



**2do Informe Implementación
Plan de Mejora Institucional
Modelo CAF
(Common Assessment Framework)**

Diciembre 2022

Elaborado por: Licda. Monika Felix-secretaria de la Comisión CAF
Fecha: 14/12/2022
Revisado por: Licda. Karina Estrella-coordinadora Comision CAF
Fecha: 19/12/2022

Introducción

El siguiente documento corresponde al 2do semestre del informe del Plan de Mejora institucional 2022 de la Dirección General de Pasaportes.

El plan de mejora institucional de la DGP está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional.

En el presente informe se trabajaron 09 Criterios, 44 Subcriterios con sus áreas de mejora, los cuales presentaron un cumplimiento de un 100% en 34 Subcriterios, lo que representa un avance de un 86% total en lo plasmado en matriz original.

Con el mismo se procura que la gestión de la organización se vea enriquecida, con el uso de herramientas y técnicas orientadas a una mejor gestión de la calidad de los servicios, con la finalidad de que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos.

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

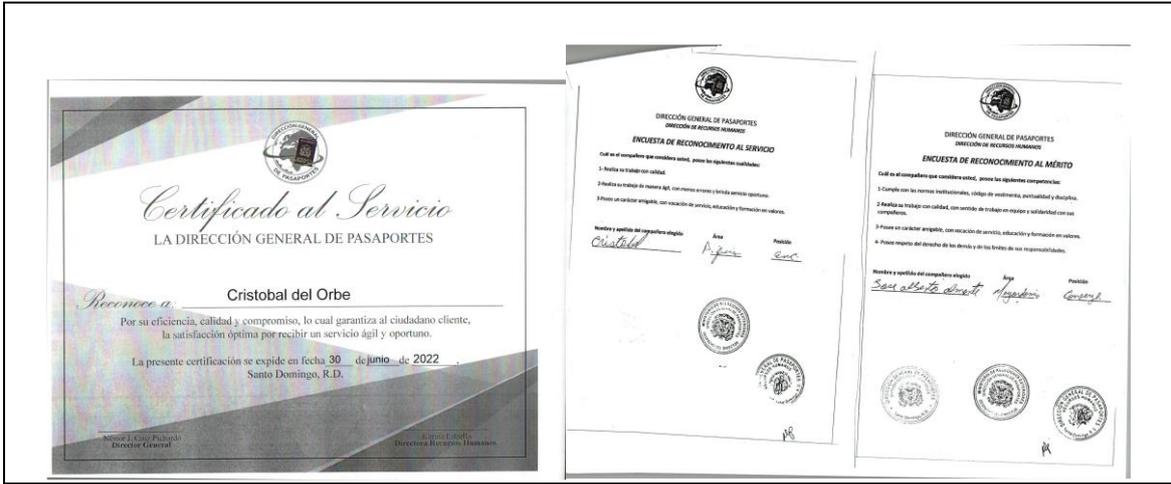
➤ **Criterio 1: LIDERAZGO**

SUBCRITERIO 1.3.9. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Área de Mejora: Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.

Acción realizada: Se reconoció a los empleados mediante entrega de Certificado de reconocimiento al servicio y al mérito.

Evidencia: Certificado de reconocimiento al servicio y encuesta a los departamentos con fines de selección.



➤ **Criterio 1: LIDERAZGO**

SUBCRITERIO 1.4.1. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Área de Mejora: Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.

Acción realizada: Realizamos un reporte con las necesidades de los empleados en temas de capacitaciones profesionales

Evidencia: Reporte de Necesidades de los grupos de interés



Sección III (Capacitaciones)				
Cursos requeridos				
Pregunta #20	Pregunta #21	Pregunta #22	Pregunta #23	Pregunta #24
Habilidades Administrativas	Innovación2	Gestión Municipal	Certificaciones Internacionales	Desarrollo del Liderazgo en el Sector Público
Ortografía y Redacción	Desarrollo Organizacional	Inducción a la Administración Pública Municipal	Certificación Internacional de Coaching	Certificación Internacional Gestión de Cambio. (change management Practitioner /CMP)
Cortesía Telefónica	Desarrollo Organizacional	Seguridad Ciudadana.	Certificación Internacional de Coaching	Habilidades de Liderazgo

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

➤ Criterio 1: LIDERAZGO

SUBCRITERIO 1.4.2. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Área de Mejora: Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.

Acción realizada: Se realizó un contrato con la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), con la DGP con este acuerdo se logró que Inaguja suministre la confección y entrega de los textiles a esta Dirección General de Pasaporte,

Evidencia: Contrato de confección de uniformes y prendas textiles



➤ Criterio 1: LIDERAZGO

SUBCRITERIO 1.4.6. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Área de Mejora: Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.

Acción realizada: Entrevistas de la máxima autoridad con los grupos de interés con la finalidad de mantener relaciones eficaces

Evidencia: Imágenes entrevistas



2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

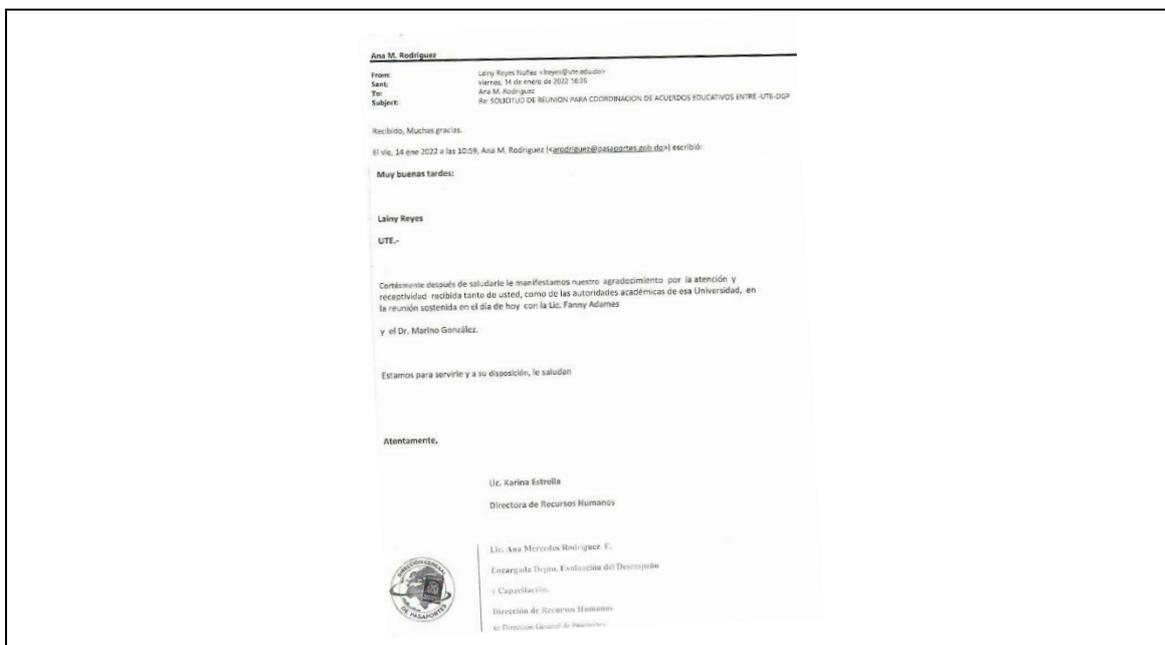
➤ Criterio 1: LIDERAZGO

SUBCRITERIO 1.4.8. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Área de Mejora: Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión

Acción realizada: Acercamiento a la universidad UTE para lograr acuerdo para preparación de los servidores públicos de la DGP

Evidencia: correo sobre primera reunión para acuerdo DGP-UTE



➤ CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

SUBCRITERIO 2.2.6. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Área de Mejora: Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.

Acción realizada:

Evidencia: NO SE EVIDENCIA

➤ Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.1.4. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Área de Mejora: Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

Acción realizada:

Evidencia: NO SE EVIDENCIA

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

➤ **Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS**

SUBCRITERIO 4.1.9. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Área de Mejora: Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

Acción realizada: Realizamos procesos dirigidos a las Pequeñas medianas y microempresas como parte de nuestra responsabilidad social

Evidencia: Procesos de compras dirigidos a MIPYME

<p>REPÚBLICA DOMINICANA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES</p> <p>PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS</p>  <p>Dirigido a MIPYME mujer</p> <p>“CONTRATACIÓN DE SUMINISTRO DEL ALMUERZO PARA LOS EMPLEADOS DEL AREA METROPOLITANA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</p>	<p>5. REQUISITOS DEL CONTRATISTA</p> <p>En aras de aumentar las posibilidades de selección para suplir los bienes solicitados por la institución, el oferente deberá poseer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de cinco (5) años de experiencia laboral. • Poseer certificaciones de calidad para los insumos ofrecidos. • Poseer certificación MIPYME Mujer • Autorizaciones de organismos competentes para realizar la venta de los bienes, tales como el Registro Mercantil. • Haber cumplido sus responsabilidades tributarias con el Estado. • Ser responsable con los tiempos de entrega de los bienes. • Ofrecer garantías para cambios o reemplazos para los bienes ofrecidos. • Contar con un medio de transporte adecuado para el traslado de los bienes. • Tener disponibilidad de los bienes ofertados.
--	---

➤ **Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS**

SUBCRITERIO 4.2.7. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés

Área de Mejora: Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).

