



## 2do Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023



### **Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional con base en el Modelo CAF (Common Assessment Framework)**

DICIEMBRE 2023

**Elaborado por:** Licda. Monika Felix

**Revisado por:** Licda. Belkis Aquino- Licda. Karina Estrella



## **INTRODUCCION**

El siguiente documento corresponde al 2do semestre del informe del Plan de Mejora institucional 2023 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 05 Criterios y 10 Subcriterios de los cuales, 09 presentaron avances parciales o totales, lo que representa un 85% total del Plan de Mejora correspondiente al 2do semestre 2023.

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 Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación el avance logrado en cada acción priorizada:

### ➤ Criterio 1: LIDERAZGO

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

##### **Acción:**

Realizar y aprobar el anteproyecto de la Ley de la Dirección General de Pasaportes

**Evidencia 1 :** Comunicación del área Jurídica sobre la remisión del borrón del Anteproyecto de Ley.

#### **SUBCRITERIO 1.4.7 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

##### **Acción:**

Renovar el acuerdo con la JCE

##### **Evidencia 2 :**

Acuerdo renovado con la Junta Central Electoral

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

##### **Acción:**

Mantener acuerdos con instituciones formativas para capacitar a los servidores públicos de la DGP

##### **Evidencia 3 :**

imágenes de los cursos impartidos, convocatoria, registro de participantes y acuerdo de las acciones formativas



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

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

#### **Acción:**

Realizar un Programa de Responsabilidad Social de DGP

#### **Evidencia 4 :**

Modelo preliminar del documento de Política de Responsabilidad Social.

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

### **SUBCRITERIO 4.1.4 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

#### **Acción:**

Evaluar y renovar acuerdos con la JCE y acuerdos de cooperación internacional entre la REP. DOM. y la fábrica Nacional de la Moneda de España

#### **Evidencia 5 :**

Acuerdo renovado con la Junta Central Electoral

### **SUBCRITERIO 4.6.1 Gestionar las instalaciones.**

#### **Acción:**

La DGP tiene presencia en el PUNTO GOB parque del Este y extendió los horarios de servicio en la sede central y oficinas provinciales

No hemos tramitado la sugerencia de la OACI que dice: La Sede Central por motivos de seguridad, debería ser trasladada en otra locación geográfica, que no esté frente al Mar.

#### **Evidencia 6 :**

Imágenes del Punto GOB Parque del Este y Extensión de los horarios



## 2do Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

### **SUBCRITERIO 4.6.3 Gestionar las instalaciones.**

#### **Acción:**

Readecuar locales para un uso eficiente de los servicios

#### **Evidencias 7 :**

Imágenes de las readecuaciones realizadas en el local ubicado en la Costa Rica zona oriental durante el año 2023

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

### **SUBCRITERIO 5.1.8 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés**

#### **Acción:**

Crear un sistema de monitoreo continuo para control y supervisión de los procesos

#### **Evidencia 8 :**

Sistema de monitoreo de los indicadores

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

### **SUBCRITERIO 8.1.1 Mediciones de percepción.**

#### **Acción:**

Realizar un Programa de Responsabilidad Social de DGP

#### **Evidencia 9 :**

Modelo preliminar del documento política de responsabilidad

### **SUBCRITERIO 8.1.9 Mediciones de percepción.**

#### **Acción:**

No se ha medido

#### **Evidencia 10 :**

No se evidencia



## EVIDENCIAS

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

#### Evidencia 1 Comunicación/correo del área Jurídica sobre la remisión del borrón del Anteproyecto de Ley a la máxima autoridad



Juan jr. Rosa  
Para: Estevez Monika

Mar 6 Jun 2023 12:08 PM

La presente es para informarle que en fecha 30 del mes de enero del 2023, le entregamos a la Directora General el Ante proyecto de la ley de Pasaportes a los fines de que le diera continuidad al mismo y a su vez fuera presentado al consultor juridico del poder ejecutivo.

Juan Rosa

presidente de la comision

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje. La información contenida en este correo electrónico, y sus anexos, es confidencial y de uso reservado únicamente para el destinatario final. Si usted no es el receptor, un empleado o agente responsable de enviar este correo, entonces no está autorizado para revisar, imprimir, copiar o distribuir este contenido. Si por error recibió este e-mail, por favor notifíquelo de inmediato al remitente por esta vía y elimínelo de su computador.

### SUBCRITERIO 1.4.7 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

#### Evidencia 2 Acuerdo renovado con la Junta Central Electoral



#### RENOVACIÓN DE ACUERDO DE COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA JUNTA CENTRAL ELECTORAL (JCE) Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP).

