

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES



FECHA:

JUNIO 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes en el año 2021, revisó y formuló su Marco Estratégico Institucional, el cual fue un proceso participativo, multidisciplinario y dinámico que integró a colaboradores de las distintas áreas de la institución, así como representantes de los grupos de interés. Durante este proceso se revisaron la misión, visión y valores de la institución, y se vinculó el plan a las distintas estrategias y planes (Estrategia Nacional de Desarrollo, PNPSP, Plan de Gobierno, ODS, entre otros), así como a las normativas y marco legal vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Minutas de reunión de revisión del marco estratégico.</p> <p>Listas de asistencia de reunión de revisión del marco estratégico.</p> <p>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>Carta de aprobación del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Informes de revisión del PEI 2021-2024.</p> <p>Captura de pantalla del SIGEF sobre la producción físico-financiera que desarrolla el PEI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el proceso de revisión y formulación del Marco Estratégico Institucional que dio como resultado el Plan Estratégico Institucional 2020-2024, fueron revisados y establecidos los actuales valores institucionales, los cuales están alineado con la misión y la visión de la organización, y al marco jurídico que organiza el Estado dominicano.</p> <p>Evidencias: Minutas de reunión de revisión del marco estratégico. Listas de asistencia de reunión de revisión del marco estratégico. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Fotos de las inducciones donde se explica el marco estratégico institucional (visión, misión y valores).</p> <p>La Dirección General de Pasaportes en el proceso de revisión y formulación del Marco Estratégico Institucional, del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, ha alineado la misión, la visión y los valores vinculados en cascada con los planes sectoriales (PLANEG III, Plan Nacional de Acción Contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes II, etc.), la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y los compromisos internacionales contenidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS-2030).</p> <p>Evidencias: Minutas de reunión de revisión del marco estratégico.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Listas de asistencia de reunión de revisión del marco estratégico.</p> <p>Alineamiento Estratégico de la DGP establecido en la página 30 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Una vez formulado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Dirección General de Pasaportes socializó el plan con los colaboradores y grupos de interés. Por medio de charlas a los empleados se les explicaron los valores, la misión, la visión y los objetivos y para el conocimiento de los demás grupos de interés de la institución se han utilizados los medios digitales (Portal Institucional, redes sociales, etc.). De igual manera por vía del Comité de Integridad se refuerzan todos los años la divulgación de estas informaciones y durante el proceso de inducción a los empleados nuevos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos del Portal Institucional.</p> <p>Política 6.19 del Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-01.</p> <p>Fotos de las inducciones donde se explica el marco estratégico institucional (visión, misión y valores).</p> <p>Email de la Comisión de Integridad sobre la visión, misión, valores, el código de ética de la institución.</p> <p>Email de la Dirección de Planificación sobre los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes para asegurar la consecución de su misión, visión, valores y objetivos estratégicos ha establecido dentro del Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-02 políticas sobre el seguimiento, monitoreo, control y la preparación de informes de gestión, en estos informes se prevé declarar que tipo de funcionamiento tiene la organización (efectivo o no efectivo, de acuerdo con los objetivos declarados en el PEI, POA, PNPS, SIGEF presupuesto físico y financiero, la carta compromiso, los indicadores de satisfacciones de los clientes); se deben de incluir propuestas para enfrentar o aprovechar los nuevos desafíos que pueden surgir de cambios en el entorno externo y de la transformación digital, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Minutas de reunión de revisión del marco estratégico.</p> <p>Listas de asistencia de reunión de revisión del marco estratégico.</p> <p>Política 6.21 del Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-02.</p> <p>El análisis PESTEL y FODA dentro del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes cuenta con una Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo, dirigido según los lineamientos de la DIGEIG, con el objetivo de prevenir comportamiento no ético, esta comisión administra el Código de Ética Institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>(CEI) y buzón de denuncias, dónde el colaborador puede reportar cualquier conflicto de interés y acto de corrupción.</p> <p>La Institución ha documentado dentro del Procedimiento de Compras y Contrataciones PR-DADM-01 para que el CEI sea conocido y entregado a los proveedores (persona física o jurídica) que participen en procesos de contratación con la institución y que éstos firmen constancia de recepción y entendimiento de este.</p> <p>De igual forma, mediante la línea 311, el buzón de quejas y sugerencias y la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) los ciudadanos y los servidores públicos pueden realizar denuncias sobre situaciones impropias o inusuales, actos violatorios contra el CEI, la ética, la moral y las leyes dominicanas.