



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP)

**1er Informe Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2026
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Ing. Daniel Lozano - Coordinador

**Santo Domingo, D.N.
30 de junio de 2026**

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
RESULTADOS IDENTIFICADOS.....	3
CRITERIO 3: PERSONAS.....	3
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.....	3
CRITERIO 5: PROCESOS.....	4
EVIDENCIAS.....	7

INTRODUCCION

El siguiente documento corresponde al 1er semestre del informe del Plan de Mejora institucional 2026 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 3 Criterios y 12 Subcriterios de los cuales los 10 Subcriterios presentaron avances totales, lo que representa un 83% total del Plan de Mejora correspondiente al 1er semestre 2026.

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 3: PERSONAS.

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

Acción: La Dirección General de Pasaportes como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización va a crear una política de género y a establecer dentro del organigrama una unidad de género.

Evidencia 1: Política de Igualdad de Género (PL-DEDI-03); Descripciones de los perfiles de puestos del Técnico de Equidad de Género (TECIII-063) y del Analista de Equidad de Género (PRIV-029).

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

Acción: La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar su plan de emergencias y la realización de simulacros de evacuación.

Evidencia 2: Plan General de Emergencia y Evacuación.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Acción: La Dirección General de Pasaportes está en proceso de mejorar y actualizar la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución.

Evidencia 3: Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución publicada.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Acción: La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría.

Evidencia 4: Política de gestión del conocimiento y mentoría (PL-RRHH-07).

Acción: La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría para asegurar la relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad de las informaciones.

Evidencia 5: Política de gestión del conocimiento y mentoría (PL-RRHH-07).

Acción: La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría.

Evidencia 6: Política de gestión del conocimiento y mentoría (PL-RRHH-07).

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Acción: La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de actividades dentro del Plan de responsabilidad social que permita a los grupos de interés de la comunidad donde están las instalaciones de la institución, realizar actividades en los salones de eventos o en los espacios comunes como parqueos, respetando las medidas de seguridad propias de la institución. Por ejemplo: actos de graduación de centros de educativos, centro de acogida de insumos no perecederos ante un evento meteorológico, entre otros.

Evidencia 7: Política de Responsabilidad Social y Gestión Sostenible (PL-DEDI-02).

CRITERIO 5: PROCESOS.

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

Acción: La Dirección General de Pasaportes está en proceso de mejorar y actualizar la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución.

Evidencia 8: Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución publicada.

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

Acción: La Dirección General de Pasaportes como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización va a crear una política de género y a establecer dentro del organigrama una unidad de género.

Evidencia 9: Política de Igualdad de Género (PL-DEDI-03); Descripciones de los perfiles de puestos del Técnico de Equidad de Género (TECIII-063) y del Analista de Equidad de Género (PRIV-029).

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

Acción: La Dirección General de Pasaportes está en proceso de evaluar los incentivos y condiciones adecuados para la institución que puedan servir de incentivo para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales y que sean parte de las políticas institucionales de compensación y beneficios.

Evidencia 10: Procedimiento de compensación y beneficios (PR-RRHH-05).

Criterio	Subcriterio	Acción	Evidencia	Porcentaje
3	3.1	La Dirección General de Pasaportes como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización va a	Política de Igualdad de Género (PL-DEDI-03); Descripciones de los perfiles de puestos	100%

		crear una política de género y a establecer dentro del organigrama una unidad de género.	del Técnico de Equidad de Género (TECIII-063) y del Analista de Equidad de Género (PRIV-029).	
3	3.3	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar su plan de emergencias y la realización de simulacros de evacuación.	Plan General de Emergencia y Evacuación.	100%
4	4.2	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de mejorar y actualizar la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución.	Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución publicada.	100%
4	4.4	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría.	Política de gestión del conocimiento y mentoría (PL-RRHH-07).	100%
4	4.4	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría para asegurar la relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad de las informaciones.	Política de gestión del conocimiento y mentoría (PL-RRHH-07).	100%
4	4.4	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría.	Política de gestión del conocimiento y mentoría (PL-RRHH-07).	100%
4	4.6	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de actividades dentro del Plan de responsabilidad social que permita a los grupos de interés de la comunidad donde están las instalaciones de la institución, realizar actividades en los salones de eventos o en los espacios comunes como parqueos, respetando las medidas de seguridad propias de la institución. Por ejemplo: actos de graduación de centros de educativos, centro de acogida de	Política de Responsabilidad Social y Gestión Sostenible (PL-DEDI-02).	100%