Acción realizada: Diseño y creación de la Carta Compromiso

Evidencia: Brochure Carta Compromiso



The brochure is titled "CARTAS COMPROMISO AL CIUDADANO" and is issued by the "DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES". It features a QR code for more information, a map of the metropolitan area, and contact details for the Directorate. The document is dated "2022-2024 SEGUNDA VERSION JULIO 2022 - JULIO 2024".

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

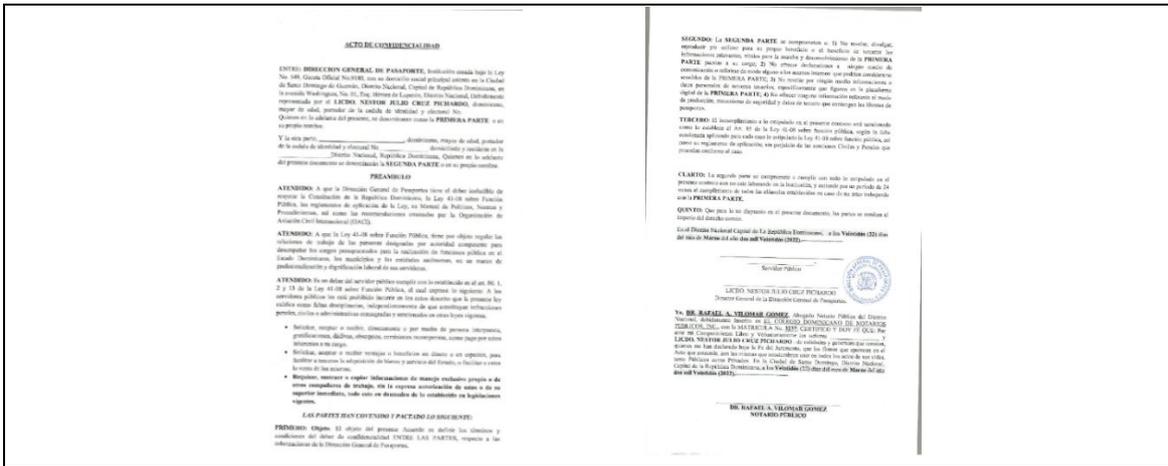
➤ **Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS**

SUBCRITERIO 4.4.7. Gestionar la información y el conocimiento.

Área de Mejora: Garantizar que se retiene dentro de la organización en la medida de los posible la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.

Acción realizada: Creación de un acuerdo de confidencialidad legal, para ser firmado por los servidores públicos de la DGP

Evidencia: Acuerdo de confidencialidad



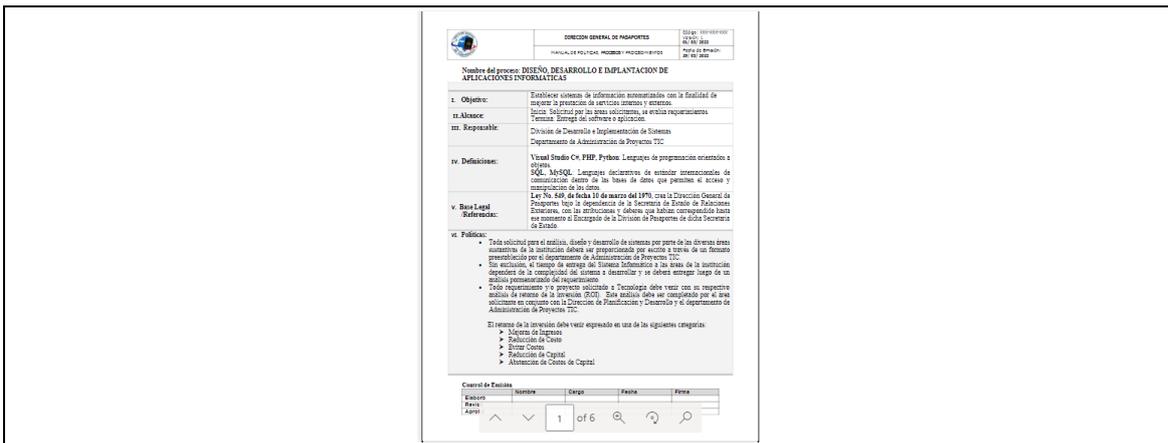
➤ **Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS**

SUBCRITERIO 4.5.2. Gestionar la tecnología.

Área de Mejora: Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.

Acción realizada: Se actualizó el proceso para la solicitud, evaluación, diseño, desarrollo e implementación de aplicaciones informáticas que contempla el cálculo para el retorno de la inversión una vez dicho sistema sea implementado. Este proceso fue actualizado y está en proceso de revisión y aprobación por el área de planificación y desarrollo de nuestra institución

Evidencia: Procedimiento implementación sobre costo efectividad



2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

➤ Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.6.1. Gestionar las instalaciones.

Área de Mejora: Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios / puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).

Acción realizada: Contamos con presencia en el punto GOB Parque del Este y la nueva oficina de Bonao

Evidencia: Proceso de Compras sobre nueva oficina de Bonao e imágenes del punto GOB Parque del este

CONTRACT NOTICE DETAIL

Summary Information

Summary Information

Dirección General de Pasaportes

Base Total Price: 5,000,000 Dominican Pesos

Request Reference: PASAPORTES-CCC-CP-2022-0009

Request Name: CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE OBRA PARA LA ADECUACIÓN DE LA OFICINA PROVINCIAL DE BONAO DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.

Phase: Pliego de Condiciones Específicas

State: Awarded

Description: CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE OBRA PARA LA ADECUACIÓN DE LA OFICINA PROVINCIAL DE BONAO DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.

Procedure Type: Comparación de Precios



Estás aquí: Inicio / Noticias / PASAPORTES FUNCIONARA EN EL PUNTO GOB DE LA PARADA DE LA CULTURA EN EL MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE

PASAPORTES FUNCIONARA EN EL PUNTO GOB DE LA PARADA DE LA CULTURA EN EL MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE

Imprimir | Correo | Google Translate

Viernes, 03 Junio 2022

Con el objetivo de descongestionar la Oficina Provincial de Megacentro, la Dirección General de Pasaportes (DGP) inauguró una Oficina en el Punto GOB en el municipio Santo Domingo Este, con la presencia del Presidente Luis Abinader.

La nueva oficina que está ubicada en las instalaciones que serían usadas como Parada de Este, frente al parque del mismo nombre, próximo a los Tres Ojos, operarán además, otras oficinas públicas.

➤ **Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS**

SUBCRITERIO 4.6.2. Gestionar las instalaciones.

Área de Mejora: Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.

Acción realizada: Solicitud autorización al despacho sobre el descargo de los vehículos y mobiliarios

Evidencia: Comunicación al despacho sobre autorización descargo



➤ **Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS**

SUBCRITERIO 4.6.3. Gestionar las instalaciones.

Área de Mejora: Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.

Acción realizada: Alquiler y mantenimiento de las oficinas de Megacentro, Archivo San Carlos, Nagua y Azua

Evidencia: Procesos completados

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Country	Contracting Authority	Reference	Description	Current Phase	Official Publish Date	Replies Deadline
DO	Dirección General de Pasaportes	PASAPORTES-DAF-CM-2022-0058	CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA SUPERVISIÓN DE OBRAS DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	13/12/2022 14:02 (UTC -4 hours)	15/12/2022 14:00 (UTC -4 hours)
DO	Dirección General de Pasaportes	PASAPORTES-DAF-CM-2022-0051	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE AJRES ACONDICIONADOS PARA LA SEDE CENTRAL Y LAS OFICINAS PROVINCIALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	31/10/2022 08:30 (UTC -4 hours)	02/11/2022 08:30 (UTC -4 hours)
DO	Dirección General de Pasaportes	PASAPORTES-CCC-PEPU-2022-0007	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ALQUILER DE OFICINA Y MANTENIMIENTO, OFICINA MEGACENTRO DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	07/12/2022 14:00 (UTC -4 hours)	08/12/2022 14:00 (UTC -4 hours)
DO	Dirección General de Pasaportes	PASAPORTES-CCC-PEPU-2022-0005	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ALQUILER LOCAL ARCHIVO HISTORICO DE SAN CARLOS, DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES.	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	20/09/2022 15:40 (UTC -4 hours)	21/09/2022 15:40 (UTC -4 hours)
DO	Dirección General de Pasaportes	PASAPORTES-CCC-PEPU-2022-0004	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ALQUILER DE OFICINA PROVINCIAL DE NAGUA DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES, SO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	03/06/2022 08:30 (UTC -4 hours)	06/06/2022 08:30 (UTC -4 hours)
DO	Dirección General de Pasaportes	PASAPORTES-CCC-PEPU-2022-0003	ALQUILER DE LOCAL PARA LA OFICINA PROVINCIAL DE AZUA, PARA USO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Fase del Pliego de Condiciones Específicas	03/06/2022 08:05 (UTC -4 hours)	06/06/2022 08:00 (UTC -4 hours)