</p> <p>Evidencia: Código de Ética DGP Procedimiento de Compras y Contrataciones PR-DADM-01. Informe de las elecciones de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo. Fotos de buzón de denuncias instalado.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha establecido dentro del Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-02 políticas sobre socializaciones trimestrales para evaluar el cumplimiento de las metas y gestionar las estrategias necesarias para canalizar oportunamente las soluciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>correspondientes, generando así la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados para la consecución de los objetivos institucionales y lograr un clima laboral adecuado a la misión, visión y los valores institucionales.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-02. Listas de asistencia de reuniones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes estableció las políticas 6.1.2 y 6.3 que busca definir y mantener actualizadas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas, alineada a los lineamientos establecido por el Ministerio de Administración Pública. Estas políticas se han establecido en el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01.</p> <p>Evidencia: Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas,</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes, cuenta con una plataforma tecnología para la administración y control de los indicadores de la planificación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>institucional; la gestión de los indicadores de procesos y los gubernamentales se llevan con las aplicaciones tecnológicas de los órganos rectores (CAF, NOBACI, SISMAP, SIGEF, etc.) dónde se dan seguimiento al desempeño de los procesos institucionales acorde al mapa de producción institucional.</p> <p>De igual forma mediante los indicadores de resultados de los objetivos operativos y de procesos establecidos en el POA se miden las metas de las áreas y su eficacia, con estos datos se alimentan los indicadores estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: Matrices de NOBACI, CAF. Captura de pantalla de plataforma tecnología que administra el POA.</p> <p>Durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Dirección General de Pasaportes realizó un levantamiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante un análisis FODA y PESTEL, posteriormente se identificaron cuáles de estas necesidades y expectativas son requisitos pertinentes para la institución y los mismos fueron incluidos en los planes operativos anuales (POA) para darles respuestas. Así mismo todos los años se realizan encuestas de satisfacción para evaluar el grado de la calidad en el servicio, los resultados de estas encuestas arrojan oportunidades de mejoras</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>que son plasmadas en el POA del año siguiente a la realización de la encuesta.</p> <p>Evidencias: FODA y PESTEL dentro del PEI 2021-2024. Formulario de encuesta de satisfacción del cliente. POA 2023, 2024.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes estableció la política 6.1 en el Procedimiento de Valoración y Administración de Riesgos y Oportunidades PR-DPME-03, la misma crea el sistema de control y seguimiento de los riesgos y oportunidades institucionales divididos por niveles o eslabones de acuerdo con la cadena de valor pública.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Valoración y Administración de Riesgos y Oportunidades PR-DPME-03. Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos y Oportunidades.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes implementa los principios de gestión de Calidad, implementando el modelo CAF.</p> <p>Evidencia: Guía de Autoevaluación Organizacional con el Modelo CAF 2023.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes cuenta con un plan de comunicación externa e interna, para mantener informado los diferentes grupos de interés y toda la institución. Las herramientas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>utilizadas son email, aplicaciones tecnológicas, call center o centro de contacto, las redes sociales, la prensa y la comunicación escrita, para comunicar, dar seguimiento, monitorear, evaluar e interactuar con los grupos de interés y así obtener una comunicación que sea más ágil. El Departamento de Comunicaciones y la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) son los responsables de dar seguimiento a las redes sociales y al sistema 311 para la satisfacción de los grupos de interés. Para la comunicación interna la OAI maneja junto a RRHH el buzón de sugerencias con el cual se abre un canal para que los ciudadanos y empleados puedan escribir sus comentarios sobre cualquier opinión que tengan sobre la institución; y RRHH junto a Comunicaciones mediante un email general para todos los colaboradores envía periódicamente informaciones relevantes y de importancia institucional.</p> <p>Evidencia: Plan de comunicación externa e interna. Captura de pantalla de las redes sociales de la institución (Instagram, Facebook, Twitter). Captura de pantalla de la plataforma Línea 311.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha formado diferentes equipos de trabajo para asegurar el desarrollo de los procesos, para el mismo cuenta con un Comité de Calidad, Comité de Control Interno, Comité de Compras y contrataciones, Comité Directivo.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Comunicaciones designando los miembros de los diferentes comités.