

GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES



FECHA:

ABRIL 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

Guía CAF 2020
Página 2 de 78

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico institucional 2021-2004. Carta de aprobación de Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. Listado de asistencia Plan Operativo Anual PYD 1.1.1</p> <p>Realizaron talleres con todo el personal, fomentando los valores institucionales, con dinámicas y haciendo que cada empleado crea</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>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).</p> | <p>equipos para realizar actividades acordes que se identificaran con ellos. Evidencias: Convocatoria. Cronograma de asistencia Pizarra con la mano pintada PYD 1.1.2</p> <p>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.</p> | |
| <p>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.</p> | <p>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</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>5) 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).</p> <p>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.</p> | <p>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</p> <p>Evidencia: Correo de sociabilización código de ética DGP OAI-1.1.6</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados). | | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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.</p> | | |
| <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> | <p>La Dirección General de Pasaportes, tiene como fin la implementación de la mejora continua en su estrategia base; y siempre vela porque sus objetivos estén acorde con dicha estrategia. Y lo hace a través de la implementación de políticas, así como la mejora de procesos y procedimientos utilizando como guía la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y las Encuestas de Satisfacción, dándole el debido seguimiento a través de los indicadores de porcentaje de Satisfacción y el porcentaje de la Implementación de Políticas, Procesos y Procedimientos.</p> <p>Evidencia.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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.).</p> | <p>Matrices de NOBACI. Encuestas de Satisfacción</p> | |
| <p>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.</p> | <p>La DGP ha creado condiciones para un monitoreo de los procesos, por medio del Outlook, matrices periódicas de seguimiento. 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</p> | |
| <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de</p> | <p>La DGP actualmente trabaja con la Metodología CAF. Evidencia:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>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.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>CAF DGP PYD 1.1.2.5</p> <p>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 ágil 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).</p> <p>Evidencia: Sistema AppPOA Outlook Helpdesk Sistema JCE Acuerdos Firmados PYD 1.1.2.6</p> <p>La Dirección General de Pasaportes, mantiene entre sus equipos una comunicación asertiva, a través de los diferentes Comité formados, con el objetivo de cumplir con los Controles Internos y Externos exigidos y la actualización de los</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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.</p> | <p>Manuales de Procesos y Procedimientos y Manuales de Cargos y Funciones. Además de trabajar en los Talleres Anuales del PEI y POA, involucrando a todo el personal fomentado el trabajo en equipo y la implementación de proyectos que puedan desarrollarse dentro de la misma.</p> <p>Evidencia. Manual de Cargos y Clasificados. Manuales de Funciones. Análisis FODA.</p> <p>La comunicación interna es llevada por el departamento de Relaciones Publicas, a través de los boletines de noticias mensuales con informaciones sobre las autoridades de esta institución e informaciones de interés Con relación al publico 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</p> <p>Evidencias: Boletin Institucional Redes Sociales Notas de prensa externas COM 1-2-8</p> | |
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de</p> | <p>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</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: Informes del Plan Operativo Anual (POA). Correos actualizaciones de la Metodología CAF PYD 1.1.2.9</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Informes del Plan Operativo Anual (POA). Correos actualizaciones de la Metodología CAF PYD 1.1.2.10</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|-----------------------------------------|-----------------|
| | | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>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).</p> | | |
| <p>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.</p> | <p>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</p> | |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre</p> | <p>Se remiten memorandos a los colaboradores sobre decisiones institucionales Evidencia:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <p>asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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.</p> | <p>Carta de RRHH a todos los colaboradores RH 1.3.3</p> | |
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>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).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>Desarrollamos un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño de todos los grupos ocupacionales:</p> <p>Evidencias</p> <p>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</p> | <p>De manera semestral al final de cada semestre</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.). 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| organizaciones representativas y grupos de presión. | | |
| 7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés. | 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 COM 1.4.7 | |