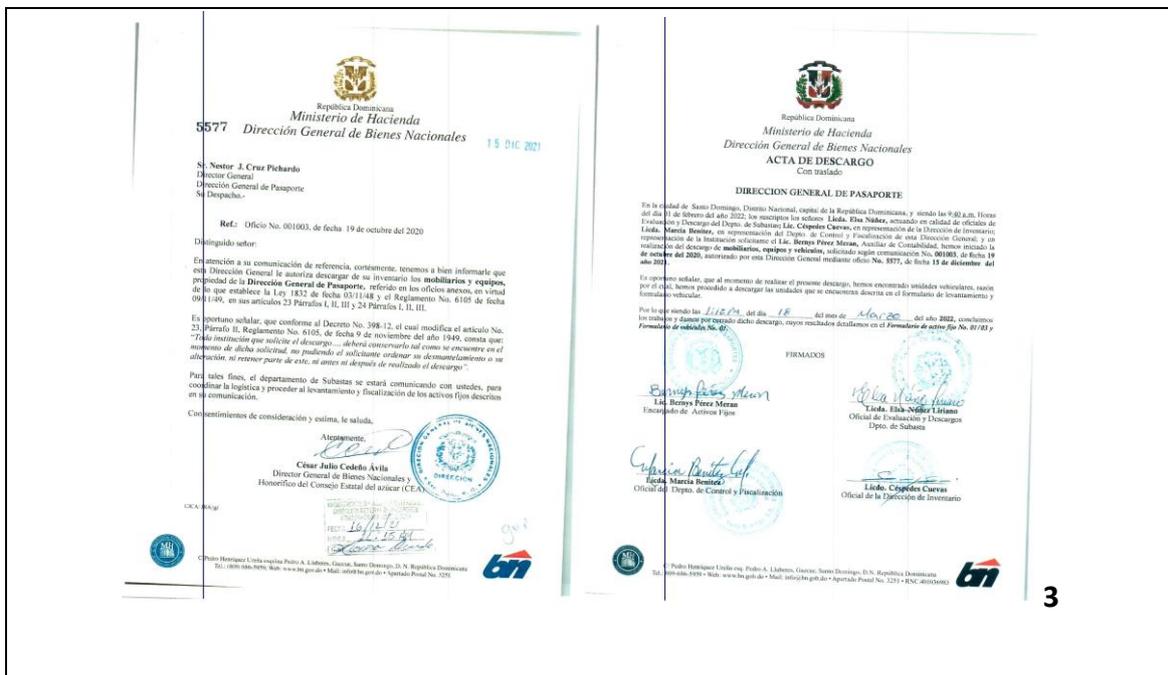
➤ Criterio 4: ALIANZA Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.6.6. Gestionar las instalaciones.

Área de Mejora: Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.

Acción realizada: se concretó el acto administrativo y se descargaron los bienes en desuso de la institución

Evidencia: Comunicación y acta de descargo de bienes en desuso



2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

➤ CRITERIO 5: PROCESOS

SUBCRITERIO 5.1.3. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés

Área de Mejora: Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante

Acción realizada: Creación y aprobación de un mapa de riesgo en la DGP

Evidencia: Manual para analizar y evaluar los riesgos de la DGP

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:MA-VAR-2021 Versión: 1 Fecha de Emisión: 11/08/2021
---	--	---

Columna 5 - Acciones de mitigación. Esta sección de la matriz constituye lo que se denomina «respuesta al riesgo». Básicamente, para los riesgos con niveles de gravedad media y alta, se deberán tomar decisiones sobre acciones para mitigar tales riesgos.

Es posible que una acción (actividad) cubra varios riesgos, caso en el cual, en esta columna se debe hacer referencia al objetivo donde está incluida.

Para cada actividad se deberá identificar el responsable de su ejecución, la fecha estimada de resultado y los recursos necesarios.

Columna 6.- Actividades de control. En esta sección, cuando se considere necesario, se deberán describir los mecanismos (políticas o procedimientos) que aseguran la efectividad de la respuesta al riesgo. Cabe destacar que en algunos casos la respuesta al riesgo puede representar, en sí misma, una actividad de control.

Columna 7- Indicador verificable objetivamente. Corresponde al resultado mediante el cual se hace tangible el cumplimiento de la acción-actividad de mitigación propuesta.

Columna 8- Fecha de monitoreo. Corresponde a la oportunidad (fecha) en la cual, el área responsable del seguimiento confirmará el cumplimiento de la acción-actividad de mitigación propuesta.

➤ CRITERIO 5: PROCESOS

SUBCRITERIO 5.1.5. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés

Área de Mejora: Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).

Acción realizada: socialización para aprobación del Manual de organización y funciones con el Ministerio de Administración Pública

Evidencia: Correo socialización manual de funciones y organización

<p>Karina ko. Estrella</p> <p>From: Hector Iq. Guzmán Sent: martes, 25 de octubre de 2022, 10:13 a. m. To: Arany Rozario Cc: Karina ko. Estrella Subject: Manual de Organización y Funciones y Borrador Resolución Attachments: Manual de Organización y Funciones CORRECCIONES 2022.pdf; RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN MANUAL ORGANIZACION Y FUNCIONES.doc</p> <p>Importance: High</p> <p>Buenos Días Arany, un placer saludarte</p> <p>Adjunto le envío el Manual de Organización y Funciones, y el borrador de la resolución con el número ya listo para firmar. La resolución la realicemos en base a la aprobación del manual y actualizamos leyes, decretos y reglamentos que tienen la misma naturaleza de nuestras instituciones.</p> <p>Por otro lado, también está referenciada con el número de aprobación de la resolución de la estructura aprobada anteriormente.</p> <p>Cualquier duda o inquietud me reitero a tus ordenes</p> <p>Saludos</p> <p></p> <p>Dr. Hector M. Guzmán Director de Planificación y Desarrollo Dirección General de Pasaportes Ministerio de Relaciones Exteriores Teléfono: +508 2331 1111 ext. 4133 / 33333333</p>	<p> MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES</p> <p></p> <p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p> <p>Revisado por:  Ministerio de Administración Pública (MAP) Dirección de Diseño Organizacional</p> <p>ELABORADO POR: DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO Santo Domingo, D.N. Octubre, 2022</p>
--	---

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

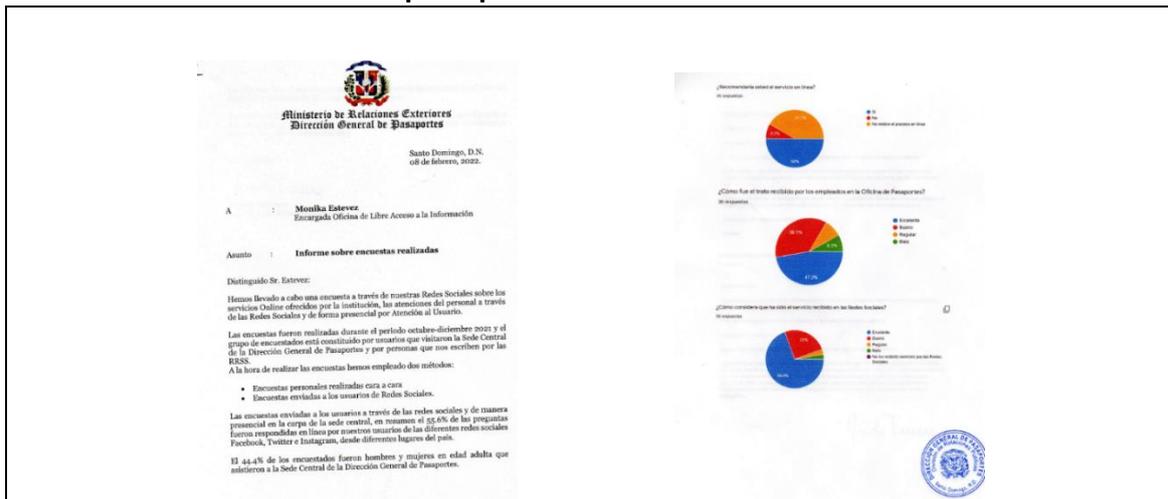
➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

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

Acción realizada: se realizaron encuestas que miden la percepción del usuario

Evidencia: Encuesta sobre la percepción de los ciudadanos



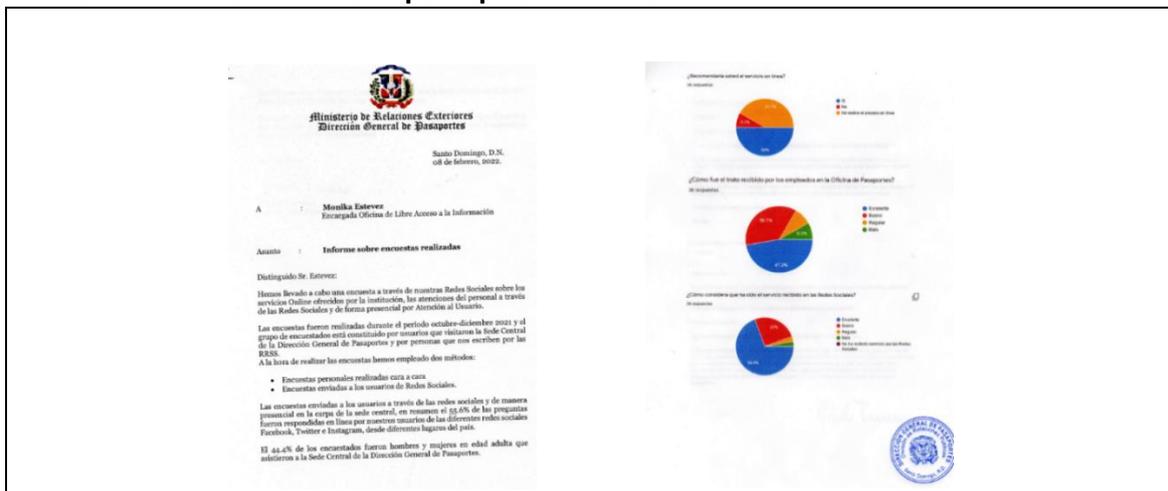
➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.2. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización