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes cuenta con un plan de comunicación externa e interna, para mantener informado los diferentes grupos de interés y toda la institución. Las herramientas utilizadas son email, aplicaciones tecnológicas, call center o centro de contacto, las redes sociales, la prensa y la comunicación escrita, para comunicar, dar seguimiento, monitorear, evaluar e interactuar con los grupos de interés y así obtener una comunicación que sea más ágil. El Departamento de Comunicaciones y la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) son los responsables de dar seguimiento a las redes sociales y al sistema 311 para la satisfacción de los grupos de interés. Para la comunicación interna la OAI maneja junto a RRHH el buzón de sugerencias con el cual se abre un canal para que los ciudadanos y empleados puedan escribir sus comentarios sobre cualquier opinión que tengan sobre la institución; y RRHH junto a Comunicaciones mediante un email general para todos los colaboradores envía periódicamente informaciones relevantes y de importancia institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Plan de comunicación externa e interna. Captura de pantalla de las redes sociales de la institución (Instagram, Facebook, Twitter). Captura de pantalla de la plataforma Línea 311.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes estableció la política 6.2.14 en el Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01, en el cual se instituye que se deberá de comunicar a las partes interesadas los productos, indicadores, metas, actividades contenidas dentro del POA que respondan al aprovechamiento de oportunidades o mitigación de riesgos y que sean catalogados como una innovación y/o promoción en la cultura de la mejora continua.</p> <p>Las actividades o proyectos dentro del POA se elaboran con la participación de los servidores públicos de cada área, permitiendo que el conocimiento de campo que tienen los empleados sea aprovechado como parte de la gestión del conocimiento. De igual manera el ciclo PHVA o ciclo Deming es parte del proceso de gestión de la planificación institucional, apoyando a la cultura de la mejora continua en el sector.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) 2023. Política 6.2.14 del Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes comunica a los empleados y grupos de interés relevantes las actividades o proyectos dentro del POA, tanto las ordinarias como las que responden a iniciativas de cambio propias de la cultura de innovación y fomento de la mejora continua de sus procesos. Se socializan por la página web de la institución en el portal de transparencia y por la aplicación tecnológica donde se gestiona el POA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Captura de pantalla del portal de transparencia institucional. Captura de pantalla de plataforma tecnología que administra el POA. Política 6.2.10 del Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01.	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	En la Dirección General de Pasaportes los líderes predicán con el ejemplo implementando sus planes operativos anuales, designando un enlace por áreas para promover el cumplimiento de los objetivos y valores de la institución. Además, cada funcionario y servidor público redacta a inicio de cada año un acuerdo de desempeño que está vinculado con las metas establecidas en el POA de ese año y con el marco estratégico de la institución (misión, visión y valores), la finalidad es que todos los colaboradores estén comprometidos con la consecución de los objetivos institucionales, con la mejora continua y el trabajo en equipo. Evidencias: Acuerdos de desempeño de los empleados. Captura de pantalla de plataforma tecnología que administra el POA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes capacita a sus directivos en materia de liderazgo y empoderamiento para impulsar la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. La Dirección de Recursos Humanos vela por que se respeten los derechos de los servidores público y se aplique lo estipulado sobre el Régimen Ético y Disciplinario en la Ley 41-8, y en el Código de Ética.</p> <p>Evidencia: Código de Ética DGP. Taller de liderazgo y empoderamiento. Listado de participantes. Certificado de participación. Fotos.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes informa de forma periódica a los colaboradores sobre asuntos claves relacionados con la organización mediante comunicación interna como memorándum, circulares, email, etc., y para recibir las respuestas de los empleados tiene disponible la vía de los correos y el buzón de sugerencias. La Institución ha documentado procedimientos de encuestas de clima organizacional con realización al menos cada dos (2) años, en dichas encuestas se levantan informaciones relevantes para mejorar aspectos claves de la institución.</p> <p>Evidencia: Email.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Memorándum. Circulares. Boletines informativos. Fotografía del mural informativo.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes organiza el trabajo del personal estableciendo sus tareas, planes y objetivos en los acuerdos de desempeño individual, en las descripciones de puestos y los procedimientos (y demás documentos controlados como instructivos, políticas, etc.) de los procesos de la institución y en el POA, está establecida una retroalimentación de forma oportuna para mejorar su desempeño cada trimestre. Evidencias: Acuerdo de desempeño institucional.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado políticas y procedimientos para que las atribuciones de autoridad sean delegadas en personas que posean los conocimientos y experiencia necesarios acorde con los requisitos de cada perfil. Así mismo, está definida claramente la autoridad en cada unidad organizacional y su suplencia en faltas temporales, de tal manera que no se detengan las operaciones por ausencia del titular. Evidencias:</p>	