		insumos no perecederos ante un evento meteorológico, entre otros.		
5	5.1	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de mejorar y actualizar la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución.	Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución publicada.	100%
5	5.2	La Dirección General de Pasaportes como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización va a crear una política de género y a establecer dentro del organigrama una unidad de género.	Política de Igualdad de Género (PL-DEDI-03); Descripciones de los perfiles de puestos del Técnico de Equidad de Género (TECIII-063) y del Analista de Equidad de Género (PRIV-029).	100%
5	5.3	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de evaluar los incentivos y condiciones adecuados para la institución que puedan servir de incentivo para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales y que sean parte de las políticas institucionales de compensación y beneficios.	Procedimiento de compensación y beneficios (PR-RRHH-05).	100%
Total				83%

EVIDENCIAS

Evidencia 1 y 9

	IGUALDAD DE GÉNERO	
CÓDIGO: PL-DEDI-03	VERSIÓN 00	PÁGINA 1 DE 6

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales para promover la igualdad de género, la equidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, garantizando la incorporación del enfoque de género en la gestión institucional, así como el respeto de los derechos humanos en todos los ámbitos de actuación de la Dirección General de Pasaportes.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todo el personal, independientemente de su modalidad de contratación, nivel jerárquico o ubicación geográfica, así como a las actividades, procesos, programas, proyectos y servicios desarrollados por la institución.

3. RESPONSABILIDADES

Director(a) General es responsable de aprobar esta política.

Director(a) de Planificación y Desarrollo es responsable de definir y aprobar esta política.

Encargado(a) Departamento de Desarrollo Institucional es responsable de implementar, mantener y velar por el cumplimiento de esta política.

Todo el personal es responsable de conservar y mantener la información documentada de acuerdo con lo establecido en esta política.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS O BASE LEGAL

- Constitución de la República Dominicana.
- Norma de Igualdad de Género G38 (INTECO)
- Sello de Igualdad de Género en el Sector Público (PNUD)
- Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Plan Operativo Anual (POA).
- Ley No.41-08 de Función Pública.
- Reglamento de Relaciones Laborales No. 523-09
- Norma INTE G35 Responsabilidad Social.
- Ley No. 86-99 que crea el Ministerio de la Mujer.