Acción realizada: se realizaron encuestas que miden la percepción del usuario

Evidencia: Encuesta sobre la percepción de los ciudadanos



2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

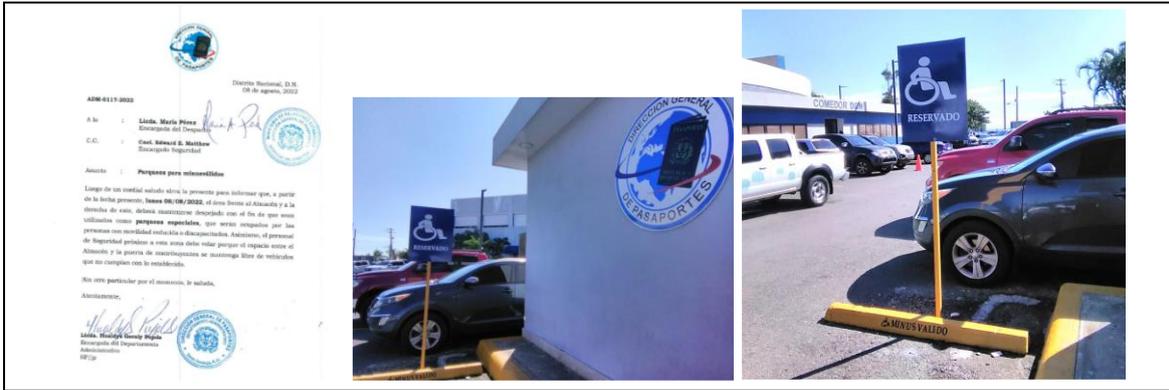
➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.3. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).

Acción realizada: Adecuación de medios inclusivos en la sede central, tales como parqueos y acceso al edificio

Evidencia: Comunicación sobre autorización de uso de parqueos inclusivos



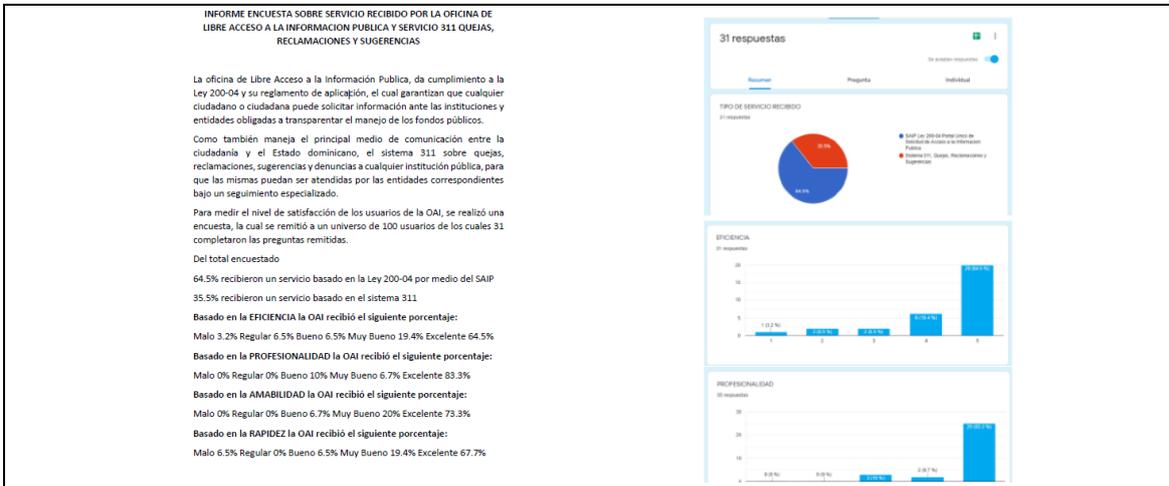
➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.4. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).

Acción realizada: Se realizó una encuesta durante el primer trimestre 2022 en la cual se midió la eficiencia, profesionalidad, amabilidad y rapidez.

Evidencia: Encuesta sobre percepción del nivel de transparencia.



2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

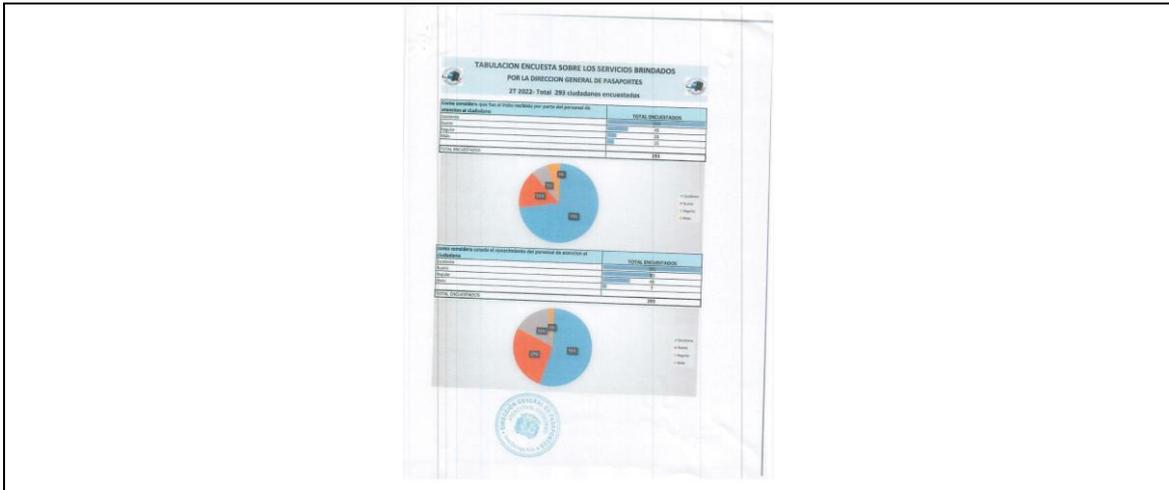
➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.5. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.

Acción realizada: Se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a los productos y servicios de la DGP.

Evidencia: Encuesta sobre el servicio al cliente



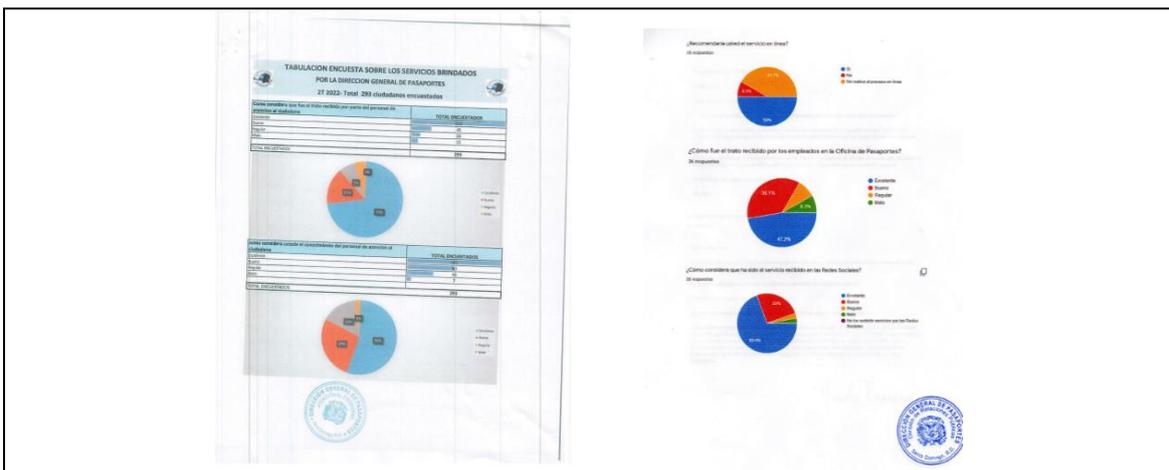
➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.6. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).