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Política 6,2 del Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-01. Política 6,2 del Procedimiento de Gestión de Licencias, Permisos y Vacaciones PR-RRHH-06. Matriz de Suplencia por Cargos MT-RRHH-01.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes mediante su plan anual de capacitaciones promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con las nuevas demandas. De acuerdo con el Procedimiento Capacitación del Personal PR-RRHH-09 el plan de capacitación esta articulado con la evaluación de desempeño y las competencias de los cargos. Las instituciones que suplen estas necesidades son tanto públicas (INAP, CAPGEFI, INFOTEP) y privadas (universidades e instituciones educativas internacionales).</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación. Procedimiento Capacitación del Personal PR-RRHH-09.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha elaborado el procedimiento para la evaluación del desempeño PR-RRHH-07, este es un proceso continuo y periódico que se realiza al menos una vez al año. Con estos resultados la institución planifica la compensación y bienestar del talento humano, así como la promoción basada en la calidad del desempeño (méritos).</p> <p>Evidencias: Procedimiento para la Evaluación del Desempeño PR-RRHH-07.</p>	

Procedimiento de Compensación Beneficios PR-RRHH-05
 Procedimiento de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-07

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado las actividades para hacer el levantamiento e identificación de las necesidades de la institución, y los requisitos y expectativas de los grupos de interés, esta labor se realiza una vez al año mediante encuestas, análisis de estadísticas y el llenado de varias matrices, con lo cual se elaboran los informes de gestión (SISMAP, CAF, Memoria Institucional, etc.) y el POA (el PEI cuando corresponda).</p> <p>Evidencias: Políticas 6.2.9 y 6.2.10 del Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01. Políticas 6.17 y 6.18 del Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-02.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado la forma de gestionar, desarrollar, y mantener relaciones proactivas con sus partes interesadas (las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas, legislativas, municipales, sector privado, organismos no gubernamentales y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>organismos internacionales), los intereses de ambas partes deben estar vinculado a los productos y/o componentes del plan estratégico de la institución, o al aprovechamiento de oportunidades o al cierre de brechas, los cuales serán demostrados en los acuerdos, convenios, contratos redacción y revisión de leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, y otros actos administrativos que sean evacuados.</p> <p>Evidencias: Políticas 6.1.1 y 6.1.9 del Procedimiento de Gestión de Acuerdos, Convenios, Contratos y Otros Documentos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público-Privadas PR-DICI-01. Procedimiento de Gestión de Contratos, Convenios, Acuerdos y Otros Documentos PR-DJUR-01.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes tiene documentado la forma de identificar las políticas públicas relevantes para la organización por medio al análisis FODA y PESTEL, las cuales posteriormente se incorporan a la gestión por medio al PEI y al POA, donde están vinculadas en forma de cascadas desde los requisitos de la END, los ODS, el PNPSP, etc., los cuales son realizados y monitoreados.</p> <p>Evidencias: Políticas 6.1.10 y 6.2.15 del Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01. FODA y PESTEL dentro del PEI 2021-2024. POA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha alineado sus objetivos y metas con las políticas públicas, el desempeño de la institución es monitoreado periódicamente de manera interna con los controles internos y también según los lineamientos establecidos por los distintos Órganos Rectores en sistemas externos. El desempeño de la institución se reporta a:</p> <p>Desempeño físico-financiero a la DIGEPRES; Desempeño en las metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) del MEPyD; Desempeño de la institución en la Memoria Institucional al Ministerio de la Presidencia.</p> <p>Las evaluaciones del desempeño de los colaboradores y de la satisfacción de los usuarios al MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reporte de ejecución PNPSP. Programación Indicativa Anual de la DIGEPRES. Reporte trimestral de ejecución física-financiera. Memoria Institucional. Evaluaciones del desempeño al MAP.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado la forma de gestionar y desarrollar vínculos o asociaciones con sus partes interesadas (las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas, legislativas, municipales, sector privado, organismos no gubernamentales y organismos internacionales), y sus intereses deben estar vinculado a los productos y/o componentes del plan estratégico de la institución, o al aprovechamiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>de oportunidades o al cierre de brechas, los cuales serán demostrados en los acuerdos, convenios, contratos redacción y revisión de leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, y otros actos administrativos que sean evacuados.</p> <p>Evidencias: Políticas 6.1.1 y 6.1.9 del Procedimiento de Gestión de Acuerdos, Convenios, Contratos y Otros Documentos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público – Privadas PR-DICI-01. Procedimiento de Gestión de Contratos, Convenios, Acuerdos y Otros Documentos PR-DJUR-01.