



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP)

**2do Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2024
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Licda. Belkis Aquino - Coordinadora

**Santo Domingo, D.N.
29 de junio de 2024**

CONTENIDO

INTRODUCCION	3
RESULTADOS IDENTIFICADOS	3
CRITERIO 1: LIDERAZGO.	3
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.....	3
CRITERIO 5: PROCESOS.....	4
CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	4

INTRODUCCION

El siguiente documento corresponde al 2do semestre del informe del Plan de Mejora institucional 2024 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 4 Criterios y 6 Subcriterios de los cuales 6 presentaron avances parciales o totales, lo que representa un 86% total del Plan de Mejora correspondiente al 2do semestre 2024.

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.

RESULTADOS IDENTIFICADOS.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Acción: Mantener de manera eficaz la base legal de la Dirección General de Pasaportes.

Evidencia 1: Comunicación con el MIREX sobre el anteproyecto de la Ley de Pasaportes.

Acción: Mantener alianzas con grupos de interés importantes.

Evidencia 2: Matriz de Registro de Acuerdos, Convenios y/o Contratos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público-Privadas.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Acción: Lograr resultados medibles para alianzas y colaboraciones en el ámbito jurídico institucional.

Evidencia 3: Matriz de Registro de Acuerdos, Convenios y/o Contratos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público-Privadas y Acuerdo con el INAP firmado.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Acción: Eficientizar los servicios mediante una estructura segura para el documento de seguridad nacional.

Evidencia 4: Evaluaciones de edificaciones para trasladar la sede central de la institución, según 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. Imágenes de la nueva sede central de la DGP. Instalación de centros de captura al alcance de otras provincias. Lista de centros OPP en las OGTIC / Informe de la capacitación para el personal de seguridad del nuevo edificio de la sede institucional.

CRITERIO 5: PROCESOS.

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

Acción: Monitorear las operaciones de la DGP para lograr mantener un control eficiente de los procesos.

Evidencia 5: Política para el Acceso, Monitoreo, Respaldo, Recuperación y Seguridad de la Base de Datos PL-DTIC- 01.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

Acción: Medir la percepción de la institución en la sociedad en temas de responsabilidad social.

Evidencia 6: Estadísticas e informe de percepción y satisfacción del cliente.

EVIDENCIAS

Evidencia 1



Evidencia 2



Registro de Acuerdos, Convenios y/o Contratos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público - Privadas

Convenio	Fecha de firma	Fecha Inicio	Tiempo de vigencia	Fecha de Término	Gestores(as) Operacionales DGP
Dirección General de Alianzas (DGA)	26/06/2013	26/06/2013	4 años	26/06/2017	Dirección de Emisión y Renovación
Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportaria y de la Aviación Civil (CESAC)	27/08/2015	27/08/2015	Indefinido	N/A	Sr. Carlos Mesa, Asesor de la Dirección General
Departamento Nacional de Investigaciones (DNI)	26/01/2012	26/01/2012	Indefinido	N/A	Capitán de Fragata, Angel Mejía Luna, ARD / Encargado de la División de Investigación
Dirección General de Migración (DGM)	13/04/2015	13/04/2015	2 años / Renovación automática por mismo periodo de manera indefinida	N/A	Dirección de Emisión y Renovación
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	14/11/2018	14/11/2018	2 años / Renovación automática por mismo periodo de manera indefinida	N/A	Dirección de Emisión y Renovación
Industria Nacional de la Aguja (INGASA)	15/10/2015	15/10/2015	Sin información	Sin información	Dirección de RRHH
Junta Central Electoral (JCE)	01/11/2013	01/11/2013	2 años	01/11/2015	Dirección de Emisión y Renovación
Ministerio de Administración Pública (MAP)	13/06/2017	13/06/2017	2 años / Renovación automática por mismo periodo de manera indefinida	N/A	Dirección de RRHH
Ministerio de Defensa (MIDG)	03/04/2018	03/04/2018	2 años / Renovación automática por mismo periodo de manera indefinida	N/A	Dirección de Emisión y Renovación
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)	13/03/2012	01/03/2012	Renovación automática por mismo periodo de manera indefinida	N/A	Dirección de Emisión y Renovación
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)	16/05/2012	16/05/2012	Renovación automática por mismo periodo de manera indefinida	31/12/2024	Dirección de Emisión y Renovación
Dirección General de Alianzas Público Privadas (DGAPP)	N/A	N/A	Renovación previo acuerdo	Hasta agotarse el financiamiento	Dirección de Emisión y Renovación
Tesorería Nacional	21/11/2018	21/11/2018	Indefinido	N/A	Dirección Administrativa y Financiera