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| La Organización: | | |
| 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. | 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 Evidencia. Análisis FODA | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>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 le mejora continua de las mismas o institucionalmente, dentro de los proyectos se puede mencionar, (el PUNTO GOB (tres ojos), Oficina Provincial Bonaio, etc.).</p> <p>Evidencia. Levantamiento de Procesos</p> | |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencia. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) La DGP realizó un análisis FODA, análisis situacional, además de las matrices de Auto Evaluación de Normas básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: FODA Análisis Situacional. Página Web de la Contraloría General de la República y sus matrices PYD 2.1.4</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> | <p>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.</p> <p>Contamos con sistema que permite monitorear los niveles de avance que se logra en nuestro POA cada año.</p> <p>Evidencias: Planificación Estratégica. Registro de Asistencia. Convocatoria. PYD 2.2.1</p> <p>.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Registro de Asistencia. Convocatoria. PYD 2.2.2</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Formulario DIGEPRES POA</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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.</p> | <p>Presupuesto Institucional de Metas Físicas PYD 2.2.3</p> <p>Se desarrolla un programa gestión ambiental mediante el uso de zafacones para reciclar los desechos sólidos,</p> <p>Evidencia:</p> <p>1-Fotos de los diversos zafacones.</p> <p>2-Fotos de limpieza de costas.</p> <p>RH-2.2.3</p> <p>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</p> <p>Evidencias:</p> <p>Costeo del Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Plan Estratégico 2021-2024</p> <p>Plan de Compras (PACC)</p> <p>PYD 2.2.4</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> | <p>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.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>Evidencias: POA. Estadísticas Institucionales. PYD 2.3.1</p> <p>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</p> <p>Evidencias: POA Presupuesto Anual Captura de pantalla AppPOA PYD 2.3.2</p> | |
| <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: Convocatoria. Registro de Participantes PYD 2.3.3</p> | |
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la</p> | <p>La DGP cuenta con reportes estadísticos mensuales e informe de producción que</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: Estadísticas Mensuales Informe de Ejecución POAs Trimestral Captura de Pantalla AppPOAs PYD 2.3.4</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: Tenemos normas básicas de control interno, sistema Eval. y monitoreo anual, POA) Invitación MEPyD y correos trabajando</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>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.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>el tema de las modificaciones del PEI PYD 2.4.2</p> <p>Dentro de nuestra planificación estratégica está contemplado el monitoreo de indicadores internos para el cambio. Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024 PYD 2.4.4</p> <p>Elaboramos nuestra planificación Anual de compras alineado a nuestro Plan Operativo Anual donde el Área de Monitoreo. Evidencias: Plan Operativo Anual 2022. Designación de los cargos con Estructura actualizada e implementándose PYD 2.4.5</p> | <p>Este punto no compete la Institución, ya dicha política no existe per-set, debido a que el área tampoco forma parte de nuestra estructura.</p> |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| La Organización: | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencia : 1-Concursos Públicos 2-Promociones 3-Selección de personal RH-3.1.2</p> <p>Se aplica una política con equidad de género, nivelación de sueldo, entre otro.</p> <p>Evidencia 1-Acto para la entrega de obsequios a las madres RH-3.1.3</p> | |
| <p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> | <p>Nuestra dirección de RRHH eleva el nivel de profesionalidad de los colaboradores para que desarrollen nuevas competencias y habilidades en materias políticas.</p> <p>Evidencia 1- Certificación de diplomado 2- Certificado de participación de actividades formativas RH 3.1.4</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>Mediante acuerdos del Desempeño se mide el desempeño por competencias del colaborador.</p> <p>Evidencia: 1- Copia de acuerdo del Desempeño laboral RH-3.1.5</p> | <p>No se ha medido</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> | <p>RRHH trabaja para el segundo referente al fortalecimiento institucional y desarrollo organizacional. Evidencia: 1-Copia de presentación poa RH-3.2.1</p> <p>Se socializa a través de eventos con los colaboradores para el logro de las competencias y el conocimiento de la institución. Evidencia: 1- Listas de participación 2-Material de apoyo RH-3.2.2</p> <p>Se realizan acciones formativas virtuales para los colaboradores. Evidencia Correo para capacitación virtual RH-3.2.3</p> <p>Realizamos un Plan de Mejora de Capacitación y Desarrollo Profesional y reunión para el monitoreo de los acuerdos del desempeño Laboral. Evidencia: 1-Copia de formularios del Plan de mejora y de la Minuta RH-3.2.4</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>Cada vez que ingresa un nuevo servidor se le guía mediante la entrega de un kit de inducción a la DGP. Evidencia: 1- Copia de Código de Ética 2- Copia Descripción del cargo 3- Copia Solicitud de servicios funerarios 4- Copia Organigrama 5- Carnet de identidad RH-3.2.5</p> <p>Cuando se abre una vacante se rota internamente o concursa para ocupar dicho puesto. Evidencia: 1- Copia de traslado RH-3.2.6</p> | |
| <p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>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.</p> | <p>Sí, a través de un video de inducción a la DGP a que se proyecta a todos los colaboradores de nuevo ingreso. Evidencia: 1-Video de inducción a la DGP RH-3.2.7</p> <p>La dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación desarrolla las actividades formativas planificadas anualmente. Evidencia: 1- Copia Plan de Capacitación anual 2- Memorando de convocatoria para la Capacitación</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> | <p>3- Lista de participación 4- Foto de actividad formativa RH-3.2.8</p> <p>Se desarrollaron programas de acciones formativas de acuerdo a la evaluación de desempeño laboral por resultados y competencias de los colaboradores y se aplicaron formulario para medir el logro del plan anual de capacitación.</p> <p>Evidencias: 1-Formulario de Impacto de capacitación anual RH- 3.2.9</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> | <p>Se aplica de manera trimestral la Minuta de Monitoreo de Acuerdos de Desempeño Laboral para dialogar los compromisos de los colaboradores de la DGP</p> <p>Evidencias: 1-Copia de Minuta de monitoreo 2-Copia Plan de Mejora, Capacitación y Desarrollo Profesional RH-3.3.1</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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)).</p> | <p>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 PYD 3.3.2</p> | |
| <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> | <p>Se formo el comité de colaboradores que conforman la asociación de servidores públicos (ASP) de la DGP Evidencia: 1-Copia de la Directiva de la Asociación de Servidores Públicos ASP RH-3.3.3</p> <p>Anualmente se realizan los Acuerdos de Desempeño por Resultados y Competencias de los colaboradores de la DGP Evidencia: 1-Copia de Acuerdo del Desempeño 2022 RH- 3.3.4</p> <p>Se realiza una encuesta de Clima Organizacional facilitada por el MAP, con retorno del informe final para la ejecución del plan de mejora de clima laboral.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> | <p>Evidencia: 1-Copia del informe de la Encuesta de Clima Organizacional RH-3.3.5</p> <p>Se realizan acciones formativas y operativos de salud para que el cuidado de los colaboradores de la Dirección General de Pasaportes.</p> <p>Evidencias: 1-Copia del Memorando del Operativo de Sonomamografía y Sonografía de Tiroides. 2-Registro de los participantes del Operativo. 3-Fotos del Operativo. RH- 3.3.6</p> <p>Aplicamos el teletrabajo para equilibrar la vida de los empleados y los compromisos laborales en la institución</p> <p>Evidencias: 1-Reporte de asistencia por teletrabajo. 2-Copia de permiso de estudio 3-Memorando de cumplimiento 4-Licencia pre y post parto RH-3.3.7</p> | |
| <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no</p> | <p>Actualmente no aplica por el decreto presidencial No. 396-21</p> <p>Se materializó mediante la formación de un equipo de softball de colaboradores de la DGP.</p> <p>Evidencia:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|
| (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas). | 1-Memorando de capacitación. 1-Fotos RH- 3.3.9 | |