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes recibe y propicia encuentros nacionales e internacionales, la alta gerencia de la institución participa de estas actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas, grupos de presión, entre otras partes interesadas. Para esto la organización tiene documentado su procedimiento de protocolo de eventos y una política de comunicación interna y externa, documentos con los cuales estandariza y modela la forma adecuada de manejar el protocolo gubernamental.</p> <p>Evidencias: Fotos de eventos nacionales e internacionales. Protocolo Gubernamental de eventos. Política de comunicación interna y externa.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes mediante la participación activa en los medios de comunicación,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>las redes sociales y las capacitaciones continuas promueve una conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización. La política de comunicación interna y externa junto al plan de comunicación tienen establecidas las pautas para desarrollar el marketing/publicidad centradas en las necesidades de los grupos de interés previamente identificados en el análisis del contexto que se realiza para elaborar el POA y el PEI.</p> <p>Evidencia: Redes sociales Política de comunicación interna y externa. Plan de comunicación.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes, utiliza las herramientas e instrumentos establecidos en el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP) para identificar y analizar el contexto interno y externo de la institución, por ejemplo, el método PESTEL que se refiere a los factores que se analizan: Políticos, Económicos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales, y/o el método FODA que evalúa los factores divididos en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.</p> <p>Evidencia: FODA y PESTEL dentro del PEI 2021-2024.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes tiene identificado sus grupos de interés y realizan levantamientos constantes para conocer sus requerimientos, necesidades y expectativas según lo establecido en los procedimientos.</p> <p>Evidencia: Matriz de Grupo de Interés Políticas 6.2.16 y 6.2.17 del Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes, analizo el marco legal y las reformas del sector público que le concierne, esta información está contenida Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI). El resultado de este análisis fue utilizado para plasmar las metas y las estrategias de la planificación estratégica.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes, utiliza las herramientas e instrumentos establecidos en el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP) para identificar y analizar el contexto interno y externo de la institución, el desempeño interno y las capacidades de la organización para cumplir con las metas y los objetivos planteados en el PEI y en el POA. Se utiliza el análisis FODA que evalúa los factores divididos en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; existe una matriz de riesgos y oportunidades con la cual se realiza la gestión del riesgo de la institución.</p> <p>Evidencias: FODA contenido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) Procedimiento de Valoración y Administración de Riesgos y Oportunidades PR-DPME-03. Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos y Oportunidades.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes traduce su misión y visión en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo los cuales están planteados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, de igual forma para el logro de los objetivos operacionales, la institución formula y monitorea planes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>operativos anuales desarrollados por cada una de las áreas. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>Durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Dirección General de Pasaportes realizó un levantamiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés por medio al FODA, para dar respuesta a las mismas, mediante la inclusión de estas en los planes operativos de la institución. Evidencias: FODA en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</p> <p>La Dirección General de Pasaportes, analizó con el método PESTEL que se refiere a los factores que se analizan: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales, y/o el método FODA que evalúa los factores divididos en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de esta manera identificó e integró aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Estas iniciativas quedan plasmadas de igual manera en el POA, con lo cual se busca garantizar la ejecución operativa de las mismas. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>FODA y PESTEL dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>La Dirección General de Pasaportes anualmente formula su ante proyecto de presupuesto institucional, su presupuesto físico y financiero, y su plan anual de compras y contrataciones, todos bajo los lineamientos establecidos por los órganos rectores de lugar, en estos documentos se contemplan y son considerados todos los recursos necesarios para llevar a cabo el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias: Matriz Plan de Compras y Contrataciones (PACC) Presupuesto Institucional Captura de pantalla SIGEF con el presupuesto físico y financiero</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha definido sus prioridades en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 acorde al marco legal pertinente y a un análisis de su contexto, con dicho documento se implantan