea como punto de partida un análisis de situacional, un análisis FODA, la definición del marco estratégico, constituido a su vez por la misión, visión y valores institucionales de la Dirección General de Pasaportes.

El proceso de diseño y elaboración del Plan Estratégico de la DGP está basado en una amplia participación de todas las áreas y niveles de la institución, comprometidos en la implementación y éxito de este nuevo plan para el período 2021 – 2024.

Igualmente, definen un conjunto de indicadores que permiten monitorear el nivel de avance y desarrollo de la institución de cara a los resultados propuestos lograr en el mediano plazo. Dicho

plan va a servir como marco de referencia de el Plan Operativo Anual (POA), con el compromiso de alcanzar los objetivos y metas pautados por la Dirección General de Pasaportes.

La Dirección General de Pasaportes, mediante este Plan Estratégico 2021-2024, 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 y situar a esta dirección como la principal institución de servicios al ciudadano-cliente de la Republica Dominicana.

Momentos Estratégicos

Ejes Estratégicos de la DGP

- **Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje.**

El eje de **Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje** es el eje operativo de la institución, es un eje donde el departamento de Emisión y Renovación es la pieza fundamental para el desarrollo de los productos y metas de la institución a mediano y largo plazo.

- **Fortalecimiento Institucional.**

El eje de **Fortalecimiento Institucional** es el que refleja mayor producción institucional, por lo que existen mayor número de áreas en cumplimiento con las regulaciones gubernamentales, indicadores y mejorando las competencias, para lograr que la Dirección General de Pasaportes alcance las metas establecidas por los departamentos.

Eje Transversal.

1. Responsabilidad Social.

Objetivos Estratégicos.

- Satisfacer los requerimientos de la emisión del documento viaje, acorde a los requerimientos, estándares de calidad y seguridad establecidos.
- Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP.

1. Matriz de Resultados, Indicadores y Metas al 2024.

Objetivo Estratégico: Modernizar y optimizar los procesos de emisión del documento de viaje, de acuerdo a los requerimientos de los estándares internacionales.														
1	2	3	4	5	6	7	8	CRONOGRAMA				10	11	12
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(s)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados					Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos y/o riesgos
								2021	2022	2023	2024			
Atención efectiva en la información y el trato al ciudadano.	Satisfacer a los ciudadanos con las informaciones y orientaciones de los servicios.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con la información y el trato recibido.	85%	95%	Buzón de sugerencias e informes encuestas de satisfacción.	Dirección de Emisión y Renovación.	Sección de Atención al ciudadano, OAI y Comunicaciones.	85%	90%	95%	95%			
Garantizar la calidad y seguridad del documento de viaje.	Asegurar la entrega del documento de viaje, que cumplan con las normativas nacionales e	Porcentaje de errores en la emisión de pasaportes.	3%	1%	Informes del sistema de emisión de pasaportes.	Dirección de Emisión y Renovación.		2%	1%	1%	1%			

internacionales.	Porcentaje de documento de viajes entregado que cumplen con las medidas de seguridad establecidas.	85%	100%	Informes del sistema de emisión de pasaportes.	Dirección de Emisión y Renovación.		100%	100%	100%	100%			
	Porcentaje de pasaportes electrónicos emitidos.	0%	100%	Informes del sistema de emisión de pasaportes.	Dirección de Emisión y Renovación.	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Jurídica.			100%	100%	RD\$ 1,296,683,048	Elaboración del proyecto de inversión.	Existe voluntad política y se establecen las partidas requeridas en el presupuesto nacional

		Porcentaje de pasaportes emitidos de forma online.	10%	Informes del sistema de emisión de pasaportes.	Dirección de Emisión y Renovación.	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Jurídica.						Contratación de consultoría	Existe voluntad política y se establecen las partidas requeridas en el presupuesto nacional
--	--	--	-----	--	------------------------------------	---	--	--	--	--	--	-----------------------------	---

EJE II: Fortalecimiento Institucional.

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

Matriz de Resultados, Indicadores y Metas al 2024.

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional de la DGP														
1	2	3	4	5	6	7	8					10	11	12
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(s)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	CRONOGRAMA				Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos y/o riesgos
								2021	2022	2023	2024			
Desarrollo organizacional, innovación y gestión del cambio	Estandarizada la gestión institucional de la DGP.	Porcentaje de procesos auditados	0%	100%	Informes de auditorias	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	10%	30%	40%	20%			
		Porcentaje de no conformidades con seguimiento.	0%	100%	Informes de auditorias	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	100%	100%	100%	100%			

Identificado y comprometido el personal con la cultura organizacional de la DGP.	Porcentaje de empleados que interpretan el nuevo marco estratégico institucional.	0%	100%	Informe de evaluación	Dirección de Planificación y Desarrollo.	Todas las áreas.	80%	20%						
	Porcentaje del personal que modelan los nuevos valores de la institución	0%	100%	Informe de evaluación de los indicadores de conducta de los valores.	Dirección de recursos humanos.	Todas las áreas		100%	100%	100%			Elaborar el instrumento de evaluación de los valores	
	Asegurada la calidad de la gestión institucional.	Porcentaje de procesos innovados	25%	100% de los planificados.	Informe de implementación de las innovaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas involucradas.	100%	100%	100%	100%			

	Fortalecidos los mecanismos de planeación y control de la gestión de la DGP.	Porcentaje de cumplimiento con los requerimientos de los organismos de control de Estado.	94%	98%	Informe de medición de indicadores de gobierno.	Dirección de Planificación y Desarrollo	OAI, TIC, Compas y Contrataciones, Presupuesto, NOBACI.	95%	97%	98%	98%			
		Porcentaje de cumplimiento de las acciones planificadas	85%	100%	Informe de monitoreo y evaluación	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas Áreas	100%	100%	100%	100%			
Fortalecimiento gestión humana.	Mejora el desempeño del personal en el ejercicio	Porcentaje del desempeño laboral.	85%	90%	Informe evaluación del desempeño	Dirección de recursos Humanos.		90%	93%	95%	95%			

	de sus funciones.													
Mejoramiento condiciones laborales	Satisfecho el personal con los requerimientos para el desempeño de sus funciones	Porcentaje de satisfacción.	80%	90%	Informe de estudio de clima laboral	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas Áreas	80%	85%	90%	90%			
Imagen y posicionamiento institucional	Valorada positivamente por el público externo e interno la imagen	Porcentaje valoración del público interno.	80	90%	Informe de estudio de clima laboral	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas Áreas	80%	85%	90%	90%			

	institucional.	Índice de transparencia.	98%	99%		OAI		98%	98%	99%	99%			
		Porcentaje de valoración del público externo.		85%		Departamento de Comunicaciones		70%	75%	80%	85%			
Sostenibilidad financiera.	Asegura da la continuidad de las operaciones de la institución y eficientísimos los	Porcentaje de Informaciones financieras reportadas con los requerimientos técnicos y normativos.	100%	100%	Corte semestral, cierre fiscal, estados financieros, informes a Bienes Nacionales	Departamento Financiero.	MAE	100%	100%	100%	100%		Planificación, gestión y aprobación	Buena planificación y transparencia en la ejecución de los recursos.
		Porcentaje de necesidades que cuentan con los recursos financieros demandados.	60%	90%	Informe de solicitudes recibidas versus informe de solicitudes tramitadas	Dirección Administrativa y Financiera	Dirección de planificación y Desarrollo	65%	80%	85%	90%	Disponibilidad presupuestaria	Gestión de aprobación	No aprobación del presupuesto requerido y/o recaudación

	recursos financieros con transparencia.	Porcentaje de eficiencia en el uso de los recursos.	85%	95%	Reporte de Ejecución Presupuestaria	Dirección Administrativa y Financiera		85%	90%	93%	95%		Gestión de trámites y seguimiento	Limitación presupuestaria, cambio de mandos directivos
Mejoramiento condiciones laborales	Satisfecho el personal con las condiciones de trabajo.	Porcentaje de unidades funcionales que cuentan con los requerimientos para la realización del trabajo.	60%	90%	Encuesta de satisfacción de empleados en torno a equipamiento de las áreas	Dirección Administrativa y Financiera		70%	80%	90%	90%	Disponibilidad presupuestaria		
Fortalecimiento y desarrollo tecnológico	Eficientísimos y automatizados los procesos administrativos y operativos.	Porcentaje de procesos automatizados.		100% de los procesos automatizables planificados.	Informe de automatización de proceso	Dirección de Tecnología.	Áreas involucradas	100%	100%	100%	100%			