Evidencia 3

ACUERDO INTERINSTITUCIONAL

ENTRE

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (INAP)



Y

LA DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES



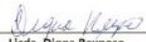
Santo Domingo, República Dominicana
28 de mayo de 2024



Por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP):


Licda. Cristian Sánchez Reyes
Directora General

Por la Dirección General de Pasaportes (DGP):


Licda. Digna Reynoso
Directora General

Y yo, , notario público de los del número del Distrito Nacional, debidamente matriculado en el Colegio Dominicano de Notarios bajo el No. 3482 CERTIFICO Y DOY FE, que las firmas que anteceden han sido puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores **Licdo. Cristian Sánchez Reyes** y **Licda. Digna Reynoso**, de generales de ley que constan en este acto, personas a quienes doy fe de conocer, quienes me manifestaron bajo la fe del juramento, que esas son las firmas que acostumbran a usar en todos los actos de su vida pública y privada, por lo que es menester darles entero crédito y fe. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de mayo del año dos mil veinticuatro (2024).



Registro de Acuerdos, Convenios y/o Contratos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público - Privadas

Convenio	Fecha de firma	Fecha Inicio	Tiempo de vigencia	Fecha de Término	Gestores(as) Operacionales DGP
Dirección General de Aduanas (DGA)	28/05/2018	28/05/2018	4 años	28/05/2022	Dirección de Emisión y Renovación
Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC)	27/08/2015	27/08/2015	Indefinido	N/A	Sr. Carlos Mesa, Asesor de la Dirección General
Departamento Nacional de Investigaciones (DNI)	26/01/2012	26/01/2012	Indefinido	N/A	Capitan de Fragata, Angel Mejía Luna, ARD / Encargado de la División de Investigación
Dirección General de Migraciones (DGM)	11/04/2015	11/04/2015	2 años / Renovación automática por mismo periodo de manera indefinida	N/A	Dirección de Emisión y Renovación
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	14/11/2018	14/11/2018	2 años / Renovación automática por mismo periodo de manera indefinida	N/A	Dirección de Emisión y Renovación
Instituto Nacional de la Agencia (INAGUA)	15/03/2021	15/03/2021	Sin información	Sin información	Dirección de RRHH

Evidencia 4



Informe de evaluación sobre la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización 2023



Informe de evaluación sobre la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización 2023

Elaborado por: Luis Vázquez
Revisado por: Miguel Ferreras

Diciembre 2023. Dirección General de Pasaportes

Evidencia 5

	POLÍTICAS PARA EL ACCESO, MONITOREO, RESPALDO, RECUPERACIÓN Y SEGURIDAD DE LA BASE DE DATOS	
CODIGO: PL-DTIC-01	VERSION: 00	PAGINA 1 DE 6

1. OBJETO

Trazar políticas que en su aplicación garanticen la integridad y seguridad de la información de los contribuyentes estableciendo políticas para el procedimiento de backup y su recuperación en consecuencia de alguna situación que lo amerite.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de la institución, como en todos los sistemas y recursos tecnológicos de la DGP.