Acción realizada: Se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la diferenciación de los servicios por medio de encuestas aplicadas

Evidencia: Mediciones sobre la percepción sobre los servicios



2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

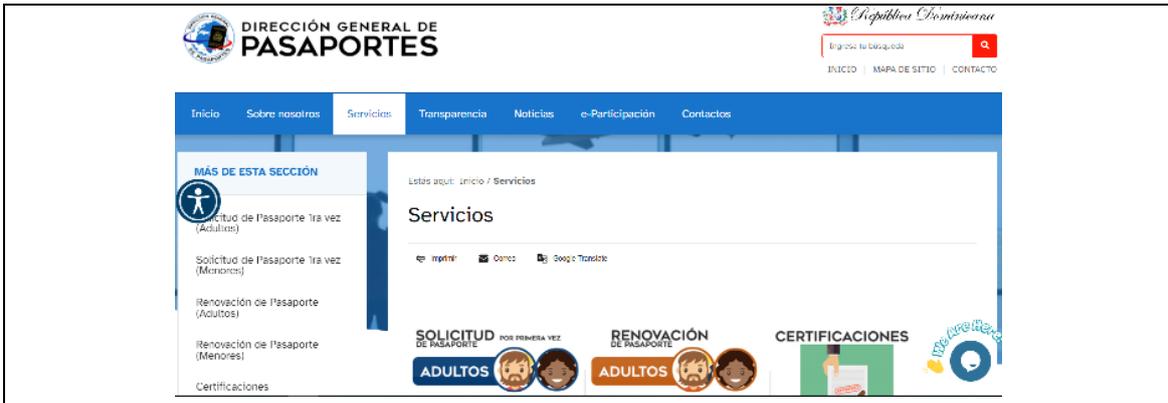
➤ **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

SUBCRITERIO 6.1.7. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

Acción realizada: Las actualizaciones constantes de las informaciones colocadas en nuestra página Web, redes sociales y volantes informativos referente a nuestros servicios ofrecidos

Evidencia: portal de servicios



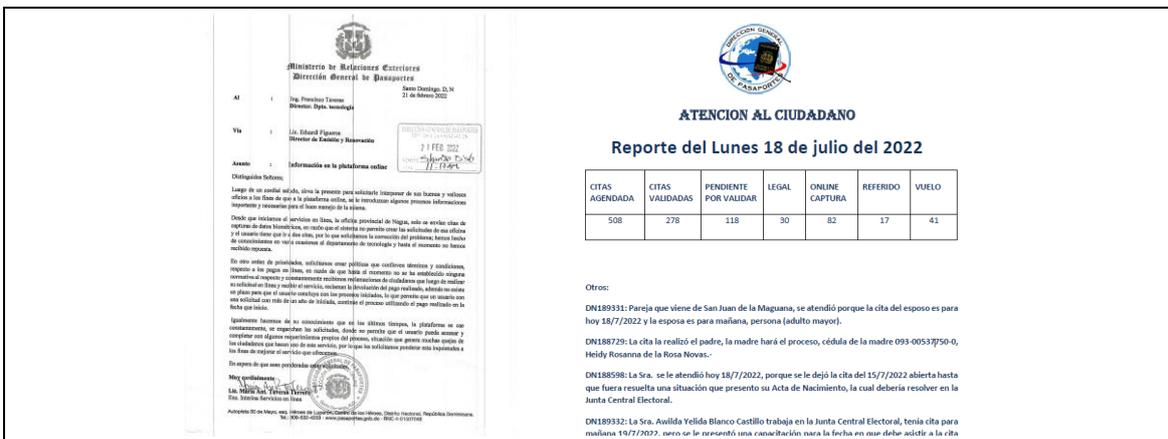
➤ **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

SUBCRITERIO 6.1.8. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.

Acción realizada: Se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la correcta recepción de la información, mediante comunicaciones sobre las necesidades presentadas.

Evidencia: Informe sobre las necesidades detectadas en el servicio y reporte de atención al ciudadano



2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

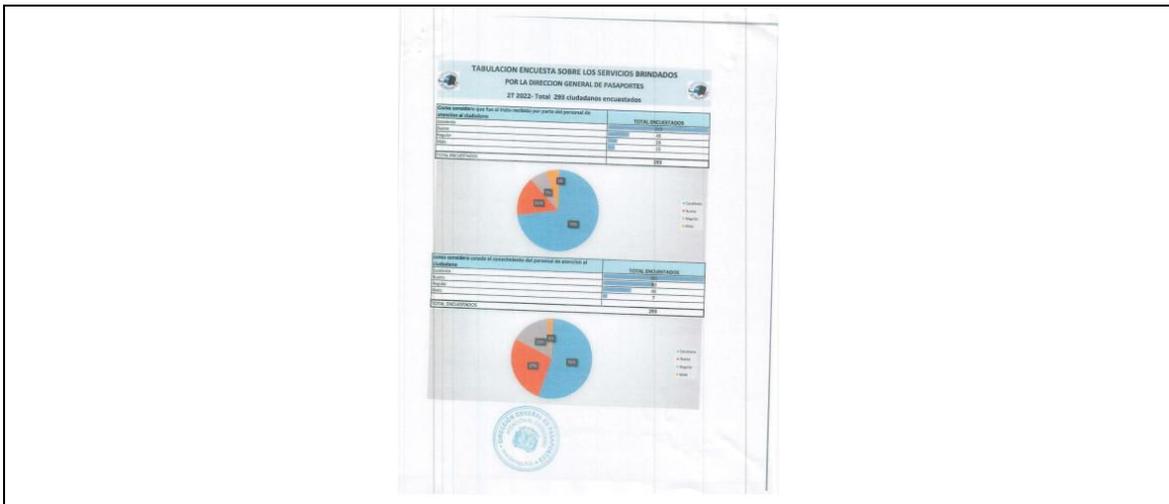
➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.9. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.

Acción realizada: Se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la frecuencia de las encuestas de opinión.

Evidencia: Encuesta sobre servicio



➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.10. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de Mejora: Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

Acción realizada: manejo del buzón de sugerencias donde se mide las diferentes necesidades de los ciudadanos

Evidencia: Informe sobre Buzón de sugerencia mensual

FW: Reporte del Buzón de Sugerencias Sede Central junio 2022

 Estevez Monika
To: Lucys Pena

[This is the most recent version, but you made changes to another copy. Click here to see the other versions.](#)

A: Licdo. Néstor Cruz J. Pichardo
Director General

Vía: Licda. Karina Estrella
Directora Dirección de RRHH.

Asunto: Reporte Buzón de Sugerencias
Período junio 2022.

Muy cortésmente, procedo a rendir el informe sobre las sugerencias depositadas en los Buzones Externos, instalados en la Sede Central y Oficinas Provinciales.

1. SEDE CENTRAL, se recibieron 21 formularios, los cuales expresan:

- ✓ 4/21 expresan un excelente servicio.
- ✓ Mucha espera para el servicio VIP.
- ✓ Tuve que esperar 4 horas para la toma de huellas, deben mejorar.

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

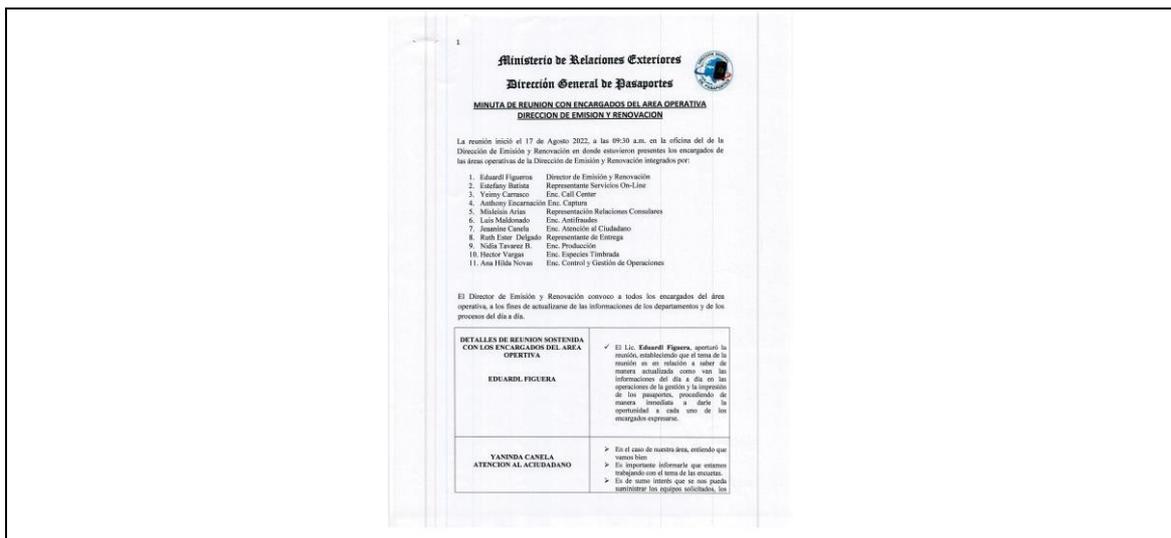
➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.2.1. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación:

Área de Mejora: 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.