Entre: De una parte, la **Junta Central Electoral (JCE)**, Institución autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica, creada y organizada por la Constitución de la República Dominicana y regida por la Ley No. 20-23, Orgánica de Régimen Electoral, de fecha 17 de febrero de 2023, Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. 401-00754-1, regulamente constituida en su sede principal, sito en la intersección formada por las avenidas 27 de Febrero y Gregorio Luperón, frente a la "Plaza de la Bandera", en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, legalmente representada por su Presidente, el **Dr. Román A. Jáquez Lizaso**, dominicano, mayor de edad, casado, abogado, provisto de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-1047237-5, domiciliado y residente en el Distrito Nacional, quien en la adelante del presente acuerdo se denominará **LA PRIMERA PARTE** o la **JCE**.

De la otra parte, la **Dirección General de Pasaportes (DGP)**, organismo gubernamental creado en virtud de la Ley No. 549, de fecha 10 de marzo de 1970 y sus modificaciones, con su domicilio sito en la avenida George Washington esquina Héroes de Luperón, de la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, identificada por el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) 4-01507048, debidamente representada por su Directora General, la **Licda. Digna Reynoso de Pacheco**, dominicana, mayor de edad, casada, portadora de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0225239-2, residente en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, quien en la adelante del presente acuerdo se denominará **LA SEGUNDA PARTE** o la **DGP**.

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

- Vista:** La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio del 2015.
- Vista:** La Ley Orgánica del Régimen Electoral núm. 20-23 del 17 de febrero de 2023.
- Vista:** La Ley No. 659 sobre Actos del Estado Civil, del 17 de julio de 1944.
- Visitas:** Las Resoluciones y los Reglamentos dictados por la Junta Central Electoral sobre Actos del Estado Civil.
- Vista:** La Ley No. 549 que crea la Dirección General de Pasaportes, del 10 de marzo de 1970.
- Vista:** La Ley No. 208 sobre Pasaportes, del 08 de octubre de 1971.
- Vista:** El Decreto No. 956 de fecha 09 de junio de 1975 que reglamenta la expedición de pasaportes diplomáticos, oficiales y ordinarios.
- Vista:** La Ley No. 107-13, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo, del 08 de agosto de 2013.
- Vista:** La Resolución DGP/009/2017, del 05 de mayo de 2017.
- Vista:** La Resolución DGP/001/2018 del 02 de enero del 2018.
- Vista:** El Acuerdo de colaboración interinstitucional suscrito entre la Junta Central Electoral y la Dirección General de Pasaportes, en fecha dos (2) de diciembre 2019.



**VIGÉSIMO OCTAVO:** El presente Acuerdo deja sin efecto el Acuerdo suscrito entre **LAS PARTES** en fecha dos (2) de diciembre del 2019, legalizado por la Dra. Angélica M. Puelzán Moreno, Notario Pública de los del Número del Distrito Nacional.

**HECHO** y firmado en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, en dos originales de un mismo tenor y efecto, el día primero (1ro) del mes de noviembre del año Dos Mil Veintitrés (2023).

Firmado:

Por la JCE:

Dr. Román A. Jáquez Lizaso  
Presidente

Por la DGP:

Licda. Digna Reynoso de Pacheco  
Directora General

Yo, Dr. Ana María Hernández P., Notario Pública de los del Número del Distrito Nacional, miembro activo del Colegio Dominicano de Notarios, colegiatura No. 44664, portadora de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0185377-8, que las firmas que aparecen estampadas al pie del presente contrato fueron puestas libres y voluntariamente por el **Dr. Román A. Jáquez Lizaso** y la **Licda. Digna Reynoso de Pacheco**, de generales que constan, personas a quien doy fe conocer y quienes me han manifestado bajo la augusta fe del juramento, que esas son las firmas que acostumbraron a utilizar en todos los actos de sus vidas pública y privada, por lo que deben merecer entera fe y crédito. En la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, el día primero (1ro) del mes de noviembre del año Dos Mil Veintitrés (2023).