y establecen el marco estratégico y los objetivos de la planificación estratégica. Las metas establecidas en el PEI se corresponden al marco temporal desde el año 2021 hasta el 2024, siendo elaborado un Plan Operativo Anual (POA)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>cada año vinculado a los objetivos establecidos en el PEI y en el cual están descritos los proyectos y las innovaciones que la institución previamente ha identificado para su desarrollo, y los procesos, así como la estructura organizativa son revisados y adecuados para que cumplan con la misión de apoyar en la consecución de los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>La Dirección General de Pasaportes redacta su Plan Operativo Anual (POA) vinculando los objetivos y las metas de las actividades y proyectos del POA con los ejes y los objetivos estratégicos declarados en la planificación Estratégica, cada área y proceso tiene sus metas y objetivos atados a los indicadores correspondientes.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>La Dirección General de Pasaportes le comunica cada año a todos los colaboradores vía email, memorándum y/o en una actividad de socialización, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA), así como los resultados en la ejecución de los mismos. De igual manera hacen públicos los documentos PEI y POA, los informes de gestión y rendición de cuentas institucional en el portal de transparencia de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>institución y comunica la disponibilidad de estos por las redes sociales, para garantizar el debido cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley No. 200-04.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla de email. Memorándum. Fotos de actividad de socialización. Captura de pantalla de las redes sociales de la institución (Instagram, Facebook, Twitter). Captura de pantalla de la plataforma de transparencia.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes cuenta con reportes estadísticos mensuales e informe de producción que permiten monitorear el rendimiento operativo de la institución. Monitoreamos el PEI y los POAs por medio de la AppPOA y cada tres meses se realiza un informe de cumplimiento de objetivos y metas, además, se realizan reuniones trimestrales para evaluar el desempeño.</p> <p>Evidencias: Estadísticas Mensuales. Informe de Ejecución POAs Trimestral. Captura de Pantalla AppPOAs.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>a Dirección General de Pasaportes analiza el contexto para identificar junto a los empleados y los grupos de interés relevantes las actividades o proyectos que deben ser desarrollados para mejorar los procesos, los servicios y la satisfacción del cliente ciudadano, haciendo innovaciones y considerando los avances tecnológicos como una oportunidad para el sistema de gestión institucional.</p> <p>Evidencias: Análisis del contexto en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>La Dirección General de Pasaportes crea espacios para el intercambio de mejores prácticas entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>Evidencias: Certificados de participación curso en la Dirección General de Alianzas Publico Privadas. Cartas de cooperación interinstitucional con MIREX, MESCYT, etc.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes comunica a los colaboradores y a las partes interesadas el procedimiento y las políticas sobre como identificar las actividades o proyectos que deben ser desarrollados para mejorar los procesos, los servicios y la satisfacción del cliente ciudadano,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>haciendo innovaciones y considerando los avances tecnológicos como una oportunidad para el sistema de gestión institucional. De igual forma, les comunica a los colaboradores y a las partes interesada los resultados de la organización en relación a la implementación de dichas innovaciones.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Plan Operativo Anual (POA). Informe de Ejecución POAs Trimestral. Política 6.2.10 del Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes para aprovechar las oportunidades o mitigar los riesgos incentiva la participación de los servidores públicos de cada área, permitiendo que el conocimiento de campo que tienen los empleados sea aprovechado como parte de la gestión del conocimiento con sus ideas innovadoras y creativas para mejorar la gestión y hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) 2023. Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La Dirección General de Pasaportes elabora su anteproyecto de presupuesto institucional, su plan anual de compras y contrataciones (PACC) y la matriz de riesgos y oportunidades alineadas al Plan Operativo Anual (POA), y cuando se decide realizar un cambio por medio de un piloto o una innovación de igual manera se incluye en el POA, como forma de vincular y asegurar que los objetivos tengan la disponibilidad de recursos con la previsión presupuestaria y/o los fondos necesarios para posteriormente ser ejecutados según el cronograma de trabajo. Lo cual se valida con los informes de ejecución y los cambios ocurridos declarados en el sistema.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual 2023. Anteproyecto de presupuesto institucional. Matriz de riesgos y oportunidades. Plan anual de compras y contrataciones.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La Dirección General de Pasaportes mediante la planificación anual de recursos humanos analiza las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, la cual es revisada con el Plan Estratégico	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad,</p>	<p>Institucional (PEI) 2021-2024 y el marco estratégico institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Plan anual de recursos humanos.