Disponibilidad y Seguridad de los servicios tecnológicos	Porcentaje de Infraestructura Tecnológica de última generación	10%	100%	Reportes de implementaciones	Dirección TIC	Dirección Administrativo y Financiero.	30%	30%	15%	15%			
	Porcentaje de seguridad de la información.		99%	Reportes de implementaciones	Dirección TIC	Dirección Administrativo y Financiero. División de Seguridad.	90%	99%	99%	99%			
	Porcentaje de disponibilidad de los sistemas.	85%	99.99%	Reporte de los sistemas.	Dirección TIC		90%	99.99%	99.99%	99.99%			

II. Resultados de Proceso de Autoevaluación.

2.1 Principales Fortalezas Identificadas.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores

1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

Punto fuerte:

En la Dirección General de Pasaportes formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización implicamos a los Directores, Encargados de áreas, a todos los empleados, al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

Evidencias:

Plan estratégico institucional 2021-2024.

Carta de aprobación de Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

Listado de asistencia

Plan Operativo Anual

PYD 1.1.1

2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.

Punto Fuerte:

Se realizaron talleres con todo el personal, fomentando los valores institucionales, con dinámicas y haciendo que cada empleado crea equipos para realizar actividades acordes que se identificaran con ellos.

Evidencias:

Convocatoria.

Cronograma de asistencia

Pizarra con la mano pintada

PYD 1.1.2

3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

Punto Fuerte:

Para asegurar la comunicación más amplia de la visión, valores y objetivos estratégicos, sean a realizados múltiples talleres de socialización con los encargados de áreas, y ellos también haciendo reuniones con sus empleados.

Evidencias:

Aprobación de la Matriz PEI 2020-2024, por
Ministerio de economía, Planificación y Desarrollo.
Sistema Ruta
PYD 1.1.3.

4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.

Punto Fuerte:

Realizamos periódicamente el envío vía correo a todo el personal de misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos, el carné tiene en la parte de atrás un pergamino con ellos.

Evidencias:

Carné Institucional.
Correo Outlook.
PYD 1.1.4

6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.

Punto Fuerte:

Contamos con un Código de Ética Institucional, el cual se les remite a los servidores públicos y se le informa por medio de los correos los medios para identificar conflictos como también la DGP cuenta con un Buzón de Denuncias para uso los servidores de Pasaportes manejado por la Comisión de Ética

Evidencia:

Correo de sociabilización código de ética DGP
OAI-1.1.6

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

4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. La DGP ha creado condiciones para un monitoreo de los procesos, por medio del Outlook, matrices periódicas de seguimiento.

Punto fuerte:

La DGP posee un sistema de control y seguimiento para los objetivos estratégicos y operativos llamado AppPOA. Para la gestión de riesgo tenemos el sistema de seguimiento a la NOBACI

Evidencias:

Sistema Contraloría Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Outlook, comunicación interna, registro

PYD 1.1.2.4

Sistema Operativo Anual captura de pantalla

TIC 1.1.2.4

5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.

Punto fuerte:

La DGP actualmente trabaja con la Metodología CAF.

Evidencia:

CAF DGP

PYD 1.1.2.5

6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.

Punto fuerte:

La Institución cuenta con un software, implementado para dar seguimiento, monitorear y evaluar el Plan Estratégico y el Plan Operativo. Contamos con sistemas internos para solicitudes entre Departamentos que sean más ágiles la comunicación. A través de las redes sociales y los grupos de interés, junto con la Optic nos asesoramos para las buenas prácticas y obtener las Nortic correspondientes. Otras de las organizaciones es que contamos con acuerdos interinstitucional para obtener comunicación efectiva con estas organizaciones del estado. También estamos alineados a las normativas legales de la organización internacional de aviación civil (OACI).

Evidencia:

Sistema AppPOA

Outlook

Helpdesk

Sistema JCE

Acuerdos Firmados

PYD 1.1.2.6

8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. La comunicación interna es llevada por el departamento de Relaciones Públicas, a través de los boletines de noticias mensuales con informaciones sobre las autoridades de esta institución e informaciones de interés

Punto fuerte:

Con relación al público externo, a través de notas de prensa son informados sobre las buenas nuevas de la institución, además de las redes sociales también se hacen eco sobre nuestras noticias

Evidencias:

Boletín Institucional

Redes Sociales

Notas de prensa externas
COM 1-2-8

9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.

Punto fuerte:

La institución promueve una Cultura de innovación y fomenta la mejora continua de sus procesos. Cada cierto tiempo durante el año se socializa los avances de nuestro POA y se les solicita a las diferentes áreas la identificación y remisión de los proyectos y acciones de innovación relacionados a sus áreas para evaluar su pertinencia e inclusión en el Plan Operativo Anual. Estas acciones reciben el seguimiento que permiten medir el impacto de estas en los procesos clave y de apoyo, así como en el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

Evidencias:

Informes del Plan Operativo Anual (POA). Correos actualizaciones de la Metodología CAF
PYD 1.1.2.9

10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.

Punto fuerte:

La institución promueve una cultura de innovación y fomenta la mejora continua de sus procesos. Cada cierto tiempo durante el año se socializa los avances de nuestro POA y se le solicita a las diferentes áreas la identificación y remisión de los proyectos y acciones de innovación relacionados a sus áreas para evaluar su pertinencia e inclusión en el Plan Operativo Anual. Estas acciones reciben el seguimiento que permiten medir el impacto de estas en los procesos clave y de apoyo, así como en el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

Evidencias:

Informes del Plan Operativo Anual (POA). Correos actualizaciones de la Metodología CAF
PYD 1.1.2.10

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.

Punto fuerte:

Se respetan los derechos de los servidores público y se aplica lo estipulado sobre el Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41-8

Evidencia:

Copia del Régimen Ético y Disciplinario de la ley 41-8
RH 1.3.2

3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.

Punto fuerte:

Se remiten memorandos a los colaboradores sobre decisiones institucionales

Evidencia:

Carta de RRHH a todos los colaboradores

RH 1.3.3

6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).

Punto fuerte:

Desarrollamos un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño de todos los grupos ocupacionales:

Evidencias:

1. Copia del Programa.
- 2- Memorando de la convocatoria
- 3- Lista de Participación
- 4- Evaluación de la capacitación
- 5- Fotos de la acción formativa

RH -1.3.6

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.

Punto fuerte:

Por medio de las RRSS promovemos la institución y las informaciones claves para nuestros usuarios tales como horarios y tarifas además de publicitar las oficinas

Evidencias:

Redes sociales.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes, utiliza como guía las pautas establecidas en su Marco Estratégico siempre siguiendo los lineamientos definidos en el Análisis Situacional de la Institución; las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), para mejorar, dar seguimiento e implementación de las estrategias requeridas surgidas de dicho análisis.

Evidencias:

Análisis FODA.

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes, en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo, se encarga del análisis, implementación y seguimientos de los proyectos, planes y programas y herramientas de mejoras propuestas por las demás áreas, para la mejora continua de las mismas o institucionalmente, dentro de los proyectos se puede mencionar, (el PUNTO GOB (tres ojos), Oficina Provincial Bonaio, etc.).

Evidencia:

Levantamiento de Procesos.

3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes, ha expuesto en su Análisis Situacional, un proyecto sobre la modificación de la Ley 549-70, donde expone más autonomía e independización, como Dirección.