Acción realizada: Se realizan reuniones periódicas a fin de mantener informados a los involucrados de los procesos

Evidencia: Minuta reunión



➤ CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.2.4. Resultados de la accesibilidad de la organización

Área de Mejora: Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

Acción realizada: Mantener constantes capacitaciones orientadas a los servicios brindados

Evidencia: Capacitación sobre servicio al cliente



2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

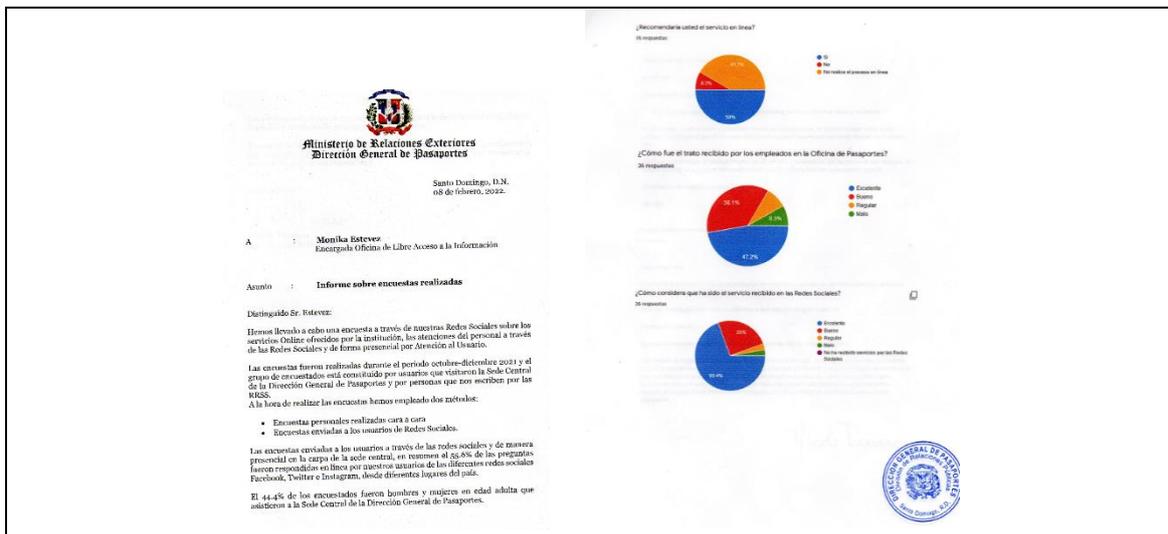
➤ CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

SUBCRITERIO 7.1.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de

Área de Mejora: La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos / clientes, otros grupos de interés).

Acción realizada: Se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la diferenciación de los servicios por medio de encuestas aplicadas

Evidencia: Informe y tabulación sobre encuesta de los servicios



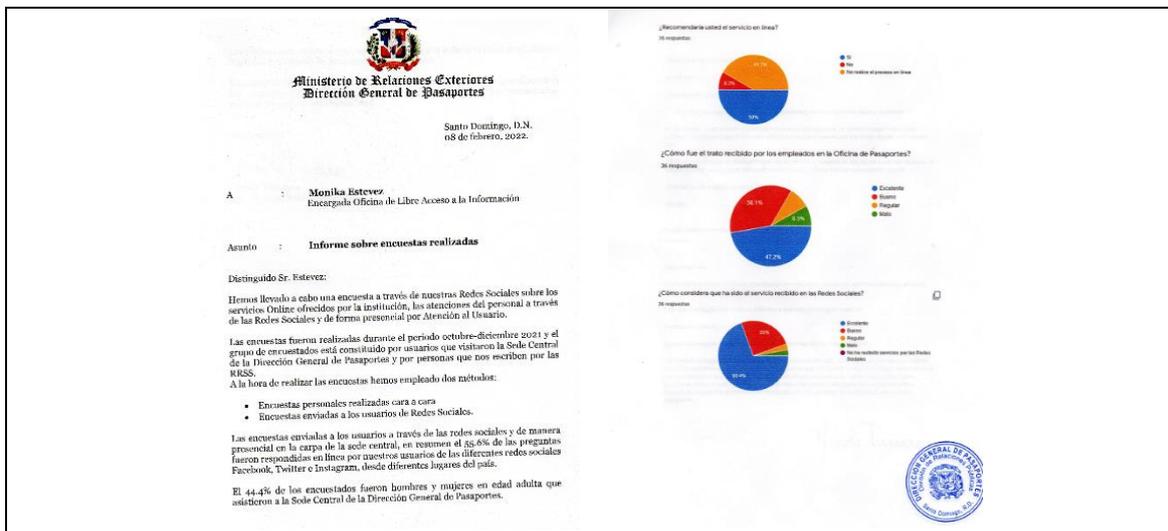
➤ CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

SUBCRITERIO 7.1.6. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de

Área de Mejora: La responsabilidad social de la organización.

Acción realizada: Se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la diferenciación de los servicios por medio de encuestas aplicadas

Evidencia: Informe y tabulación de la encuesta sobre los servicios



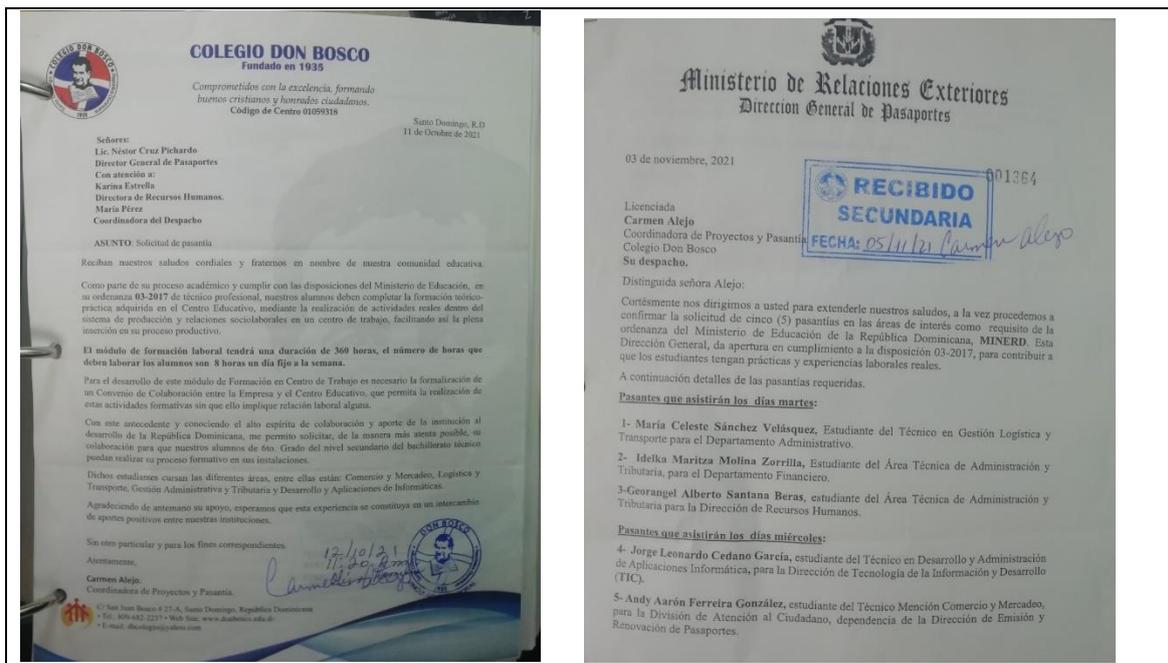
➤ **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

SUBCRITERIO 8.1.1. Mediciones de percepción.

Área de Mejora: Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.

Acción realizada: Acuerdo con el Colegio Don Bosco para Pasantías, como labora social y laboral (acuerdo establecido para realizar pasantías entre los años 2021-2022)

Evidencia: Comunicaciones entre la DGP y el Colegio Don Bosco



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

SUBCRITERIO 8.1.2. Mediciones de percepción.

Área de Mejora: Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).

Acción realizada:

Evidencia: NO SE EVIDENCIA

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

➤ CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBCRITERIO 8.1.3. Mediciones de percepción.

Área de Mejora: Percepción del enfoque hacia las cuestiones medio ambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).

Acción realizada: Actualización certificación de registro medio ambiental por medio del Ministerio de Agricultura

Evidencia: Certificación de registro de sanidad vegetal



➤ CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBCRITERIO 8.1.5. Mediciones de percepción.

Área de Mejora: Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).

Acción realizada: Realizamos compras y contrataciones a negocios locales MIPYMES mediante un comercio justo

Evidencia: Reporte de adjudicación proceso MIPYMES



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

SUBCRITERIO 8.1.6. Mediciones de percepción.

Área de Mejora: Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).

Acción realizada: se realizó una charla sobre seguridad y riesgos laborales

Evidencia: invitación a la charla y registro de participantes

MEMORANDO

RRHH-2022-184

A : Despacho, Subdirectores, Asesores, Directores, Encargados Departamentos, Divisiones y Secciones

Via : Lic. María Pérez Encargada del Despacho

Asunto : Invitación Taller de Seguro de Riesgos Laborales

Fecha : 17 de enero, 2022

Estimados colaboradores: cordialmente les saludamos, a la vez que les convocamos para participar en el taller Seguro en Riesgos Laborales, que nos facilitará el Instituto Dominicano de Prevención de Riesgos Laborales –IDOPPRIL.

El objetivo principal es, informar, proteger y concientizar a nuestros colaboradores de los posibles riesgos que se derivan de su trabajo, promoviendo la prevención de riesgos laborales, para evitar o minimizar las causas de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.