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES MANUAL GENERAL DE CARGOS Y CLASIFICADOS PERFIL INTEGRAL DEL PUESTO				
TÍTULO DE PUESTO: TÉCNICO DE EQUITAD DE GÉNERO		GRUPO OCUPACIONAL: III - TÉCNICO	CATEGORIA: Carrera Administrativa	CODIGO: TECIII-063
PROPOSITO GENERAL DE PUESTO: Realizar actividades de apoyo en la divulgación y socialización de las políticas, planes y proyectos relacionados a la equidad de género en la institución.				
ACTIVIDADES ESENCIALES:				
1. Participar en los procesos de diseño e implementación de políticas y estrategias para integrar la perspectiva de género en la institución. 2. Asistir a las reuniones convocadas por el Ministerio de la Mujer y otras instituciones relacionadas a temas de equidad de género. 3. Colaborar en la organización de charlas y talleres sobre las políticas de equidad de género y desarrollo a ser implementadas en la institución. 4. Registrar y actualizar las estadísticas de género relativas a: sexo, ocupación, puesto, nivel salarial, nivel educativo, entre otras, de la institución. 5. Diseñar, coordinar e implementar programas de actuación que promuevan la igualdad de oportunidades. 6. Realizar otras tareas afines y complementarias conforme a la naturaleza del cargo.				
REQUISITOS DEL PUESTO:				
Educación Formal Tener aprobado el 50% del plan de estudios en una de las carreras de las ciencias económicas, sociales o humanidades.		Otros Conocimientos Normativa de equidad de género. Ofimática.	Experiencia No requerida	Período Probatorio Tres (3) meses
PRODUCTOS, RESULTADOS Y COMPETENCIAS:				
Actividad No.	Productos/Resultados	Evidencias	Competencias	Grado requerimiento
1	Perspectiva de género integrada a la institución con la participación de los colaboradores.	Informes y acciones que evidencian la perspectiva de género.	Pasión por el servicio al ciudadano	2
2	Asistencia a reuniones sobre equidad de género.	Registro de participantes.	Compromiso con los resultados	1
3	Charlas y Talleres organizados.		Integridad-Respeto	1
4	Estadísticas registradas y actualizadas.		Conciencia social	2
5	Programa de promoción de la igualdad de oportunidades	Informe de ejecución de programa.	Comunicación	2
			Flexibilidad	2
Puntuación: 320			Grado: 12	

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES MANUAL GENERAL DE CARGOS Y CLASIFICADOS PERFIL INTEGRAL DEL PUESTO				
TITULO DE PUESTO: ANALISTA DE EQUITAD DE GÉNERO		GRUPO OCUPACIONAL: IV - Profesionales	CATEGORIA: Carrera Administrativa	CODIGO: PRIV-029
PROPOSITO GENERAL DE PUESTO: Realizar actividades de diseño de estrategias, formación y análisis estadístico para la implementación de las políticas de equidad de género en la institución.				
ACTIVIDADES ESENCIALES:				
1. Proponer estrategias que permitan integrar la perspectiva de género en las actividades, programas y proyectos de la institución siguiendo las orientaciones del órgano rector. 2. Participar en las reuniones del Ministerio de la Mujer para conocer los lineamientos sobre las políticas de equidad de género. 3. Impartir charlas y talleres sobre las políticas de equidad de género y desarrollo a ser implementadas en la institución. 4. Analizar informaciones relativas al sexo, ocupaciones, nivel salarial, nivel educativo, entre otras, para llevar registros estadísticos relacionados con la equidad de género en la institución. 5. Facilitar y asesorar la institución para la incorporación del Principio de Igualdad y no Discriminación en todo el quehacer institucional. 6. Realizar otras tareas afines y complementarias conforme a la naturaleza del cargo.				
REQUISITOS DEL PUESTO:				
Educación Formal Licenciatura en una de las carreras de las ciencias económicas, sociales, humanas, políticas, exactas o Ingeniería industrial.		Otros Conocimientos Ley de Equidad de Género y normas complementarias.	Experiencia No requerida	Periodo Probatorio Seis (6) meses
PRODUCTOS, RESULTADOS Y COMPETENCIAS:				
Actividad No.	Productos/Resultados	Evidencias	Competencias	Grado Requerimiento
1	Estrategias para la integración de la perspectiva de género diseñadas e implementadas.	Informe de políticas y estrategias de perspectivas de género.	Pasión por el servicio al ciudadano	2
2	Lineamientos y estrategias sobre equidad de género conocidas por la institución.	Minuta de reunión.	Eficiencia para la calidad	2
3	Charlas y talleres sobre equidad de género impartidas.	Registro de participantes.	Integridad-Respeto	3
4	Informaciones estadísticas sobre equidad de género analizadas y procesadas.	Informes estadísticos.	Responsabilidad	3
5	Institución asesorada para la incorporación del Principio de Igualdad y no Discriminación en todo el quehacer institucional.	Informe.	Innovación	2
			Pensamiento analítico	2
Puntuación: 480			Grado: 20	