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes desarrolla los procesos de reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales acorde a los procedimientos documentados para estos fines.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de reclutamiento y selección PR-RRHH-01. Procedimiento control de asistencia PR-RRHH-03. Procedimiento pago de nómina PR-RRHH-04. Procedimiento de compensación beneficios PR-RRHH-05. Procedimiento programación anual de vacaciones PR-RRHH-06. Procedimiento de evaluación de desempeño PR-RRHH-07. Procedimiento de salida del servidor público PR-RRHH-08. Procedimiento capacitación del personal PR-RRHH-09.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado sus procedimientos y las políticas tomando como base el marco legal correspondiente y sus principios rectores, contemplados en la Constitución de la República</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>Dominicana y en las Leyes No. 41-08, 107-13 y los reglamentos de estas, esto puede verificarse en los acápite 4 que detallas los documentos de referencias o base legal de estos procedimientos aprobados y socializados.</p> <p>Evidencias: Acápite 4 documentos de referencias o base legal del Procedimiento de reclutamiento y selección PR-RRHH-01.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado en su Procedimiento de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-07 en la política 6.17 que para el desarrollo de la carrera profesional solo serán considerados para promoción, otorgamiento de incentivos, aumentos de sueldos los empleados que obtengan una calificación de muy bueno a excelente. Las evaluaciones se realizan en base a criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño. Evaluaciones de desempeño. Procedimiento de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-07 en la política 6.17.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes acorde al Procedimiento de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-07 define los objetivos de desempeño con las personas mediante los acuerdos de desempeño, los cuales están vinculados al POA. De igual manera de manera trimestral se realiza un monitoreo y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>evaluación del desempeño de acuerdo a lo descrito en los acuerdos de desempeño y partiendo de los resultados se realizan diálogos de desempeño con el personal de manera particular. Evidencia: Procedimiento de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-07. Acuerdos de desempeño. Evaluaciones de desempeño.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes desde la División de Relaciones Laborales y Sociales de la Dirección de RRHH lleva estadísticas desagregadas por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. Evidencia: Matrices de estadísticas desagregadas de RRHH.</p>	<p>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.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes elabora el plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas por medio a la detección de necesidades de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>capacitación que realiza el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP); además de las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas, tomando como base los resultados de las evaluaciones de los acuerdos de desempeño de cada colaborador.</p> <p>Evidencia: Detección de necesidades de capacitación que realiza el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Evaluaciones de los acuerdos de desempeño.</p> <p>El proceso de promoción y selección realizado por la Dirección General de Pasaportes para atraer el capital humano necesario para lograr la misión, visión y objetivos es realizado por medio a concurso de oposición interno y externos en las categorías 3, 4 y 5, o por contratación directa al personal de estatuto simplificado que pertenece a la categoría 1 y 2, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-01.</p> <p>La publicación del concurso de la vacante se realiza en las plataformas digitales del Ministerio de Administración Pública (MAP), en los medios de comunicación tradicionales, en plataformas digitales de RRHH y en las redes sociales.</p> <p>Todos los servidores públicos una vez ingresan a la institución reciben una inducción donde se les explica la misión, visión y objetivos de la DGP y posteriormente completan su acuerdo de desempeño, documento por medio al cual se establecen sus compromisos para con la institución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>vinculados a la consecución de hacer realidad la misión, visión y objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-01. Publicación de vacante o de concurso. Constancia de inducción. Acuerdo de desempeño.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes en sus procesos de formación utiliza la modalidad presencia, virtual sincrónica y asincrónica, y la híbrida, de igual manera permite métodos nuevos e innovadores para el aprendizaje de su capital humano. También se han creado equipos de trabajo de calidad para desarrollar e implementar mejores prácticas basados en el trabajo en equipo para temas como NOBACI.</p> <p>Evidencia: Circular creando el equipo de trabajo para NOBACI. Plan de capacitación.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes diseña un plan de capacitación para cada empleado según los resultados de la evaluación de desempeño del periodo anterior, estos datos permiten a la institución elaborar el plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas por medio de las evaluaciones de los acuerdos de desempeño y de la detección de necesidades de capacitación que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>realiza el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Evidencia: Plan de capacitación. Acuerdo de desempeño.