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| La Organización: | | |
| 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.). | 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 | |
| 2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>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.</p> | | No se evidencia |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| La Organización: | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles</p> | <p>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</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla portal de transparencia OAI-4.2.1</p> <p>Realizamos encuestas periódicamente para nuestros usuarios para medir la opinión de nuestros usuarios, dicha encuesta es vía correo electrónico</p> <p>Evidencia: COM 4.2.3</p> <p>Todos los servicios ofrecidos por la Dirección de Emisión y Renovación se encuentran descritos en los Brochures o catálogos de</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. | 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.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| La Organización: | | |
| 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. | 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 | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencia: Reporte de Recaudación AF-4.3.2</p> <p>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</p> <p>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</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> | <p>OAI-4.4.3</p> <p>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</p> <p>Evidencia Ejecución Presupuestaria AF-4.3.4</p> <p>En la DGP se cuenta con sistemas de Planificación y Desarrollo. Se trabaja con un presupuesto aprobado para el 2022.</p> <p>Evidencias: Presupuesto aprobado 2022 AF-4.3.5</p> | |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p> | <p>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</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| | 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.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> | <p>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</p> <p>Evidencia: Formularios OAI 12-13 OAI 4.4.2</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: Captura sistemas zoom, team, outlook, activos fijos TIC 4.4.3</p> <p>Se publica la Información basada en la ley 200-04 bajo los parámetros de la resolución 02/2020 sobre actualización de portales de transparencia</p> <p>Evidencia: Portal web actualizado OAI 4.4.5</p> | |
| <p>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.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas</p> | <p>Boletin Institucional realizado por el departamento de Relaciones Publicas</p> <p>Evidencia: Boletin COM 4.4.6</p> <p>El portal de transparencia de la DGP cuenta con una sección de Datos Abiertos actualizada</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <p>externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> | <p>y de fácil acceso , con las informaciones más relevantes de la institución</p> <p>Evidencia: Portal web Datos abiertos OAI 4.4.4.7</p> | <p>No se ha medido</p> |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> | <p>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</p> <p>Evidencias: Certificaciones nortic Acuerdo Policía Nacional TIC 4.5.1</p> | <p>No medimos la relación Costo-Efectividad de la tecnología</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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.).</p> | <p>Implementamos diferentes procesos operativos de automatización para realizar tareas recurrentes. Para estos procesos utilizamos tecnología de código abierto (open source) lo que nos permite efficientizar 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</p> | |
| <p>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.</p> | <p>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</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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.</p> | <p>Se aplican las TICs en la mayoría de procesos tantos 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 estos 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</p> <p>Evidencia: TICS internos TIC 4.5.5</p> | |
| <p>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.</p> | <p>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 temenos: HTTPS, SSL, SFTP, Firewalls, Routers, OAuth, JWT</p> <p>Evidencias: Políticas protocolos y herramientas de seguridad TIC 4.5.6</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 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. | Tenemos una política o procedimiento de gestión de medios de almacenamiento Evidencia: Política de destrucción física de medios de almacenamiento TIC 4.5.7 | No brindamos entrenamientos relacionados con TIC |