Evidencia 2

**PLAN GENERAL DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES**











**PLAN GENERAL DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
I. OBJETIVO GENERAL, ESPECÍFICOS Y ALCANCE	4
II. TELÉFONOS DE DEPENDENCIA DE SOCORRO	7
III. IDENTIFICACIÓN DEL COMPLEJO	9
IV. RESEÑA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	122
V. IMPORTANCIA DEL PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN	13
VI. CLASIFICACIÓN DE LAS EMERGENCIAS	13
VII. PUNTOS A COORDINAR EN EL PLAN DE EVACUACIÓN	14
A. Puntaje de situación no. 14	14
B. Otros puntos a coordinar	14
VIII. RESPONSABILIDADES DE LAS BRIGADAS	16
IX. FUNCIONES DE LOS BRIGADISTAS	17
X. INSTRUCCIONES DE COMUNICACIÓN	18
XI. CROQUIS DE RUTAS DE EVACUACIÓN, PUNTO DE ENCUENTRO Y ZONAS SEGUROS	21
XII. RESPONSABILIDADES EN LOS PUNTOS DE REUNIÓN	21
XIII. CASOS DE EMERGENCIAS MÁS COMUNES, Y POSIBLE MISIÓN DEL EQUIPO DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN	22
A. Plan de Respuesta en Caso de Incendios	22
B. Plan de Respuesta en Caso de Huracanes o Ciclones	23
C. Plan de Respuesta en Caso de Terremoto	26
D. Plan de Respuesta Ante una Amenaza de Bomba	29
E. Procedimiento Ante Situaciones de Emergencias Médicas	30
a) Objetivo General	30
b) En caso de heridas	31
c) En caso de hemorragias	33
d) En caso de trauma (fracturas)	33
e) En Caso de Quemaduras	34
f) En caso de intoxicación	36
XIV. DEPENDENCIAS DGP	38
A. Oficina Principal	39
XV. ANEXOS	44

Evidencia 3 y 8

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y/O PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Dirección General de Pasaportes (DGP) cuenta con vías de comunicación tales como:

RRSS: @pasaportesd
 Chat Virtual de la web: www.pasaportes.gob.do
 ChatBot: Asistente Virtual - Salomé
 Call Center: 809-532-4233

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)

Teléfono: 809-532-4233 Ext. 319
 Correo Electrónico: oai@pasaportes.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzón Físico de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerecias: disponibles en Sede Central y en todas las Oficinas Provinciales (OPP).

LÍNEA 311: llamando a través de la línea #311, o accediendo a través de la página web www.311.gob.do, los ciudadanos podrán presentar sus Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerecias.

Correo Electrónico: disponible para recibir las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. centrodeatencion@pasaportes.gob.do

15 DÍAS LABORALES

TIEMPO DE RESPUESTA

MECANISMO DE SUBSANACIÓN

La Dirección General de Pasaportes (DGP), en caso de incumplimiento de los servicios comprometidos, se le estará remitiendo al usuario, en un plazo no mayor a quince (15) días laborales, una carta o comunicación escrita de disculpa con las acciones de mejora, firmada por la máxima autoridad de la institución.

DATOS DE CONTACTOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
Sede Central**

Av. George Washington # 1, Esq. Héroes de Luperón, Centro de los Héroes, D.N.
Teléfono: 809-532-4233
 Horario de servicio: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.




UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de la elaboración y actualización de la Carta Compromiso es la Dirección de Planificación y Desarrollo
 Contacto: 809-532-4289, Ext. 270
 Correo: planificacion@pasaportes.gob.do