Evidencia.

Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI).

4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.

Punto fuerte:

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

Evidencias:

FODA

Análisis Situacional.

Página Web de la Contraloría General de la República y sus matrices.

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.

Punto fuerte:

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.

Evidencias:

Planificación Estratégica.

Registro de Asistencia.

Convocatoria.

2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.

Punto fuerte:

Se socializó la planificación estratégica con la participación de todos los empleados de la DGP, varios grupos de interés; además de la participación de la MAE.

Evidencias:

Registro de Asistencia.

Convocatoria.

3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.

Punto fuerte:

Elaboración del Presupuesto de metas físicas Institucional asignándole a cada producto el presupuesto necesario apegado a nuestra planificación operativa, evaluando su impacto a través de un monitoreo continuo a dicha POA.

Evidencias:

Formulario DIGEPRES POA

Presupuesto Institucional de Metas Físicas.

4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.

Punto fuerte:

Cada año realiza la planificación anual de compras y contrataciones y se alinea al presupuesto y plan operativo anual, para mejor funcionamiento de los procesos de compras.

Evidencias:

Costeo del Plan Operativo Anual (POA).

Plan Estratégico 2021-2024

Plan de Compras (PACC).

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

1)Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.

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.

Evidencias:

POA.

Estructura Organizacional.

2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.

Punto fuerte:

La DGP elaboro su planificación Estratégica de acuerdo con los objetivos estratégicos cumpliendo con los requerimientos de organismos internacionales y en base a esto preparo su plan operativo anual, a corto, largo y mediano plazo, basado para su ejecución en nuestra asignación presupuestaria.

Mediante el software de monitoreo y evaluación de las metas AppPOA DGP.

Evidencias:

POA

Presupuesto Anual

Captura de pantalla AppPOA.

3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.

Punto fuerte:

La DGP realizó una jornada de socialización de su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, donde conto con la participación de empleados de todos los niveles.

Evidencias:

Convocatoria.

Registro de Participantes.

4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.

Punto fuerte:

La DGP cuenta con reportes estadísticos mensuales e informe de producción que permiten monitorear el rendimiento operativo de la institución. Monitoreamos el PEI y los POAs por medio de la AppPOA DGP y cada tres meses se realiza un informe de cumplimiento de objetivos y metas, además, realizamos reuniones de seguimiento POAs trimestrales.

Evidencias:

Encuestas de Satisfacción
Informe de Ejecución POAs Trimestral
Captura de Pantalla AppPOAs.

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

1) 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

Punto fuerte:

El Equipo de Planificación se mantiene innovando y realizando actividades gestionando los cambios de la organización.

Evidencia:

Informe de Proyecto Burocracia “0” Cero.

2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.

Punto fuerte:

El Equipo de Planificación se mantiene innovando y realizando actividades gestionando los cambios de la organización. Participamos de la actividad organizada por el MEPyD sobre el Plan Plurianual para la revisión de los indicadores y metas.

Evidencia:

Normas básicas de control interno,
Sistema Eval. y monitoreo anual, POA)
Correos trabajando el tema de las modificaciones del PEI.

3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

Mejora:

Este producto no compete la Institución, ya dicha política no existe per-set.

4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

Punto fuerte:

Dentro de nuestra planificación estratégica está contemplado el monitoreo de indicadores internos para el cambio.

Evidencia:

Plan Estratégico 2021-2024.

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

Punto fuerte:

Elaboramos nuestra planificación Anual de compras alineado a nuestro Plan Operativo Anual donde el Área de Monitoreo.

Evidencias:

Plan Operativo Anual 2022.

Estructura Organizacional actualizada.

CRITERIO 3: PERSONAS.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.

Punto fuerte:

Trabajamos con concursos públicos para el reclutamiento y selección de las políticas de RRHH. En caso de promociones, estas se realizan en algunas vacantes disponibles.

Evidencia:

Concursos Públicos

Promociones

Selección de personal

RH-3.1.2.

3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.

Punto fuerte:

Se aplica una política con equidad de género, nivelación de sueldo, entre otro.

Evidencia:

Acto para la entrega de obsequios a las madres

RH-3.1.3

4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.

Punto fuerte:

Nuestra dirección de RRHH eleva el nivel de profesionalidad de los colaboradores para que desarrollen nuevas competencias y habilidades en materias políticas.

Evidencia:

Certificación de diplomado

Certificado de participación de actividades formativas

RH 3.1.4

5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.

Punto fuerte:

Mediante acuerdos del Desempeño se mide el desempeño por competencias del colaborador.

Evidencia:

Copia de acuerdo del Desempeño laboral

RH-3.1.5

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.

Punto fuerte:

RRHH trabaja para el segundo referente al fortalecimiento institucional y desarrollo organizacional.

Evidencia:

Copia de presentación poa

RH-3.2.1

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.

Punto fuerte:

Se socializa a través de eventos con los colaboradores para el logro de las competencias y el conocimiento de la institución.

Evidencia:

Listas de participación

Material de apoyo

RH-3.2.2

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.

Punto fuerte:

Cada vez que ingresa un nuevo servidor se le guía mediante la entrega de un kit de inducción a la DGP.

Evidencia:

Copia de Código de Ética

Copia Descripción del cargo

Copia Solicitud de servicios funerarios

Copia Organigrama

Carné de identidad

RH-3.2.5

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.

Punto fuerte:

Cuando se abre una vacante se rota internamente o concursa para ocupar dicho puesto.

Evidencia:

Copia de traslado

RH-3.2.6

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.

Punto fuerte:

La dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación desarrolla las actividades formativas planificadas anualmente.

Evidencias:

Copia Plan de Capacitación anual

Memorando de convocatoria para la Capacitación

Lista de participación

Foto de actividad formativa

RH-3.2.8

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).

Punto fuerte:

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

Evidencias:

Planificación Estratégica 2021-2024

Registro de Asistencia

Convocatoria.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).

Punto fuerte:

La DGP ha realizado 10 convenios entre ellos están Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), Policía Nacional (INTERPOL), Ministerio de Defensa (MIDE), Ministerio de Interior y Policía (MIP), Tesorería Nacional, Procuraduría General de la República (PGR), Gobernación Provincial de la Altagracia, Junta Central Electoral (JCE), Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), Dirección General de Migración (MG).

Evidencias:

Contratos

AJ-4.1.1

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

1)Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.

Punto fuerte:

La DGP cuenta con un portal institucional proactivo, actualizado día a día y una sección activa que contiene los datos abiertos de cada información publicada.

Evidencia:

Captura de pantalla portal de transparencia

OAI-4.2.1

3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.

Punto fuerte:

Realizamos encuestas periódicamente para nuestros usuarios para medir la opinión de nuestros usuarios, dicha encuesta es vía correo electrónico

Evidencia:

COM 4.2.3

4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.

Punto fuerte:

Todos los servicios ofrecidos por la Dirección de Emisión y Renovación se encuentran descritos en los Brochures o catálogos de información a los cuales los ciudadanos tienen acceso tanto de forma física, así como de forma digital por medio de nuestra página web.

Evidencias:

Brochures

Página web

EYR 4.2.4

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.

Punto fuerte:

La DGP alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos, realizamos una planificación presupuestaria, bajo los objetivos estratégicos, alineados a las normas y procedimientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y el monitoreo de la Contraloría General de la República, para el cumplimiento en la ejecución del mismo.

Se le da seguimiento trimestralmente al cumplimiento del POA a través de la APP POA y el Presupuesto físico del SIGEF.

Evidencias:

Presupuesto

Ejecución presupuestaria del SIGEF

2022.

Plan Operativo Anual

AF-4.3.1

2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.

Punto fuerte:

Preparamos un informe de ingresos diarios, el cual se envía al Director y la Dirección General realiza un análisis de los mismos.

Realizamos análisis de ingresos y egresos de la Institución para determinar la viabilidad del Presupuesto del año.