3. RESPONSABILIDADES

Director(a) General y Director(a) de Tecnología de la Información y Comunicación o personas designadas por éstos son responsables de la aprobación de este documento.

Encargado (a) División de Administración de Servicios TIC es responsable de definir este documento, así como documentarlo, actualizarlo y ponerlo en ejecución siempre que sea necesario.

El personal involucrado en este procedimiento es responsable de llevarlo a cabo acorde a como está establecido en el presente documento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS O BASE LEGAL

ITIL v3 (estrategias de servicios, diseño de servicios, transición de servicios, operación de servicios y mejora continua).

COBIT5 (Objetivos de Control para la Tecnología de la Información).

NORTIC (Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación).

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

Spam: Correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales.

TIC: Tecnología de la Información y de la Comunicación.

Evidencia 6

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales



El 79% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.





Dirección General de Pasaportes
Plan de mejora 2024
Comité de Calidad

Criterio	Subcriterio No.	No.	Áreas de Mejora	Objetivos	Acción de Mejora	Tareas	Plazo de Ejecución		Recursos Necesarios	Responsables	Medio de Verificación	Nivel de Desarrollo
							Inicio	Término				
CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	6	Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Mantener de manera eficaz la base legal de la Dirección General de Pasaportes	Realizar y aprobar el anteproyecto de la Ley de la Dirección General de Pasaportes	Autorización del anteproyecto por parte de la máxima autoridad	1t 2024	2t 2024	Recursos Humanos	DESPACHO-JURIDICO	Acuerdo vigente	100%
CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	7	Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	Mantener alianzas con grupos de interés importantes	Renovar acuerdos actuales	Encuentro con la miembros de la JCE y procuraduría	1t 2024	2t 2024	personal autorizado por la DGP	JURIDICA	Acuerdo actualizados	100%
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	4	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Lograr resultados medibles para alianzas y colaboraciones en el ámbito jurídico institucional	Evaluar acuerdos con la JCE y acuerdos de cooperación internacional entre la REP. DOM. Y la fábrica Nacional de la Moneda de España	1. Encuentro con la miembros de la JCE 2. Creación de comisión de la evaluación del convenio entre las partes	1t 2024	2t 2024	personal autorizado por la DGP	JURIDICA	Matriz de Registro de Acuerdos, Convenios y/o Contratos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público-Privadas y Acuerdo con el INAP firmado.	100%
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.	1	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).	Eficientizar los servicios mediante una estructura segura para el documento de seguridad nacional	Tramitar 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. Instalación de centros de captura al alcance de otras provincias.	Tramites de instalación de equipos y mobiliarios	1t 2024	4t 2024	Personal humano y adquisición de equipos mobiliarios y tecnológicos	DESPACHO	Imágenes de la nueva sede central de la DGP / Lista de centros OPP en las OGTC / Informe de la capacitación para el personal de seguridad del nuevo edificio de la sede institucional	65%



Dirección General de Pasaportes
Plan de mejora 2024
 Comité de Calidad

Criterio	Subcriterio No.	No.	Áreas de Mejora	Objetivos	Acción de Mejora	Tareas	Plazo de Ejecución		Recursos Necesarios	Responsables	Medio de Verificación	Nivel de Desarrollo
							Inicio	Término				
CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	8	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.).	Monitorear las operaciones de la DGP para lograr mantener un control eficiente de los procesos	La DGP no cuenta con un sistema de monitoreo continuo para control y supervisión de los procesos	Desarrollar un software	1t 2024	4t 2024	Software y recursos humanos	TECNOLOGIA	Manual de procedimientos del nuevo sistema y capturas de pantalla del mismo	100%
CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	9	Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Medir la percepción de la institución en la sociedad en temas de responsabilidad social	No se ha medido	Realizar encuestas	1t 2024	4t 2024	Recursos humanos	COMUNICACIONES	Estadísticas e informe de percepción y satisfacción del cliente.	50%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO											86%	