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>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).</p> | 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 | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>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.</p> | <p>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</p> <p>Evidencias: Reportes de mantenimiento ADM-4.6-1</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: Certificación de registro sanitario ADM-4.6-2</p> <p>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</p> <p>Evidencias: Fotos de eliminación de materiales</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. | Fotos de reutilización de espacios ADM-4.6.3. | No se han realizado actividades para la comunidad en nuestras instalaciones. |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 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). | 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 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.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos de las áreas. Correos de levantamiento de procesos. PYD 5.1.1</p> | |
| <p>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.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: Plan de mitigación Mapa de riesgo Matrices. PYD 5.1.3</p> <p>Están identificados los responsables en los manuales.</p> <p>Evidencia: Manuales PYD 5.1.4</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>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.</p> <p>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.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas</p> | <p>Estamos innovando en la parte del Manejo de los Archivos, gracias a la colaboración del Archivo General de la Nación. Evidencias: Comunicaciones Archivo General de la Nación PYD 5.1.6</p> <p>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 Correo Institucional Perfil en redes sociales Buzón de sugerencias.</p> <p>Nuestra política de seguridad de los datos cuenta con un acápite para su revisión</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| de protección de datos personales y de información del Estado). | 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.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> | <p>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.</p> <p>Una vez se realizar el registro de la solicitud de pasaportes en nuestro sistema de gestión e impresión, el ciudadano recibe notificación</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p> | <p>contante 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.</p> <p>Evidencias: Portal de citas y correo de evolución EYR 5.2.2</p> <p>Se realizan actividades que identifican las necesidades de los colaboradores femeninos y masculino</p> <p>Evidencia: 1-Acto día de las madres RH- 5.2.3</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Imagen De La Plataforma EYR 5.2.4</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias: plataforma de consulta de cedula y acta EYR 5.3.1</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia. MIP E INTERPOL acuerdos</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>EYR 5.3.2 Verificación documentos en la JCE TIC 5.3.2</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: JWT security Rest api expedientes Asa vpn TIC 5.3.5</p> | <p>No se evidencia</p> <p>No se ha medido</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. | | |

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| La opinión de los ciudadanos/clientes sobre: | | |
| <p>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).</p> <p>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</p> | <p>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</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>personal de la organización específicamente del área operativa. Evidencia Encuestas EYR 6.1.2</p> <p>No aplica</p> | |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>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</p> <p>Por medio de las RRSS estamos en constante contacto con nuestros usuarios Evidencia: COM 6.1.5</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>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.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas</p> | <p>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.</p> <p>Evidencias Dirección ubicación física y dirección plataforma en online EYR 6.2.2</p> <p>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</p> <p>Evidencia Movimiento de dos expedientes EYR 6.2.3</p> <p>La Dirección de Emisión y Renovación ofrece facilidad de los servicios tomando en consideración necesidades específicas como</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). | 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 | |
| 5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización. | | No se evidencia |