Evidencia:

Reporte de Recaudación

AF-4.3.2

3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.

Punto fuerte:

La DGP cuenta con dos secciones para la transparencia de las Finanzas, la primera es la de presupuesto la cual se subdivide en Presupuesto Anual, Ejecución Presupuestaria y el Informe Físico Financiero y una sección de Finanzas la cual contiene toda la documentación financiera de la institución, la cuales se encuentran dentro del portal de transparencia como también el ciudadano puede acceder a estas informaciones por medio del www.SAIP.gob.do

La Institución asegurará transparencia Financiera y presupuestaria mediante las informaciones que se envían mensualmente a la OAI. Actualmente tenemos un avance con un porcentaje de 100% de cumplimiento.

Evidencias:

Captura de pantalla de la sección de presupuesto y finanzas del Sub-Portal de Transparencia

Captura de Pantalla portal SAIP

Estados Financieros, Reportes a la OAI.

Informe Semestral y Cierre Fiscal a la digecoc

Evaluación trimestral

OAI-4.4.3

4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).

Punto fuerte:

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).

Se trabaja con una ejecución presupuestaria basada en la norma establecida en la 15-17 y la ley 126-01 de Contabilidad Gubernamental.

Evidencia:

Ejecución Presupuestaria

AF-4.3.4

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.

Punto fuerte:

Se cuenta con una delegación y Descentralización de las responsabilidades financieras, ya que tenemos segregadas las funciones correctamente según nuestro manual de cargos, estructura organizativa y manual de funciones elaborados con la asesoría del MAP manteniendo un control financiero centralizado.

Evidencias:

Manual de cargos

AF-4.3.6

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.

Punto fuerte:

La DGP mediante su oficina de acceso a la información posee procedimientos mediante manuales, para la recolección y almacenamiento de la información de manera diaria a las áreas, información que es presentada de manera actualizada en el portal de transparencia y usada por los ciudadanos de manera eficaz por medio del sistema SAIP

Evidencia:

Formularios OAI 12-13
OAI 4.4.2

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.

Punto fuerte:

La DGP cuenta con herramientas que permiten aprovechar el entorno digital para recibir e impartir entrenamientos de diferentes naturalezas. Dentro de estas herramientas tenemos: ZOOM, Microsoft Teams, Acceso a internet.

Evidencias:

Captura sistemas zoom, team, outlook, activos fijos
TIC 4.4.3

5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.

Punto fuerte:

Se publica la Información basada en la ley 200-04 bajo los parámetros de la resolución 02/2020 sobre actualización de portales de transparencia

Evidencia:

Portal web actualizado
OAI 4.4.5

6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.

Punto fuerte:

Boletín Institucional realizado por el departamento de Relaciones Publicas

Evidencia:

Boletín
COM 4.4.6

7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.

Punto fuerte:

El portal de transparencia de la DGP cuenta con una sección de Datos Abiertos actualizada y de fácil acceso, con las informaciones más relevantes de la institución

Evidencia:

Portal web
Datos abiertos
OAI 4.4.4.7

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

Punto fuerte:

La gestión de tecnología tiene como centro el cumplimiento del plan estratégico a largo plazo y operativo en el corto/mediano plazo. Estamos certificados en 6 NORTIC, tenemos acuerdos de cooperación con 8 instituciones del estado. Trabajamos en mejoras para los diferentes sistemas que apoyan la operativa de la institución

Evidencias:

Certificaciones Nortic

Acuerdo Policía Nacional

TIC 4.5.1

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).

Punto fuerte:

Implementamos diferentes procesos operativos de automatización para realizar tareas recurrentes. Para estos procesos utilizamos tecnología de código abierto (open source) lo que nos permite eficientizar costos. Dentro de estos procesos podemos citar:

Automatización de Envío de Correos Previo al Vencimiento de Pasaporte

Interoperabilidad con diferentes instituciones

Evidencia:

Tecnología código abierto

Código servicio con la PG

TIC 4.5.3

4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.

Punto fuerte:

Disponemos de la herramienta Office 365 con la cual manejamos nuestras cuentas de correo electrónico, utilización de documentos en la nube, compartir información relevante a los procesos de la organización, coordinación de iniciativas y tareas, comunicación efectiva, etc. Innovamos con la utilización de recursos de nube para la digitalización de nuestros procesos de solicitud de emisión y renovación de pasaportes.

Evidencia:

Captura de pantalla office 365

sistema DGP request

EYR 4.5.4

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios,

documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Punto fuerte:

Se aplican las TICs en la mayoría de procesos tanto operativos como administrativos, contamos con procesos en línea para los tramites de solicitud de pasaportes y certificaciones de pasaportes, a nivel interno manejamos portales automatizados arrojando esta información en tiempo real para el beneficio de procesos operativos, se manejan encuestas en línea con la cual obtenemos la satisfacción de los ciudadanos por el servicio recibido, contamos con una mesa de ayuda automatizada para la resolución de inconvenientes tecnológicos

Evidencia:

TICS internos

TIC 4.5.5

6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.

Punto fuerte:

Tenemos una política para garantizar la seguridad de la data de la DGP llamado: Medidas, permisos y políticas para el acceso, monitoreo, respaldo, recuperación y seguridad de las bases de datos. Utilizamos diferentes protocolos y/o herramientas que nos permiten asegurar la información que se comparte interna o externamente. Entre estos tenemos: HTTPS, SSL, SFTP, Firewalls, Routers, OAuth, JWT

Evidencias.

Políticas protocolos y herramientas de seguridad

TIC 4.5.6

7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.

Punto fuerte:

Tenemos una política o procedimiento de gestión de medios de almacenamiento

Evidencia.

Política de destrucción física de medios de almacenamiento

TIC 4.5.7

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

1)Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).

Punto fuerte:

El Departamento Administrativo en conjunto con sus dependencias, velan porque las plantas físicas de la DGP, tanto la Sede Central como las demás sucursales y OPP, mantengan el estado

óptimo de sus plantas físicas, medios de transporte, equipos y mobiliarios y que los materiales de uso común sean de buena calidad, a la altura de la Institución. Mediante la División de Compras y Contrataciones, se llevan a cabo todos los procesos de compras de las necesidades de la DGP. Vía la División de Servicios Generales, se realizan los mantenimientos preventivos y correctivos a las instalaciones, proveedor de energía eléctrica y demás sistemas. Por medio de la División de Almacén y Suministro se da entrada a todos los artículos de las empresas adjudicadas como proveedores, y se encargan de la correcta distribución de estos. y la Sección de Transportación, vela por las reparaciones y mantenimientos de la flotilla y vehículos asignados a esta DGP

Evidencias.

Reportes de mantenimiento

ADM-4.6-1

2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

Punto fuerte:

La División de Servicios Generales proporciona a las instalaciones el servicio de aseo y limpieza necesarios para la realización de las actividades en un ambiente salubre, tanto para el personal como para los contribuyentes.

Evidencia.

Certificación de registro sanitario

ADM-4.6-2

3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.

Punto fuerte:

La División de Servicios Generales reutiliza mobiliarios, debido a que los que están en uso son cedidos a otras oficinas si se encuentran en buenas condiciones, al momento de recibir nuevos. Además, el local de la Costa Rica será reutilizado, debido a que se tiene planteado trasladar el Call Center y el Archivo Histórico al mismo. Por otra parte, se realiza una eliminación segura de mobiliarios que ya no se encuentran en buenas condiciones, mediante el descargo a través de la Dirección General de Bienes Nacionales

Evidencias.

Fotos de eliminación de materiales

Fotos de reutilización de espacios

ADM-4.6.3.

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

Punto fuerte:

La División de Servicios Generales y la Sección de Transportación mantienen las unidades de energía eléctrica, bomba de agua, entre otros sistemas, y los medios de transporte, en buena condición, mediante el mantenimiento constante y las reparaciones de lugar.

Evidencia.