Notario Pública



## 2do Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

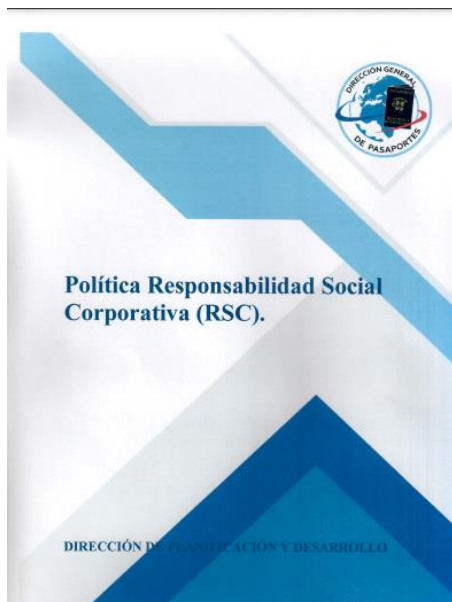
### SUBCRITERIO 1.4.8 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

**Evidencia 3** imágenes de los cursos impartidos, convocatoria, registro de participantes y acuerdo de las acciones formativas durante el año 2023

Anexo 01	Edición 7
 <p><b>SOLICITUD DE SERVICIO</b></p> <p>Dirección Regional METROPOLITANA Fecha <u>13/3/2023</u></p> <p>Empresa Solicitante <u>Dirección General de Pasaportes</u> Teléfono <u>99-522-4733</u></p> <p>Via de recepción de la solicitud <u>telefónica</u></p> <p>Nombre de Director(a) o Presidente <u>María J. Cruz Pacheco</u></p> <p>Dirección de la Empresa <u>A1 George Washington</u></p> <p>Email <u>A.Rodriguez@pasaportes.gob.ec</u></p> <p>No. Empleados <u>698</u></p> <p>RNC de la Empresa Sector Económico <u>401503048</u></p> <p><b>REPRESENTANTE DE LA EMPRESA QUE SOLICITA</b></p> <p>Nombre(s) y Apellido (s) <u>Ana Rodriguez</u></p> <p>Cargo <u>Enc. Dept. Ejecución de Desempeño y Capacitación</u></p> <p>Asesor Designado <u>ANA CAROLINA SOTO</u></p> <p>Firma del Encargado/a <u>CARMEN CAMILO</u> Fecha <u>13/3/2023</u></p> <p>Acuerdos en el contacto inicial con la empresa: <u>Se llega a un acuerdo de colaboración entre la empresa y el INFOTEP para realizar acciones de capacitación puntual en la modalidad que conviene a ambas partes (virtual o presencial) según lo requiera el momento de necesidad de capacitación.</u></p> <p>Representante empresa <u>[Firma]</u> Asesor <u>[Firma]</u> Fecha <u>13/3/2023</u></p>	 <p><b>DISEÑO DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN PUNTUAL</b></p> <p>Dirección Regional: METROPOLITANA</p> <p>Nombre de la empresa: DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES</p> <p>Nombre de la capacitación: INTRODUCCION A LA NORMA ISO 9001</p> <p>Objetivo de la capacitación: Al finalizar el curso los participantes estarán en capacidad de analizar los elementos conceptuales de la Norma ISO 9001 para su utilización e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización.</p> <p>Población enfocada: Operativos, Mandos medios y gerentes</p> <p>Contenido de la capacitación: Historia y Antecedentes de la Norma ISO 9001. Beneficios del Curso. Importancia del Curso. Revisiones de la Norma ISO 9001. Familia ISO 9000. Conceptos básicos de la Calidad de un Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Generalidades de un Sistema de Gestión de la Calidad. Objetivos de la nueva versión de la norma ISO 9001. Principios de Gestión de la Calidad. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos de la Norma ISO 9001:2015. La estructura. Cierre del curso. Reflexión.</p> <p>Carga horaria: 8 horas</p> <p>Perfil del facilitador: Profesional, Técnico o formado en el área, con experiencia laboral y docente.</p> <p>Recursos didácticos y logísticos: 1 Laptop, 1 puntero láser, 1 marcador borrable, 1 pizarra, 1 borrador, 1 bocina, 1 proyector multimedia, 1 pantalla o TV, Presentación digital, material didáctico, hojas en blanco #1/2 x 11, lapices, marcadores permanentes, Norma ISO 9001:2015 impresa, video.</p> <p>Firma contraparte de la empresa y fecha: <u>[Firma]</u> 13/3/2023</p> <p>Firma facilitador(es) y fecha: <u>[Firma]</u> 13/3/2023</p> <p>Firma asesor y fecha: <u>[Firma]</u> 13/3/2023</p>

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

**Evidencia 4** Actividades sobre responsabilidad social y Modelo preliminar del documento de Política de Responsabilidad Social.