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> | <p>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</p> <p>Evidencias: Imágenes de los Buzones Informes a la MAE Matriz del reporte de las sugerencias mensuales OAI-6.2.1.2</p> | |
| <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> | <p>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</p> <p>Evidencia. Chat en la Web Perfil en redes sociales Buzón de sugerencias. Estadísticas Institucionales.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso). | 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.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | | |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información. 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. | Mediante le portal de transparencia se publican las memorias institucionales, los planes estratégicos y sus informes de seguimiento trimestrales Evidencia Portal de Transparencia OAI 6.2.2.3 | |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | 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 | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> | <p>mediante los canales del portal de transparencia www.pasaportes.gob.do/transparencia como también en el portal www.datosabiertos.gob.do Evidencia: Captura de pantalla de la sección de Datos Abiertos del portal de transparencia OAI-6.2.2.4</p> <p>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</p> <p>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</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 8) Costo de los servicios. | <p>Tenemos establecidos los montos y tiempo de los servicios que ofrece la dirección de Emisión y Renovación</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>Emisión por pérdida vip (RD\$ 3,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables (RD\$ 300.00 Pesos), fotografía</p> <p>Emisión por pérdida normal (RD\$ 2,650.00 Pesos), duración 6 días laborables (RD\$ 300.00 Pesos), fotografía</p> <p>Emisión por Deterioro vip (RD\$ 3,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables (RD\$ 300.00 Pesos), fotografía</p> <p>Emisión por Deterioro normal</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | (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: Brochure costo de los servicios EYR 6.2.8 | EN PROCESO, no se evidencia |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). | No aplica 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 | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>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).</p> <p>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</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia Plataforma online y citas pasaportes EYR-6-2.3-3</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas. | | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>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</p> <p>Evidencia: Imágenes evaluaciones realizadas por la DIGEIG a Pasaportes EYR 6.4.2</p> | |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> | <p>Se realizan socializaciones con los colaboradores, para evaluar los conocimientos de la Misión, Visión y Valores institucionales.</p> <p>Evidencias: Presentación de la Socialización del Plan 1-Estratégico Institucional 2-Lista de participación 3-Fotos de actividad</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: 1- Copia de la encuesta de Clima RH-7.1.3</p> <p>Realizamos acciones formativas, los servidores conocen sobre el Régimen Ético y Disciplinario para conocer la importancia su comportamiento.</p> <p>Evidencia: 1-Listado de participación de taller de Régimen Ético 2- Memorando sobre dicha actividad 3-Evaluación de la capacitación RH-7.1.4</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p> | <p>Se inicio el proceso del informe de encuesta para el buzón de sugerencias del almuerzo, el cual es revisado periódicamente</p> <p>Evidencias: 1-Memorando de Informe de buzón de sugerencias de almuerzo 2022. 2-Copia de formulario de sugerencias RRHH RH- 7.1.5</p> <p>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.</p> <p>Evidencia. Elaboración de Automatización de Procesos</p> | <p>La política de responsabilidad social está en proceso de revisión por la MAE.</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>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.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> | <p>Realizamos la medición a través del POA de Recursos Humanos. Evidencia: Copia del POA de RRHH año 2022 RH-7.2.1</p> <p>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 de Proyecto Burocracia Cero “0”.</p> <p>Es medido mediante el acuerdo del desempeño entre el Superior inmediato y el supervisado. Evidencia: Acuerdo de desempeño año 2022 RH-7.2.3</p> <p>Se capacita al personal de la DGP en la Gestión del Conocimiento en la Administración Pública. Evidencias: 1-Memorando Convocatoria</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>2-Registro de participantes 3-Fotos de la actividad RH-7.2.3</p> <p>Trabajamos con boletines informativos y comunicaciones tipo circulares que son remitidas a todos los servidores por el correo institucional</p> <p>Evidencia: Boletin Comunicaciones COM 7.2.5</p> <p>No aplica</p> | <p>No se evidencia</p> |