Orden de reparaciones

ADM-4.4.6.5

6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).

Punto fuerte:

La División de Transportación cuenta con una flotilla de vehículos destinadas al transporte de los colaboradores de la DGP. Dicha flotilla consta de 5 autobuses, 1 minibús, 1 camioneta y 2 jeep.

Evidencia.

Listado de flotilla

ADM-4.4.6-6

CRITERIO 5: PROCESOS.**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.

Punto fuerte:

Contamos con manuales de procesos de las áreas administrativas y operativas. Con relación a los procesos La Dirección de Planificación está trabajando en la actualización de los procesos en las áreas que deben ser renovados y definidos.

Evidencias.

Mapa de Procesos de las áreas.

Correos de levantamiento de procesos.

PYD 5.1.1

3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

Punto fuerte:

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.

Evidencia.

Plan de mitigación (aprobación MAE)

Mapa de riesgo Matrices (aprobación MAE).

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.

Punto fuerte:

Están identificados los responsables en los manuales.

Evidencia.

Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos.

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes, tiene entre sus proyectos la automatización de documentos para mayor facilidad de los contribuyentes, proyectos que han sido expuestos con anterioridad en este documento; debido al alcance y los recursos que los mismos han requerido, son de alto interés para la institución, han sido mencionado nuevamente en estas mejoras.

Evidencia.

Elaboración de Proyecto Burocracia Cero “0”.

Correo Certificación Online.

7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes, establece bases sólidas con indicadores de resultados que permiten medir, grosso modo, la eficiencia del servicio que brinda al contribuyente, utilizando tanto canales escritos, como tecnológicos, Chat en la Web, correo Institucional, Perfil en redes sociales, buzón de sugerencias.

Así como la evaluación de desempeño laboral del personal que permite evaluar de forma indirecta que tipo de servicio se le esta brindado a los (as) contribuyentes.

Evidencia.

Chat en la Web

Línea 311

Perfil en redes sociales

Buzón de sugerencias

Correo Institucional

8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).

Punto fuerte:

Nuestra política de seguridad de los datos cuenta con un acápite para su revisión obligatoria cada 6 meses para la observación de nuevas tecnologías y estándares TIC.

Evidencia.

Política de seguridad de los datos

TIC 5.1.8

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.

Punto fuerte:

Para lograr satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos clientes y tener mayor organización y control de nuestros servicios, tenemos en funcionamiento el portal de citas en línea, lo cual facilita de forma organizada el acceso de los ciudadanos a nuestras instalaciones de servicios, con el objetivo agilizar y mantener los controles de calidad en las solicitudes y procesos internos para la obtención del pasaporte.

Una vez se realiza el registro de la solicitud de pasaportes en nuestro sistema de gestión e impresión, el ciudadano recibe notificación constante de la evolución de su expediente y disponibilidad para el retiro de su pasaporte, dicha información es recibida mediante el mismo correo electrónico que registró el ciudadano al momento de agendar su cita de solicitud.

Evidencias.

Portal de citas y correo de evolución

EYR 5.2.2

4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).

Punto fuerte:

Contamos con una plataforma (Online) solicitud de pasaportes en línea, la cual permite al ciudadano realizar su solicitud desde la comodidad de su hogar, los documentos son cargados a la página web por parte del ciudadano en formato JPG con 800 pinceles de resolución. Estas solicitudes son atendidas en un plazo promedio de 24 horas, el ciudadano solo viene a retirar su libreta lista.

Evidencias.

Imagen De La Plataforma

EYR 5.2.4

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

1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.

Punto fuerte:

La Dirección de Emisión y Renovación coordina parte de sus procesos con la Junta Central Electoral, ya que la plataforma de consulta de esta Institución es parte fundamental para la validación de los documentos y posterior emisión de la libreta de pasaporte.

Evidencias.

plataforma de consulta de cedula y acta

EYR 5.3.1

2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

Punto fuerte:

La Dirección de Emisión y Renovación cuenta con acuerdos interinstitucionales, sirviendo como enlaces directos para el intercambio de información, con diferentes entidades de Investigaciones, Ministerio de Interior y policía, Interpol, Junta Central Electoral, Dirección General de Migración entre otras, esto con el objetivo de facilitar en tiempo oportuno información e intercambio de datos relacionados a los servicios brindados.

Tenemos diferentes modelos de interconexión con diferentes entidades para compartir información relevante. Esta interconexión se hace tanto desde nuestros sistemas como desde los sistemas de nuestros partners. Actualmente exponemos información de base de datos, así como a través de APIs que devuelven y/o actualizan informaciones sobre nuestra operativa institucional.

Evidencia.

MIP E INTERPOL acuerdos

EYR 5.3.2

Verificación documentos en la JCE

TIC 5.3.2

5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.

Punto fuerte:

Utilización de los protocolos REST y SOAP para el intercambio de información. También implementamos conectividad VPN para asegurar la comunicación punta a punta con las diferentes organizaciones. Mantenemos la seguridad utilizando Oauth como esquema de autenticación y seguridad con la incorporación de JWT para asegurar dichos servicios. Utilizamos JSON, XML como formatos de intercambio de datos. SFTP para el intercambio de archivos sobre un protocolo seguro con SSL.

Evidencia.

JWT security

Rest api expedientes

Asa vpn

TIC 5.3.5

CRITERIOS DE RESULTADOS.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1.Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).

Punto fuerte:

Esta Dirección de manera frecuente mide el grado de satisfacción del ciudadano/cliente mediante las encuestas de opinión con relación al trato y atención recibida por parte del personal de la organización específicamente del área operativa.

Evidencia.

Encuestas

EYR 6.1.2

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

Punto fuerte:

La DGP cuenta con un portal de transparencia disponible al público 24 horas, el mismo contiene toda la información basada en la Ley 200-04 en el cual las informaciones se presentan en formatos navegables de fácil acceso al ciudadano actualizados al día.

Evidencia.

Captura de pantalla portal de transparencia

Captura de pantalla secciones que contienen el acceso directo a los documentos de transparencia

Captura portal transparencia

OAI-6.1.4

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

Punto fuerte:

Por medio de las RRSS estamos en constante contacto con nuestros usuarios

Evidencia.

COM 6.1.5

2.Resultados de la percepción de los servicios y productos.

2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).

Punto fuerte:

Brindamos a los ciudadanos clientes las facilidades y comodidades para el adecuado acceso a nuestras instalaciones físicas, así como el acceso a nuestra plataforma de pasaportes Online, a fin de que los mismos sin importar sus limitaciones puedan realizar los trámites necesarios para la obtención de su documento de viaje. Contamos con un horario de apertura flexible que facilita la comodidad y preferencia del ciudadano cliente.

Evidencias.

Dirección ubicación física y dirección plataforma en online
EYR 6.2.2

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).

Punto fuerte:

El tiempo de entrega de Emisión o Renovación de pasaporte de ciudadanos adulto y menores de edad depende del tipo de solicitud que se realice, sea con modalidad normal o vip.

Solicitud normal: duración 6 días laborables

Solicitud vip: duración 3 horas.

Evidencia.

Movimiento de dos expedientes

EYR 6.2.

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

Punto fuerte:

La Dirección de Emisión y Renovación ofrece facilidad de los servicios tomando en consideración necesidades específicas como discapacidad, en ese sentido contamos con el servicio de captura a distancia que es el proceso mediante el cual la Dirección General de Pasaportes autoriza a un familiar directo de ciudadanos en condiciones delicadas de salud, que tienen la necesidad de manera emergente de salir del país en dichas circunstancias, a realizar los trámites necesarios para gestionar su pasaporte, tomando la captura de las huellas dactilares del familiar autorizado y del titular del pasaporte a emitir, así como la presentación de documentos e imágenes que evidencian la condición del ciudadano discapacitado.

Evidencia.

Formulario de captura Especial

EYR 6.2.4

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1.Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.