Se realizará el próximo **Jueves 20 de enero del presente año, a las 2:30 pm**, en el salón de Conferencia Juan Pablo Duarte.

Es imprescindible contar con su importante asistencia e iniciaremos puntualmente para aprovechar las informaciones que nos ofrecerán los técnicos de Riesgo de Salud.

“La seguridad es lo primero, estamos para servirles”.

Atentamente,

 Lic. Karina Estrada
 Directora de Recursos Humanos

Lic. Ana Mercedes Rodríguez E.
 Encargada Depto. De Evaluación del

REGISTRO DE PARTICIPANTES

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN

FRM-RRHH-002
Versión: 01

Actividad: TALLER DE SENSIBILIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES EN INSTITUCIONES PÚBLICAS

JUEVES 20 DE ENERO 2022

Lugar: SALÓN JUAN PABLO DUARTE, DGP

FACILITADOR: ESCUELA NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS (COMISION NACIONAL DE EMERGENCIAS)

No.	Nombres y Apellidos	Cédula	Área y/o Departamento	Cargo	Teléfono
1	Concepción Soto	0010260235	Silgado	Encargado	308-377-1192
2	Yolanda Peña	0010948866-1	Administración de Logos	Asesor	809-714-6165
3	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
4	María Elvira	002-5524979	Asesoría Asesora	Asesora	809-320-1732
5	María Vía	001-1525-0521	Oficina de Asesoría	Asesora	809-320-1732
6	Yolanda Peña	001-1525-0521	Oficina de Asesoría	Asesora	809-320-1732
7	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
8	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
9	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
10	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
11	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
12	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
13	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
14	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
15	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
16	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
17	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
18	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
19	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735
20	Yolanda Peña	002-867338-2	Salud y Seguridad	Operadora	879-701-6735

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

SUBCRITERIO 8.1.7. Mediciones de percepción.

Área de Mejora: Opinión del público en 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.).

Acción realizada: Se realizó una encuesta durante el primer trimestre 2022 en la cual se midió la eficiencia, profesionalidad, amabilidad y rapidez.

Evidencia: Informe sobre encuesta

INFORME ENCUESTA SOBRE SERVICIO RECIBIDO POR LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SERVICIO 311 QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La oficina de Libre Acceso a la Información Pública, da cumplimiento a la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación, el cual garantiza que cualquier ciudadano o ciudadana puede solicitar información ante las instituciones y entidades obligadas a transparentar el manejo de los fondos públicos.

Como también maneja el principal medio de comunicación entre la ciudadanía y el Estado dominicano, el sistema 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias a cualquier institución pública, para que las mismas puedan ser atendidas por las entidades correspondientes bajo un seguimiento especializado.

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la OAI, se realizó una encuesta, la cual se remitió a un universo de 100 usuarios de los cuales 31 completaron las preguntas remitidas.

Del total encuestado

64.5% recibieron un servicio basado en la Ley 200-04 por medio del SAIP

35.5% recibieron un servicio basado en el sistema 311

Basado en la **EFICIENCIA** la OAI recibió el siguiente porcentaje:

Malo 3.2% Regular 6.5% Bueno 6.5% Muy Bueno 19.4% Excelente 64.5%

Basado en la **PROFESIONALIDAD** la OAI recibió el siguiente porcentaje:

Malo 0% Regular 0% Bueno 10% Muy Bueno 6.7% Excelente 83.3%

Basado en la **AMABILIDAD** la OAI recibió el siguiente porcentaje:

Malo 0% Regular 0% Bueno 6.7% Muy Bueno 20% Excelente 73.3%

Basado en la **RAPIDEZ** la OAI recibió el siguiente porcentaje:

Malo 6.5% Regular 0% Bueno 6.5% Muy Bueno 19.4% Excelente 67.7%

31 respuestas

TIPO DE SERVICIO RECIBIDO

EFICIENCIA

PROFESIONALIDAD

RAPIDEZ

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

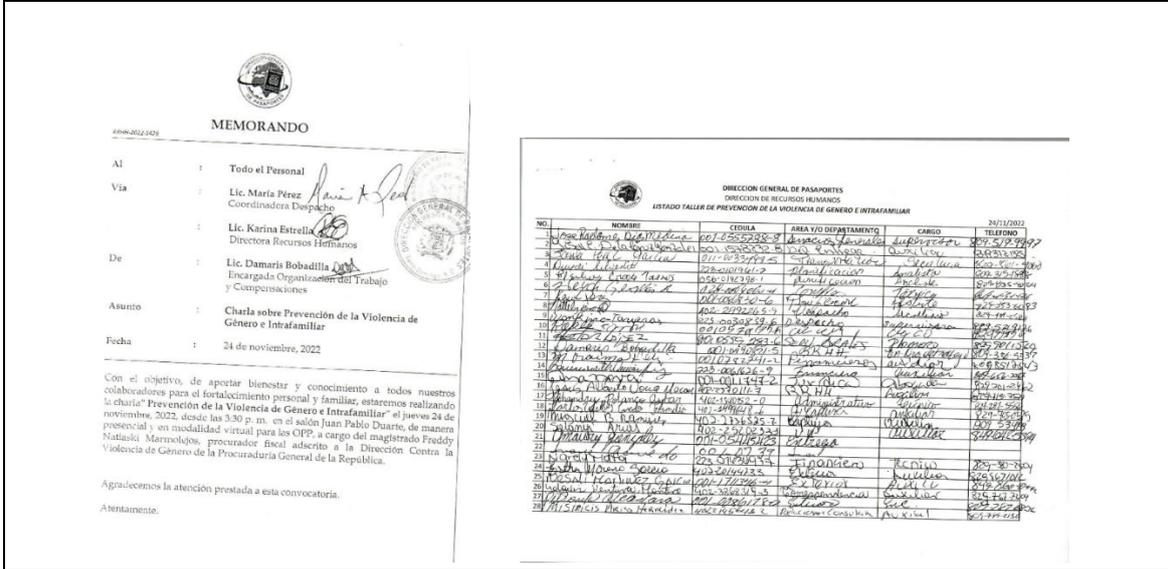
2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

SUBCRITERIO 8.1.8. Mediciones de percepción.

Área de Mejora: Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).

Acción realizada: Charla impartida por la procuraduría general de la república por medio de un fiscal adjunto

Evidencia: Charla sobre la no violencia contra la mujer



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

SUBCRITERIO 8.1.9. Mediciones de percepción.

Área de Mejora: Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.

Acción realizada:

Evidencia: NO SE EVIDENCIA

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

SUBCRITERIO 8.2.1. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:

Área de Mejora: Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medio ambientales, 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.).

Acción realizada: Mantener los recursos de la DGP en óptimas condiciones respetando los factores ambientales y sociales

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia: Comunicación de un proveedor para la eliminación de desechos con perfil de cumplimiento de normas medioambientales.

Manual de Administración y Valoración de Riesgos

30/02/2022 10:20 RE: Solicitar Información Gestión Reciclado de Papel: Mercado Ivonne - Outlook

De: Katty Ovalles <kovalles@papelido.com>
 Enviado: miércoles, 27 de julio de 2022 12:12
 Para: Mercado Ivonne <imercado@pasaportes.ec>
 Cc: Hualdy hp. Pujols <hualdy.pujols@pasaportes.ec>
 Asunto: Re: Solicitar Información Gestión Reciclado de Papel

Buenos días Lic. Ivonne:

Por este medio les presentamos nuestra empresa fundada el 2 de enero del año 1983 y dedicada a la fabricación de papel higiénico y otros (Papel de Baño, Servilleta, Pañuelo Desechable, Papel Toalla, kraft, etc.) los cuales se producen a base 100% del reciclaje de papel y cartón.

Nuestra empresa cuenta con una experiencia de casi 40 años en el mercado local, lo cual la faculta como una de las principales compañías del país en dicha rama, tanto a nivel de producción de papel tissue y kraft como de reciclaje de desperdicios de fibras secundarias.

Sabemos que cuando reciclamos estamos disminuyendo la cantidad de desperdicios de nuestras calles evitando así la contaminación y sucio en el ambiente, por lo tanto queremos incorporarlos en nuestra campaña permanente a favor de la preservación ambiental, por ende les presentamos nuestra propuesta de compra y servicio, restándole todos los desperdicios de papel y cartón (Archivos Maerri) desde sus instalaciones o puesto en nuestra planta. Dichos retiros se harían en coordinación previa entre ambas partes y pagaderos con cheque semanal a nombre de la institución, siempre y cuando nos envíen factura con comprobante fiscal o a nombre de persona física con una copia de la cédula del individuo si lo desean trabajar de manera informal.

Una vez llega el material a nuestra planta es pesado para con este solicitarle la factura con valor fiscal.

Para cualquier información o duda, favor comunicarse directamente con quien suscribe. Agradeciendo de antemano la atención que puedan prestar a este llamado ecológico.