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| <p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> | <p>No aplica</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | 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 | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | La motivación se visualiza mediante la concesión de compensaciones de seguro médico complementario, operativos médicos diferentes Evidencias: 1-Formulario de seguro complementarios 2-Copia de memorando de operativos médicos RH-7.4.2 | |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | Desarrollamos un programa continuo de formación para todos los grupos ocupacionales y de acuerdo a las necesidades | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| | 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.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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.). | Se mide la motivación a través del desempeño laboral así como el absentismo y la rotación anual de los servidores de la DGP. Evidencias: 1- Reporte de absentismo 2-Rotación de personal RH-7.2.1.1 | |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | En la DGP no se han reportado dilemas éticos durante el año 2020 Evidencia: Matriz de Reporte de Conflictos OAI-7.2.3 La DGP ha organizado y participado con el personal que selecciona para actividades de responsabilidad social como es la limpieza de costas. Evidencia: | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>5) 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).</p> | <p>Foto de la actividad de la limpieza de costas de playas. RH-7.2.4</p> <p>Mediante el desarrollo de acciones como son: Entrenamientos, adiestramientos se mide la capacidad de los colaboradores para tratar a los ciudadanos que nos visitan y los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias: 1-Copia de lista de participación en adiestramiento. 2-Formulario de Evaluación de capacitación para mejora continua RH-7.2.5</p> | |

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> | <p>Nuestra institución se procede a realizar Los acuerdos del Desempeño por Competencias y Resultados para medir los índices de productividad.</p> <p>Evidencia: Copia Acuerdo de Desempeño año 2022 RH-7.2.2.1</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| | | |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. | <p>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</p> <p>Evidencia: Google Analytics TIC 7.7.2.2</p> | |
| 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. | <p>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.</p> <p>Evidencias: 1- Registro de participación 2- Presupuestos para actividades formativas RH-7.2.2.3</p> | |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | <p>No se aplica por el decreto presidencial No. 396-21</p> | |

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Opinión de la sociedad respecto a: | | No se evidencia |
| 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. | | |
| 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.). 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. | La División de Compras y Contrataciones durante un proceso de compras, vela por la compra de productos de comercio justo, en razón de 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 | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general 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.).</p> | <p>No aplica</p> <p>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</p> <p>Evidencias: COM 8.1.7</p> | |

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con</p> | <p>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</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>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).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>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.).</p> | <p>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.</p> <p>Evidencia: Licencia o permiso sanitario exigido a un proveedor de la DGP ADM-8-2-1</p> | |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros</p> | <p>No aplica</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <p>(número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> | | |
| <p>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).</p> <p>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).</p> | <p>Contamos con un comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo. Evidencia: 1-Copia del acta Constitutiva del Comité Mixto 2- Memorando de Taller de Seguro de Riesgos Laborales 3- Registro de participación de Taller de Seguro de Riesgos RH-8.2.7</p> | <p>No se evidencia</p> |

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> | <p>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</p> <p>Evidencia: Reporte estadísticos EYR-9.1.1</p> <p>La DGP ha logrado un 76.60 por ciento de cumplimiento en los acuerdos-contratos suscritos</p> <p>Evidencia: Sistema Siscompras 1t 2022 AJ 9.1.4</p> | <p>Este tipo de evaluación solo se ha socializado de forma verbal en la institución, como no hay ningún medio de evidencia, no es posible presentar una mejora en este punto</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p> | <p>El Ministerio de Administración Pública realizó una encuesta para el monitoreo para la Evaluación del Desempeño 2021 con el informe de los resultados.</p> <p>Evidencia: 1-Ver copia del informe del resultado de evaluación RH- 9.1.5</p> | <p>Este tipo de evaluación solo se ha socializado de forma verbal en la institución, como no hay ningún medio de evidencia, no es posible presentar una mejora en este punto</p> |

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> | <p>Se realizó la coordinación y desarrollo de la capacitación sobre la Gestión del Conocimiento en las Instituciones Públicas a través del INAP</p> <p>Evidencias: 1-Memorando de Convocatoria 2-Registro de participantes 3-Fotos de la formación RH-9.2.1</p> | |

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

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

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 de Proyecto Burocracia Cero "0".
Certificación Online

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

Este tipo de evaluación solo se ha socializado de forma verbal en la institución, como no hay ningún medio de evidencia, no es posible presentar una mejora en este punto

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 Higuey. 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

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>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.).</p> | <p>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 relativa 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</p> <p>Evidencia: Oficios, boletín institucional, memorándum, notificaciones, comunicaciones y firma digital TIC 9.9.2.5</p> | |
| <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> | | |
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> | | |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. | | |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). | | No se evidencia |

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.