Punto fuerte:

Las quejas y sugerencias se procesan mediante 11 buzones de sugerencias externos, 1 en la sede central y 10 repartidos entre en las oficinas provinciales, como también se reciben vía web por medio de la plataforma del sistema 311, las físicas se dan respuesta en sede central a los 5 días y las de oficinas provinciales a los 15 días mediante la plataforma 311 las respuestas se emiten en un plazo de 5 días, las acciones realizadas son reportes inmediatos sobre casos particulares e informe mensual a la máxima autoridad vía RRHH

Evidencias.

Imágenes de los Buzones

Informes a la MAE

Matriz del reporte de las sugerencias mensuales

OAI-6.2.1.2

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes, en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo, llevan un control estadístico muy riguroso que mide los errores humanos y de sistema que permite evaluar el cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad establecido institucional y gubernamentalmente.

Evidencia.

Chat en la Web

Perfil en redes sociales

Buzón de sugerencias.

Estadísticas Institucionales.

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

Punto fuerte:

El 95% de las solicitudes de pasaportes son emitidas en tiempo oportuno, cumpliendo así con los plazos de entrega establecidos en la carta compromisos, a excepción de las solicitudes que presentan condiciones especiales los cuales ameritan ser depurado con rigurosidad.

Evidencias.

Estadísticas con rango de fecha

OAI-6.2.1.4

2.Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.

Punto fuerte:

La DGP mantiene actualizada trimestralmente las diferentes informaciones para la plataforma de transparencia con las informaciones correspondientes a los avances obtenidos en la institución.

Evidencias.

Portal de transparencia.

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.

Punto fuerte:

La información de Datos Abiertos de la Dirección General de Pasaportes se encuentra disponible al 100% para el uso de los ciudadanos en los formatos XLS, ODS y CSV mediante los canales del portal de transparencia.

Evidencia.

www.pasaportes.gob.do/transparencia

portal www.datosabiertos.gob.do

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).

Punto fuerte:

El horario servicios de Sede Central y Oficinas provinciales es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., con excepción la Oficina de pasaportes ubicada en la plaza comercial Sambil que su Horarios de servicio es brindado en coordinación con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicaciones (OGTIC) El mismo actualmente es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 8:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 6:00 pm.

Evidencias.

horarios de servicios

EYR 6.2.5

7) Tiempo para prestar el servicio.

Punto fuerte:

Emisión o Renovación Adulto:

Vip duración 3 horas laborables

Certificaciones de pasaportes

Duración 3 horas laborables

Evidencias.

movimiento de expedientes normal y vip

EYR 5.2.7

8) Costo de los servicios.

Punto fuerte:

Tenemos establecidos los montos y tiempo de los servicios que ofrece la dirección de Emisión y Renovación

Emisión o Renovación Adulto:

(RD\$ 2,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables

(RD\$ 1,650.00 Pesos), duración 6 días laborables.

(RD\$ 5,350.00 Pesos), vip vigencia 10 años, duración 3 horas laborables

(RD\$ 300.00 Pesos), fotografía

Menores

(RD\$ 2,850.00 Pesos), duración 3 horas laborables.

(RD\$ 1,850.00 Pesos), duración 6 días laborables.

(RD\$ 200.00), poder de autorización

Tenemos establecidos los montos y tiempo de los servicios que ofrece la dirección de Emisión y Renovación

Emisión o Renovación Adulto:

(RD\$ 2,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables

(RD\$ 1,650.00 Pesos), duración 6 días laborables.

(RD\$ 5,350.00 Pesos), vip vigencia 10 años, duración 3 horas laborables

(RD\$ 300.00 Pesos), fotografía

Menores

(RD\$ 2,850.00 Pesos), duración 3 horas laborables.

(RD\$ 1,850.00 Pesos), duración 6 días laborables.

(RD\$ 200.00), poder de autorización

(RD\$ 300.00), fotografía.

Emisión por pérdida vip

(RD\$ 3,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables

(RD\$ 300.00 Pesos), fotografía

Emisión por pérdida normal

(RD\$ 2,650.00 Pesos), duración 6 días laborables

(RD\$ 300.00 Pesos), fotografía

Emisión por Deterioro vip

(RD\$ 3,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables

(RD\$ 300.00 Pesos), fotografía

Emisión por Deterioro normal

(RD\$ 2,650.00 Pesos), duración 6 días laborables

(RD\$ 300.00 Pesos), fotografía

Certificaciones de pasaportes (RD\$ 1,500.00 Pesos), duración 3 horas laborables

Evidencias.

Brochures costo de los servicios

EYR 6.2.8

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes, establece en su misión y visión, la facilidad y disponibilidad de actuar responsablemente frente a los contribuyentes poniendo en prácticas todos los controles requeridos institucional y gubernamental para llevar esto a cabo, (Carta Compromiso, Catálogo de servicio en línea y servicios de publicaciones informativas y mensajería redes sociales, etc.).

Evidencia.

Chat en la Web

Perfil en redes sociales.

Buzón de sugerencias

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).

Punto fuerte:

Las quejas y sugerencias recibidas se trabajan de manera coordinada con recursos humano y despacho, se realiza un informe al despacho tabulado con las respuestas de cada caso

Evidencia.

Informe al despacho y RRHH

OAI 6.3.2

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes cuenta con una plataforma digital para atender las solicitudes de pasaportes en línea dando facilidad para que el ciudadano realice su solicitud de pasaportes en mediante una plataforma web.

Contamos además con la plataforma de citas para la solicitud de pasaportes de forma presencial, a través de esta permite que el ciudadano registre fecha, hora y seleccione la Oficina mediante la cual desea realizar su proceso.

Evidencia.

Plataforma online y citas pasaportes

EYR-6-2.3-3

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.

Punto fuerte:

Los resultados de la transparencia en la DGP se miden mediante las evaluaciones realizadas por la DIGEIG, las cuales se mantienen sobre el 95% de cumplimiento

Evidencia.

Imágenes evaluaciones realizadas por la DIGEIG a Pasaportes

EYR 6.4.2

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

3) Participación de las personas en las actividades de mejora.

Punto fuerte:

Aplicamos una encuesta de Clima Organizacional realizada por el MAP mediante una plataforma para ser completada por una muestra de colaboradores y luego la emisión de un informe para ejecutar las mejoras.

Evidencia.

Copia de la encuesta de Clima

RH-7.1.3

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.

Punto fuerte:

Realizamos acciones formativas, los servidores conocen sobre el Régimen Ético y Disciplinario para conocer la importancia su comportamiento.

Evidencia.

Listado de participación de taller de Régimen Ético

Memorando sobre dicha actividad

Evaluación de la capacitación

RH-7.1.4

8) El impacto de la digitalización en la organización.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes, tiene entre sus proyectos la automatización de documentos para mayor facilidad de los contribuyentes, proyectos que han sido expuestos con anterioridad en este documento; debido al alcance y los recursos que los mismos han requerido, son de alto interés para la institución, han sido mencionado nuevamente en estas mejoras.

Evidencia.

Correo Elaboración de Automatización de Procesos.

2.Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

1)La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.

Punto fuerte:

Realizamos la medición a través del POA de Recursos Humanos.

Evidencia.

Copia del POA de RRHH año 2022

RH-7.2.1

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo y con las demás áreas ha realizado levantamientos, que han permitido el análisis, diseño, gestión, actualización de los procesos de la institución a través del análisis de los manuales de procesos y procedimientos, así como la implementación de herramientas de mejora continua.

Evidencia.

Elaboración Informe de Proyecto Burocracia Cero “0”.

3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.

Punto fuerte:

Es medido mediante el acuerdo del desempeño entre el Superior inmediato y el supervisado.

Evidencia.

Acuerdo de desempeño año 2022

RH-7.2.3

5) La comunicación interna y los métodos de información.

Punto fuerte:

Trabajamos con boletines informativos y comunicaciones tipo circulares que son remitidas a todos los servidores por el correo institucional

Evidencia.