Saludos cordiales,

Katty Ovalles U.
 Gerente Materia Prima
 Industria del Papel Sido, SRL
 Tel. 809-561-5535
 Cel. 809-804-8359
 "Reciclar es amar"

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

Código: MA-VAR-2021
Versión: 1

MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha de Emisión:
11/08/2021

```

            graph TD
            A[Comunicación y Consulta] --> B[Establecimiento del contexto]
            B --> C[Valoración de Riesgos]
            C --> D[Seguimiento y Revisión]
            D --> E[Informe a la MAM]
            E --> F[Informe de la MAM]
            F --> G[Tratamiento de Riesgos]
            G --> A
            C --> H[Identificación de Riesgos]
            H --> I[Análisis de Riesgos]
            I --> J[Evaluación de Riesgos]
            
```

COMUNICACIÓN Y CONSULTA: Son elementos que deben estar presentes durante todo el proceso de la Administración de Riesgos; involucra, además, conocer la opinión del personal interesado (personal interno o externo que puede afectar o ser afectado por una decisión o actividad, o se percibe

	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Héctor Guzmán	Director de Planificación	13/08/2021
Aprobado por	Nestor J. Cruz	Director Gral. Pasaportes	05/07/2022

➤ CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBCRITERIO 8.2.6. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:

Área de Mejora: Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas

Acción realizada: Se impartieron conferencias y talleres sobre temas patrióticos y sociales

Evidencia: Conferencia sobre los valores patrios y registro de participantes.

MEMORANDO

MEMO-2022-038

Al: Subdirección, Dirección, Ejecutivos Departamentos, Divisiones y Secciones, Registros, Personal de Coordinación, Personal, Asesoría y Control de Calidad, el Director de Documentación

Via: Lic. María Pineda, Lic. Pujols

Asunto: Participación en Conferencia sobre Valores, Constitución y Símbolos Patrios

Fecha: 07 de Julio, 2022

Estimados colaboradores, con respecto al taller y a los recursos a continuación para participar en la conferencia sobre "Valores, Constitución y Símbolos Patrios", con el propósito principal de contribuir con los valores patrióticos y educativos que fomentan la formación en valores, el cooperativismo, el respeto y el uso correcto de los símbolos patrios.

La conferencia será impartida por el Dr. Wilson Gómez, Tribunal Constitucional de la República Dominicana y Juan Andrés del Tribunal Constitucional de la República Dominicana, dicha acción educativa será dirigida desde las instalaciones de la Sede Central, los miércoles al viernes 13 de julio del presente año, a partir de las 2:30 p.m. en el Salón Juan Pablo Duarte.

Solicitamos y pedimos su importante, debido a que conformamos como mejor nuestro ambiente interno y la cultura organizacional para contribuir en la sociedad.

Agradecemos

[Firma]
 Director de Recursos Humanos

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
 DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN
 REGISTRO DE PARTICIPANTES

FORM-RRHH-002
Versión: 01

Actividad: Interna Externa
 Área que Organiza: RRHH Evaluación de Desempeño

Facilitador: Dr. Wilson Gómez, Tribunal Constitucional de la República Dominicana

Nº	Nombres y Apellidos	Cédula	Área y/o Departamento	Cargo	Teléfono
1	Yolanda Encarnación	056-01923784	Planificación	Asistente	809-804-7600
2	María José Pujols	809-5615535-14	RRHH	Asistente	809-804-7600
3	Wilson Gómez	332-20232402	Planificación	Asesorador	809-804-2675
4	Wilson Gómez	001-244805-3	Depo. Jurídico	Jefe de Depo.	809-804-7611
5	Wilson Gómez	223-0115112	Coordinación	Asesorador	809-804-7600
	Wilson Gómez	401-851855	Comunicación	Emisora	-
	Wilson Gómez	021-0486792-8	Planificación	Asesorador	-
	Juan Andrés	973-00241153	Jurídico	Asesorador	-
	Wilson Gómez	001-244805-3	Jurídico	Asesorador	809-804-7600

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

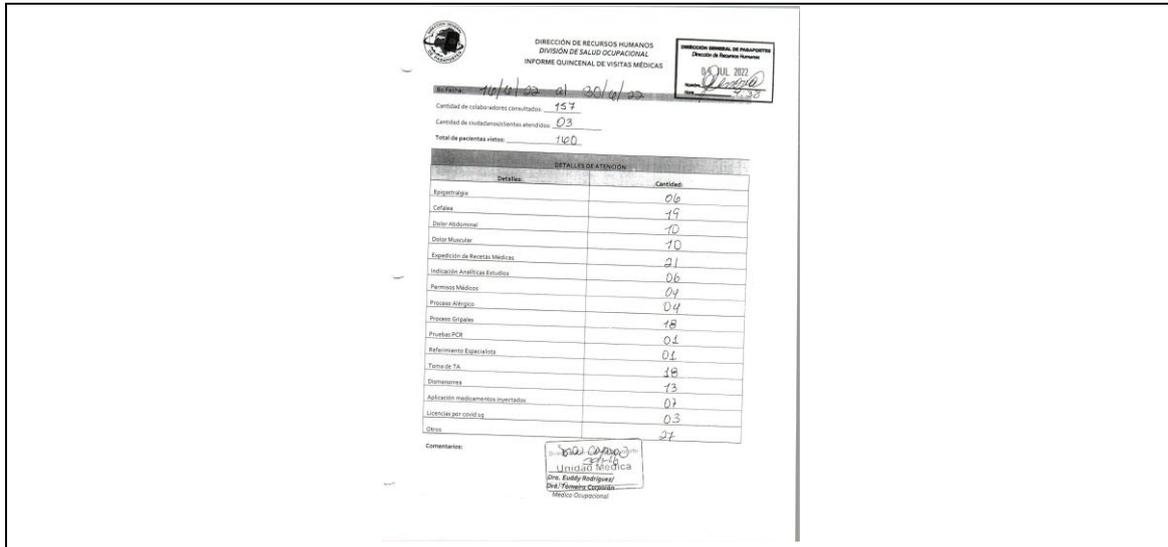
➤ CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBCRITERIO 8.2.7. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:

Área de Mejora: Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).

Acción realizada: Brindamos servicio médico a servidores públicos interno y contribuyentes

Evidencia: Reporte de asistencias medicas



Reporte de asistencias medicas. Documento de la Dirección de Recursos Humanos, División de Salud Ocupacional, Informe Quincenal de Visitas Médicas. Fecha: 14/07/22 al 20/07/22. Fecha de Emisión: 19 JUL 2022. Director de Recursos Humanos: Dayrobi Ozoria Medina.

Cantidad de colaboradores consultados: 157
Cantidad de residentes/clientes atendidos: 03
Total de pacientes vistas: 160

Detalle	Cantidad
Empatizaje	06
Corona	19
Check de bienestar	10
Control de temperatura	10
Especialidad de Recetas Medicas	21
Indicador de Recetas Medicas	06
Pruebas Medicas	04
Pruebas de Alérgico	04
Pruebas de Sangre	18
Pruebas PCR	04
Estafamiento Especiales	04
Toma de TA	18
Exámenes	13
Aplicación medicamentos (vacunación)	07
Exámenes por COVID	03
Otros	22

Comentarios: [Firma]

Dayrobi Ozoria Medina
Lic. Dayrobi Ozoria Medina
Dir. Recursos Humanos
Director Ocupacional

➤ CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

SUBCRITERIO 9.1.5. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Área de Mejora: Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.

Acción realizada: No aplica, ya que dichos informes lo emiten a su órgano rector

Evidencia: Comunicación aclaración.

RV: Plan de Mejora CAF

 Dayrobi do. Ozoria
To: Estevez Monika
Cc: Manuel mf. Florian; Meran Bernys

 If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

 Translate message to: English | Never translate from: Spanish | Translation preferences

Buen día

No aplica, ya que dichos informes lo emiten a su órgano rector.

 **Lic. Dayrobi Ozoria Medina** | Encargada de Contabilidad
D: [Dirección General de Pasaportes](#)
E: dayrobi.ozoria@pasaportes.gob.do | W: www.pasaportes.gob.do
T: (809) 532-4233 Ext. 308 | 

Plan de Mejora CAF
Informe 2do semestre año 2022
Avances Registrados en %

	Criterion	Subcriterion No.	No.	Level of Development
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	9	100%
2	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	1	100%
3	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	2	100%
4	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	6	100%
5	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	8	35%
6	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	6	0%
7	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	4	0%
8	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	9	100%
9	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	7	95%
10	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	7	100%
11	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.	2	95%

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

12	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.	1	100%
13	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.	2	90%
14	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.	3	100%
15	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.	6	100%
16	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1.Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	3	100%
17	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1.Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	5	80%
18	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1.Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	8	0%
19	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	1	100%
20	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	2	100%
21	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	3	100%

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

22	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	4	100%
23	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	5	100%
24	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	6	100%
25	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	7	100%
26	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	8	100%
27	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	9	100%
28	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	10	100%

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

29	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación:	1	100%
30	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	Resultados de la accesibilidad de la organización	4	100%
31	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de	1	100%
32	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de	6	0%
33	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	1	100%
34	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	2	100%
35	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	4	100%
36	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	5	100%
37	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	6	100%
38	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	7	100%

2do Informe - Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

39	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	8	100%
40	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	9	0%
41	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:	1	100%
42	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:	6	100%
43	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:	7	100%
44	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	5	100%
				86%