## 2do Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

### Prueba PSA, al personal masculino de la Sede Central



**pasaportesrd**

**pasaportesrd** Preocupados por la salud de sus colaboradores, la Dirección General de Pasaportes realizó un operativo médico de prueba PSA, al personal masculino de la Sede Central. Durante la jornada médica que tuvo como objetivo detectar a tiempo cualquier afección de salud, también les realizaron exámenes de hemograma, glicemia, urea, creatinina, AST y ALT

El operativo médico fue dirigido a todos los colaboradores masculinos mayores de 35 años de edad, y fue coordinado por la Dirección de Recursos Humanos de la institución

#Salud  
#Prevencion  
#PasaportesFluye

25 sem

Añade un comentario... [Publicar](#)

### Operativo de Sono-mamografía y Sonografía de Tiroide



**pasaportesrd**

**pasaportesrd** Con el objetivo de aportar salud y bienestar a todos los colaboradores, La Dirección General de Pasaportes desarrolló un Operativo de Sono-mamografía y Sonografía de Tiroide

#salud  
#vida  
#pasaportesfluye

8 sem

240 Me gusta  
24 de octubre





**SUBCRITERIO 4.1.4 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

**Evidencia 5 Acuerdo con la Junta Central Renovado**



**RENOVACIÓN DE ACUERDO DE COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA JUNTA CENTRAL ELECTORAL (JCE) Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP).**

Entre: De una parte, la **Junta Central Electoral (JCE)**, Institución autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica, creada y organizada por la Constitución de la República Dominicana y regida por la Ley No. 20-23, Orgánica de Régimen Electoral, de fecha 17 de febrero de 2023. Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. 401-00754-1, regularmente constituida en su sede principal, sito en la intersección formada por las avenidas 27 de Febrero y Gregorio Luperón, frente a la "Plaza de la Bandera", en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana; legítimamente representada por su Presidente, el **Dr. Román A. Jáquez Litardo**, dominicano, mayor de edad, casado, abogado, provisto de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-1047237-5, domiciliado y residente en el Distrito Nacional, quien en lo adelante del presente acuerdo se denominará **LA PRIMERA PARTE** o la **JCE**.

De la otra parte, la **Dirección General de Pasaportes (DGP)**, organismo gubernamental creado en virtud de la Ley No. 549, de fecha 10 de marzo de 1970 y sus modificaciones, con su domicilio sito en la avenida George Washington esquina Héroes de Luperón, de la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, identificada por el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) 4-01507048, debidamente representada por su Directora General, la **Licda. Digna Reynoso de Pacheco**, dominicana, mayor de edad, casada, portadora de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0225239-2, residente en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, quien en lo adelante del presente acuerdo se denominará **LA SEGUNDA PARTE** o la **DGP**.

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

**Visto:** La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio del 2015.

**Visto:** La Ley Orgánica del Régimen Electoral núm. 20-23 del 17 de febrero de 2023.

**Visto:** La Ley No. 659 sobre Actos del Estado Civil, del 17 de julio de 1944.

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

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

**Visto:** La Ley No. 208 sobre Pasaportes, del 08 de octubre de 1971.

**Visto:** El Decreto No. 956 de fecha 09 de junio de 1975 que reglamenta la expedición de pasaportes diplomáticos, oficiales y ordinarios.

**Visto:** La Ley No. 107-13, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo, del 08 de agosto de 2013.

**Visto:** La Resolución DGP/009/2017, del 05 de mayo de 2017.

**Visto:** La Resolución DGP/001/2018 del 02 de enero del 2018.

**Visto:** El Acuerdo de colaboración interinstitucional suscrito entre la Junta Central Electoral y la Dirección General de Pasaportes, en fecha dos (2) de diciembre 2019.



**VIGÉSIMO OCTAVO:** El presente Acuerdo cesa sin efecto el Acuerdo suscrito entre **LAS PARTES** en fecha dos (2) de diciembre del 2019, legalizado por la Dra. Angella M. Piedad Moreno, Notario Público de los del Número del Distrito Nacional.

**HECHO** y firmado en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, en dos originales de un mismo tenor y efecto, el día primero (1ro) del mes de noviembre del año Dos Mil Veintitres (2023).

Firmado:

Por La JCE:

*Román A. Jáquez Litardo*  
Dr. Román A. Jáquez Litardo  
Presidente

Por La DGP:

*Licda. Digna Reynoso de Pacheco*  
Licda. Digna Reynoso de Pacheco  
Directora General

Yo, Licda. Ana María Hernández P., Notario Pública de los del Número del Distrito Nacional, miembro activo del Colegio Dominicano de Notarios, colegiatura No. 4469, portadora de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-010505373-8, CERRRICO Y DOP FE. Que las firmas que aparecen estampadas al pie del presente contrato fueron puestas libres y voluntariamente por el **Dr. Román A. Jáquez Litardo** y la **Licda. Digna Reynoso de Pacheco**, de generales que constan, personas a quien doy fe conocer y quienes me han manifestado bajo la augusta fe del juramento, que esas son las firmas que acostumbraron a utilizar en todos los actos de sus vidas pública y privada, por lo que deben merecer entera fe y crédito. En la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, el día primero (1ro) del mes de noviembre del año Dos Mil Veintitres (2023).