Boletín

Comunicaciones

COM 7.2.5

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.

Punto fuerte:

Se evidencia a través de concursos públicos externos o internos, se ocupan las vacantes de la institución.

Evidencias.

Copia de Solicitud de concursos

RH-7.4.1

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

Punto fuerte:

Desarrollamos un programa continuo de formación para todos los grupos ocupacionales y de acuerdo con las necesidades de sus funciones laborales.

Evidencia.

1- Plan de capacitación

RH 7.4.3

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).

Punto fuerte:

Se mide la motivación a través del desempeño laboral, así como el absentismo y la rotación anual de los servidores de la DGP.

Evidencias.

Reporte de absentismo

Rotación de personal

RH-7.2.1.1

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.

Punto fuerte:

En la DGP no se han reportado dilemas éticos durante el año 2020

Evidencia.

Matriz de Reporte de Conflictos

OAI-7.2.3

2.Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

1)Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.

Punto fuerte:

Nuestra institución se procede a realizar Los acuerdos del Desempeño por Competencias y Resultados para medir los índices de productividad.

Evidencia.

Copia Acuerdo de Desempeño año 2022

RH-7.2.2.1

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

Punto fuerte:

Con Google Analytics tenemos diferentes métricas y estadísticas que nos permiten conocer las características de los ciudadanos que visitan nuestra página y acceden nuestros servicios. El Centro de Ciberseguridad del estado comparte de manera periódica con nosotros información relevante sobre las diferentes interacciones de los ciudadanos con nuestras herramientas digitales. Internamente tenemos diferentes sistemas que nos ofrecen métricas sobre la operativa interna a nivel nacional

Evidencia.

Google Analytics

TIC 7.7.2.2

3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.

Punto fuerte:

Nuestra Dirección de Recursos Humanos junto al departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación trabaja constantemente con actividades formativas para que se incremente la productividad y la calidad de los servidores.

Evidencias.

Registro de participación

Presupuestos para actividades formativas

RH-7.2.2.3

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).

Punto fuerte:

La División de Compras y Contrataciones durante un proceso de compras, vela por la compra de productos de comercio justo, debido a verificar que los productos tengan la relación calidad/precio, diversidad e idoneidad; de manera que todos los oferentes son evaluados con los mismos principios.

Evidencia.

Acta de adjudicación y términos

ADM-8.8.1.2

7) Opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

Punto fuerte:

El Director de Pasaportes realiza encuentros mensuales con líderes de opinión para anunciar las ejecutorias de la institución, además de la emisión de notas de prensa para informar al público externo e interno sobre los servicios y ejecuciones de la DGP

Evidencias.

COM 8.1.7

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).

Punto fuerte:

La División de Compras y Contrataciones toma en cuenta a los proveedores que poseen un grado de cumplimiento de las normas medioambientales, esto lo hacen al exigir en ciertos procesos de compras, como los servicios de fumigación, que los oferentes envíen la constancia de registro sanitario y el permiso o constancia de medioambiente.

Evidencia.

Licencia o permiso sanitario exigido a un proveedor de la DGP

ADM-8-2-1

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).

Punto fuerte:

Contamos con un comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Evidencia.

Copia del acta Constitutiva del Comité Mixto

Memorando de Taller de Seguro de Riesgos Laborales

Registro de participación de Taller de Seguro de Riesgos

RH-8.2.7

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.

Punto fuerte:

Con la finalidad de mantener la calidad y eficiencia en el servicio ofrecido, la Dirección de Emisión y Renovación se mantiene en constante monitoreo de las dependencias bajo su cargo en miras a detectar en tiempo oportuno las eventualidades e incidencias que pudieran irrumpir en el desarrollo eficaz de nuestros procesos

Evidencia.

Reportes estadísticos

EYR-9.1.1

2) Mejoras e innovaciones de procesos.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo, así como ha realizado levantamientos, que han permitido en análisis, diseño, gestión, actualización de los procesos de la institución a través del análisis de los manuales de procesos y procedimientos, así como la implementación de herramientas de mejora continua, así también ha realizado levantamientos para implementación, de procesos dentro de la institución, siguiendo los mismos lineamientos mencionados anteriormente: (Proyecto Burocracia 0, Certificación Online, etc.).

Evidencia.

Elaboración Informe de Proyecto Burocracia Cero "0".

Correo Certificación Online.

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

Punto fuerte:

La DGP ha logrado un 76.60 por ciento de cumplimiento en los acuerdos-contratos suscritos

Evidencia.

Sistema Siscompras 1t 2022

AJ 9.1.4

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

2) Mejoras e innovaciones de procesos.

Punto fuerte:

La Dirección General de Pasaportes en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo, así como ha realizado levantamientos, que han permitido en análisis, diseño, gestión, actualización de los procesos de la institución a través del análisis de los manuales de procesos y procedimientos, así como la implementación de herramientas de mejora continua, así también ha realizado levantamientos para implementación, de procesos dentro de la institución, siguiendo los mismos lineamientos mencionados anteriormente: (Proyecto Burocracia 0, Certificación Online, etc.).

Evidencia.

Elaboración Informe de Proyecto Burocracia Cero “0”.

Correo Certificación Online.

4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).

Punto fuerte:

1. Acuerdo Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), con la DGP mediante este acuerdo se logró que Inaguja suministre la confección y entrega de los textiles a esta Dirección General de Pasaporte,

2. Policía Nacional (INTERPOL), con la DGP mediante este acuerdo se logró desarrollar estrategias conjuntas con el propósito de contribuir a erradicar falsificaciones de pasaportes de lectura mecánica e identificar sus autores.

3. Acuerdo de colaboración entre la Procuraduría General de la República y la Dirección General de Pasaportes mediante este acuerdo se logró coordinar esfuerzos conjuntos para la colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambas instituciones

4. Acuerdo de la Junta Central Electoral (JCE), y la DGP con este convenio se contribuye a la erradicación de falsificaciones de documentos de identidad, así el seguimiento y comunicación recíproca entre ambas instituciones.

5. Acuerdo con la Tesorería Nacional y esta DGP mediante este convenio se logró la utilización del SIRITE en la recaudación de ingresos por concepto de los tributos, tasas bienes y servicios.

6. Acuerdo con la Gobernación Provincial de la Altigracia y la DGP mediante esta alianza la Gobernación Provincial se compromete a ceder un espacio dentro del Edificio de Oficinas Públicas para la instalación de una Oficina Provincial de Pasaportes en la ciudad de Higüey.

Acuerdo con el Ministerio de Interior y policía y la DGP mediante este convenio se logró intercambiar informaciones para el flujo constante, continuo y de fácil acceso a la data de los ciudadanos y personas a quienes se les La DGP ha logrado avances de una 90 % entre los cuales podemos mencionar

1. Acuerdo Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), con la DGP mediante este acuerdo se logró que Inaguja suministre la confección y entrega de los textiles a esta Dirección General de Pasaporte,

2. Policía Nacional (INTERPOL), con la DGP mediante este acuerdo se logró desarrollar estrategias conjuntas con el propósito de contribuir a erradicar falsificaciones de pasaportes de lectura mecánica e identificar sus autores.

3. Acuerdo de colaboración entre la Procuraduría General de la República y la Dirección General de Pasaportes mediante este acuerdo se logró coordinar esfuerzos conjuntos para la colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambas instituciones

4. Acuerdo de la Junta Central Electoral (JCE), y la DGP con este convenio se contribuye a la erradicación de falsificaciones de documentos de identidad, así el seguimiento y comunicación recíproca entre ambas instituciones.

5. Acuerdo con la Tesorería Nacional y esta DGP mediante este convenio se logró la utilización del SIRITE en la recaudación de ingresos por concepto de los tributos, tasas bienes y servicios.