Carta COMPROMISO al Ciudadano

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

DICIEMBRE 2025 - DICIEMBRE 2027
2da. Versión

CARTA COMPROMISO al Ciudadano

SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA

Evidencia 4, 5 y 6

 DIRECCIÓN GENERAL DE DGP PASAPORTES CÓDIGO: PL-RRHH-07	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y MENTORÍA VERSIÓN 00 PÁGINA 1 DE 5
1. OBJETIVO Establecer los lineamientos para identificar, capturar, conservar, compartir y utilizar el conocimiento institucional de la Dirección General de Pasaportes, garantizando su disponibilidad para apoyar la toma de decisiones, la continuidad operativa y la mejora continua.	5. DEFINICIONES Y SIGLAS Gestión del Conocimiento: Proceso mediante el cual la institución identifica, organiza, comparte y utiliza el conocimiento para apoyar el logro de sus objetivos. Conocimiento Organizacional: Conjunto de conocimientos, experiencias y buenas prácticas que posee la institución y que contribuyen al cumplimiento de su misión y objetivos. Conocimiento Explícito: Conocimiento documentado en procedimientos, manuales, instructivos, informes y otros documentos institucionales. Conocimiento Tácito: Conocimiento adquirido mediante la experiencia, habilidades y competencias de los colaboradores. Lecciones Aprendidas: Conocimientos obtenidos a partir de experiencias y actividades realizadas que permiten mejorar el desempeño institucional. Buenas Prácticas: Métodos o acciones que han demostrado resultados efectivos y pueden ser replicados en

Evidencia 7

 DIRECCIÓN GENERAL DE DGP PASAPORTES CÓDIGO: PL-DEDI-02	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN SOSTENIBLE VERSIÓN 00 PÁGINA 1 DE 8
1. OBJETIVO Establecer los lineamientos para la gestión de la responsabilidad social y la sostenibilidad institucional, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia, la participación, el uso eficiente de los recursos, la protección del medio ambiente y la generación de valor público.	5. DEFINICIONES Y SIGLAS Acción Social: actividad desarrollada por la institución para contribuir al bienestar de la comunidad y de sus grupos de interés. Cambio Climático: variación significativa y duradera de los patrones climáticos globales o regionales, atribuida directa o indirectamente a las actividades humanas que alteran la composición de la atmósfera. Compras Verdes: proceso de adquisición de productos o servicios que tienen un menor impacto ambiental, como aquellos con mejores niveles de eficiencia energética o que cumplen con ciertos criterios ecológicos. Comunidad: conjunto de personas o grupos ubicados en el entorno donde la institución desarrolla sus actividades o genera impacto. Concienciación Ambiental: proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos, valores y actitudes que promueven la protección y conservación del medio ambiente. Consumo Responsable: utilización eficiente y racional de los recursos institucionales para reducir desperdicios y minimizar impactos ambientales.

Evidencia 10

	PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN BENEFICIOS	
CÓDIGO: PR-RRHH-05	VERSIÓN 00	PÁGINA 1 DE 12

1. OBJETO:

Crear un ambiente laboral óptimo en la DGP, estableciendo normas y políticas para regular el reconocimiento al personal de esta Dirección por el logro de sus objetivos a través de la equidad interna en cuanto a prácticas de pagos y beneficios.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con el proceso de solicitud de compensación, y finaliza con la entrega del beneficio al empleado.

3. RESPONSABILIDADES

Director (a) de la Dirección de Recursos Humanos es responsable de definir y aprobar este procedimiento.

Encargado (a) del Departamento de Registro, Control y Nómina es responsable de implementar, mantener y velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal es responsable de conservar y mantener la información documentada de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS O BASE LEGAL

Ley No. 549, de fecha 10 de marzo del 1970.
Ley No. 208, de fecha 8 de octubre del 1971.
Decreto No. 956, de fecha 9 de junio de 1975.
Norma ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario
Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

5.1. Remuneración: Pago total que se realiza a cambio de la prestación de servicios que incluye todas las retribuciones de salarios, seguridad social, salario de navidad, indemnizaciones y cualquier otra forma de pago, antes de aplicarle cualquier descuento por tributación.

5.2. Salario: Es todo lo que implique retribución por servicios prestados, sea cual fuere la forma o denominación que se le otorgue. Por lo que, constituye salario todo lo que