*Ana María Hernández P.*  
Notario Pública



**SUBCRITERIO 4.6.1 Gestionar las instalaciones.**

**Evidencia 6 Imágenes del Punto GOB Parque del Este y Extensión de los horarios**





## 2do Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

### Extensión de los horarios de servicio

**Nuevos Horarios**  
Desde el 17 de julio, sólo en la Sede Central

**Captura de Datos de Pasaportes**  
8:00 am  
3:00 pm

**Entrega de Pasaportes**  
2:00 pm  
7:00 pm

En caso de no asistir a su cita de retiro, agende día y hora a través del enlace: [www.citas.pasaportes.gob.do](http://www.citas.pasaportes.gob.do) o llame al: (809) 532-4233 Opción 1

pasaportesrd  
Con el interés de mejorar la calidad en el servicio ofrecido y poder dar respuesta oportuna a la alta demanda hemos dispuesto de éstos horarios detallados más arriba

#Horarios  
#Calidad  
#PasaportesFluye  
#FamiliaPasaportes  
#Servicio  
23 sem

605 Me gusta  
12 de julio

Añade un comentario... Publicar

### SUBCRITERIO 4.6.3 Gestionar las instalaciones.

Evidencias 7 Instalación de un nuevo call center en la zona oriental. Noviembre 2023



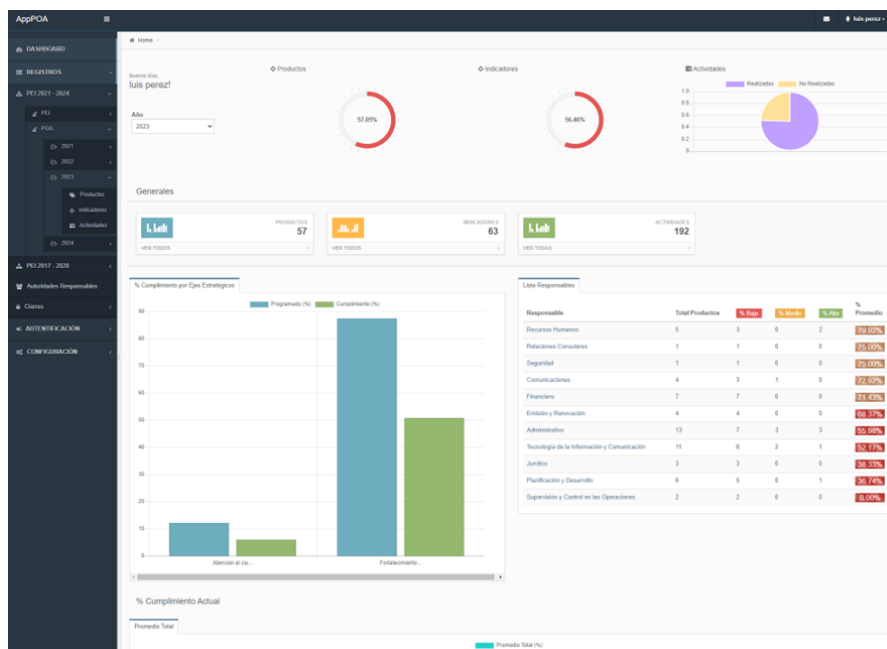


## 2do Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023



### SUBCRITERIO 5.1.8 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés

#### Evidencia 8 Sistema de monitoreo de los indicadores





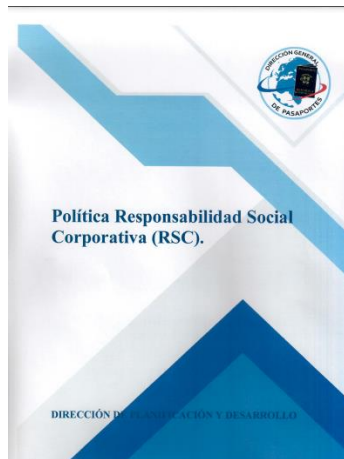
**SUBCRITERIO 8.1.1 Mediciones de percepción.**

**Evidencia 9** Actividades de responsabilidad social y Modelo preliminar del documento política de responsabilidad

**Operativo limpieza de playa**



**Preliminar Política de Responsabilidad Social**



**SUBCRITERIO 8.1.9 Mediciones de percepción**

**Evidencia 10** No se evidencia