6. Acuerdo con la Gobernación Provincial de la Altagracia y la DGP mediante esta alianza la Gobernación Provincial se compromete a ceder un espacio dentro del Edificio de Oficinas Públicas para la instalación de una Oficina Provincial de Pasaportes en la ciudad de Higüey. Acuerdo con el Ministerio de Interior y policía y la DGP mediante este convenio se logró intercambiar informaciones para el flujo constante, continuo y de fácil acceso a la data de los ciudadanos y personas a quienes se les reconozca u otorgue la nacionalidad dominicana.

7. Acuerdo entre la Dirección General de Migración (MGM), y la DGP mediante este acuerdo se logró que la Dirección General de Migración delega en favor de la Dirección General de Pasaportes la competencia del diseño e impresión, de los documentos de viaje especializados para todos aquellos extranjeros beneficiados con la condición de refugiado.

8. Acuerdo entre el Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), y la DGP mediante este acuerdo ambas instituciones se comprometen a compartir y cooperar mutuamente en el desarrollo de actividades formativas, preventivas, asesorías, capacitación en interés medidas de seguridad alteraciones y fraudes de Documentos de Viajes de lectura mecánica.

Acuerdo entre el Ministerio de Interior y Policía (MIP) y la DGP mediante este acuerdo ambas instituciones se comprometen con el propósito de intercambiar informaciones para el flujo constante, continuo y de fácil acceso a la data, de los ciudadanos y personas a quienes se les reconozca u otorgue la nacionalidad dominicana en procura de fortalecer la seguridad de los procesos y evitar la ocurrencia de fraudes por parte de los usuarios.

Evidencias.

Contratos AI 9.2.4

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).

Punto fuerte:

Utilizamos una herramienta desarrollada inhouse para la reducción drástica de uso de papel y que sirve para manejar el ciclo de vida de las solicitudes de soporte al área de TIC (HelpDesk). Como parte de los procesos operativos también hemos desarrollado las capacidades para enviar de forma digital información relevante para el ciudadano al momento de capturar la información relevante para los procesos internos, logrando así reducción significativa en el uso

del papel. Nuestro sistema de activo fijo permite manejar nuestro inventario en un entorno digital. Digitalización del proceso de certificación de pasaporte para eficientizar un proceso manual. Utilizamos el correo electrónico para compartir información administrativa relevante como son: oficios, boletín institucional, memorándum, notificaciones, comunicaciones, etc. Implementamos la firma digital para optimizar el uso de recursos de oficina, así como el tiempo para la obtención de autorizaciones y acuses de recibo

Evidencia.

Oficios, boletín institucional, memorándum, notificaciones, comunicaciones y firma digital
TIC 9.9.2.5

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1. LIDERAZGO

1. Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).

No se evidencia

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).

No Se evidencia

1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.

No se evidencia

3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).

No se evidencia

1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad)

No se evidencia

4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.

No se evidencia

5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

No se evidencia

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

No se evidencia

1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.

No se evidencia

2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.

No se evidencia

3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.

No se evidencia

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.

No se evidencia

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).

No se evidencia

6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.

No se evidencia

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

No se evidencia

3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

No se evidencia

CRITERIO 3: PERSONAS

1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.

No se evidencia

6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.

No se evidencia

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.

No se evidencia

3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.

No se evidencia

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado

No se evidencia

5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.

No se evidencia

2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.

No se evidencia

1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.

No se evidencia

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

5) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

No se evidencia

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

No se evidencia

CRITERIO 5: PROCESOS.

2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

No se evidencia

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.

No se evidencia

1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros

No se evidencia

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

No se evidencia

5) Capacidad de la organización para la innovación.

No se evidencia

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas

No se evidencia

4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.

No se evidencia

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados

No se evidencia

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).

No se evidencia

1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

No se evidencia

5) Capacidad de la organización para la innovación.

No se evidencia

6) Agilidad de la organización.

No se evidencia

7) Digitalización en la organización.

No se evidencia

1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).

No se evidencia

1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.

No se evidencia

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

No se evidencia

6) Tiempo de espera.

No se evidencia

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).

No se evidencia

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).

No se evidencia

5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.

No se evidencia

1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.

No se evidencia

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).

No se evidencia

6) La responsabilidad social de la organización.

No se evidencia

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.

No se evidencia

9) La agilidad de la organización.

No se evidencia

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

No se evidencia

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

No se evidencia

1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

No se evidencia

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).

No se evidencia

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.

No se evidencia

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

No se evidencia

2) Nivel de participación en actividades de mejora.

No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.

No se evidencia

3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

No se evidencia

4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.

No se evidencia

5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.

No se evidencia

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

No se evidencia

3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

No se evidencia

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.

No se evidencia

6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).

No se evidencia

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución

No se evidencia

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

No se evidencia

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

No se evidencia

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.

No se evidencia

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.

No se evidencia

1) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

No se evidencia

6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

No se evidencia

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros

No se evidencia

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.

No se evidencia

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

No se evidencia

AREAS DE MEJORA EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

1- La orientación al ciudadano/cliente, sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).

Atendiendo a este avance, mediante la realización de estadísticas permanente proyectamos el porcentaje de los servicios ofrecidos durante los meses, trimestre o año, facilitando parámetros del crecimiento tenido durante el período previsto.

2- En tanto a los Resultados de las Personas, hemos logrado que el objetivo estratégico del fortalecimiento institucional, este basado en la profesionalización de los colaboradores con el desarrollo del programa de capacitación anual que ha alcanzado un 60 % por ciento de la aplicación o desarrollo en el 2do. trimestre del POA 2022, con excelentes resultados según la aplicación de las evaluaciones que pasamos al finalizar una acción formativa y el informe final del impacto logrado al finalizar el año operativo anual.

De igual modo en la implementación de una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.

Así mismo los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).

Mediante la realización de **capacitaciones virtuales** para el cumplimiento de las horas establecidas en las acciones formativas dadas.

3- En cuanto a los **Resultados de la Responsabilidad Social**, la Dirección General de Pasaportes, ha respondido como institución de Servicios y de Seguridad de estado con la debida responsabilidad en el **impacto** de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.

Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) y apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, o participación en actividades humanitarias.

Mediante la realización de capacitaciones virtuales se cumple con las horas establecidas en las acciones formativas realizadas.

Así mismo, asegura el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos,

4- Y por último **el Resultados Claves del Rendimiento:** En términos de cantidad, calidad de servicios y productos ofrecidos, se mantiene la eficiencia en el servicio brindado. La Dirección de Emisión y Renovación, mantiene constante monitoreo de las dependencias bajo su cargo en miras a detectar en tiempo oportuno las eventualidades e incidencias que pudieran irrumpir en el desarrollo eficaz de nuestros procesos.

Son los resultados en términos de “**Outcomes**” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos), en el menor tiempo y calidad, llegando a la excelencia del servicio que reciben los ciudadano-clientes interno y externos.

Así como de la evaluación comparativa (**benchmarking**) en términos de productos y resultados.

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, otros durante el proceso

Primero. La experiencia nos indica que hemos logrado avance en los procesos de calidad y efectividad de los servicios al ciudadano-cliente, lo que nos ha permitido manejar las situaciones con más criterios y conocimientos al momento de facilitar el documento de viaje.

En algunas ocasiones puede haber algún inconveniente con los ciudadanos que requieren de los servicios al momento por no estar bien documentados con los requisitos para la Emisión y la Renovación de la Libreta del pasaporte.

En otros aspectos con los cambios para mejora de los servicios pueden no parecerle bien a los ciudadanos y esto traer inconveniente en la aceptación, lo cual genera un malestar, pero lo importante es que todo cambio va dirigido a la simplificación de los servicios de expedición y renovación de la libreta del pasaporte facilitando a los ciudadanos la obtención del mismo en el menor tiempo posible y con la mayor calidad en el documento que emitimos.

RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	48	86
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	126	130
3: Personas (100 puntos)	89	91
4: Alianzas (100 puntos)	85	90
5: Procesos (120 puntos)	86	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	45	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	34	70
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	28	70
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	30	75
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	571	802