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes en el proceso de inducción y durante los 6 meses del periodo probatorio guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual en el proceso de aprendizaje y desempeño de sus funciones. Evidencias: Políticas 6.19 y 6.27 del Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-01. Extracto de la sesión de inducción administrativa de los expedientes de RRHH.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado en su Procedimiento de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-07 en la política 6.17 que, para el desarrollo de la carrera profesional, una forma de acceder a la movilidad interna y externa es por medio a las vacantes en el gobierno y por consiguiente en esta institución, solo serán considerados para este tipo de promoción los empleados que obtengan una calificación de muy bueno a excelente en sus evaluaciones de desempeño. Los cuáles serán elegidos después de ganar en un concurso de un proceso abierto o estar en la base de datos del MAP porque y han participado en algún otro proceso.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual manera la institución tiene prevista la movilidad de empleados bajo la comisión de servicios, establecida en el artículo 50 de la Ley No. 41-08.</p> <p>Evidencias: Política 6.17 y 6.28 del Procedimiento de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-07. Expediente de empleados de carrera.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes en sus procesos de formación al capital humano utiliza la modalidad presencia, virtual sincrónica y asincrónica, y la híbrida, de igual manera permite métodos nuevos e innovadores para el aprendizaje de su capital humano.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación. Fotos de capacitación presencia y virtual.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes con las informaciones recopiladas con el análisis del contexto, los indicadores de gestión, la detección de necesidades de capacitación y las evaluaciones de desempeño, determina y planifica las actividades formativas necesarias para el logro de los objetivos institucionales, capacitaciones en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética, entre otras, y de igual manera desarrolla técnicas de comunicación plasmadas en el plan de comunicaciones y el uso de las redes sociales para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>mantener comunicadas las informaciones importantes de la institución a sus grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación. Plan de comunicaciones. Publicación en redes sociales.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes realiza la detección de necesidades de capacitación y las evaluaciones de desempeño, posteriormente evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, lo cual queda plasmado en las evaluaciones particulares de cada colaborador y en el informe del cumplimiento y la eficacia del plan de capacitación. Lo cual sirve de entrada para el plan de capacitación del año siguiente.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación. Evaluaciones de desempeño. Informe del cumplimiento y eficacia del plan de capacitación.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de realizar el análisis costo/beneficio a las actividades de formación.</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes realiza de manera trimestral el monitoreo de acuerdos de desempeño laboral proceso por medio al cual los compromisos de los colaboradores son revisados y ajustados para el logro de los objetivos de la institución y el cumplimiento de los planes de trabajo. De igual manera la institución dispone de buzones de quejas, denuncias y sugerencias instalados en todas las instalaciones y oficinas de la institución, los cuales están ubicados en lugares donde las personas puedan sentir la tranquilidad de depositar sus comunicaciones por escrito en físico sin temor a que sean vistas. También están disponibles los medios digitales como el correo de la comisión de integridad y la plataforma del sistema de transparencia.</p> <p>Evidencias: Evaluación de los acuerdos de desempeño laboral. Fotos de los buzones de quejas, denuncias y sugerencias. Captura de pantalla del correo de la comisión de integridad. Captura de pantalla de la plataforma del sistema de transparencia.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes realiza la Planificación Operativa Anual (POA) dando participación a que cada área presente sus metas y objetivos vinculados a la concatenación de los objetivos estratégicos y nacionales, los equipos de trabajo de cada área aportan sus ideas y sugerencias en mesas de trabajo donde por medio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>a las lluvias de ideas y otras técnicas, dialogan sobre cuáles son las actividades por desarrollar para lograr los objetivos. Luego todos estos insumos son revisados y organizados para la conformación del POA. De igual manera, la revisión de los procesos y los documentos controlados del sistema son examinados por las partes interesadas y de forma proactiva en un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias los servidores públicos revisan y aprueban las modificaciones de los documentos.</p> <p>Evidencias: Minutas de redacción del POA. Minutas de revisión y aprobación de documentos controlados</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes redacta el Plan Estratégico Institucional (PEI), la Planificación Operativa Anual (POA), y la composición y revisión de los procesos y documentos controlados dando participación las áreas representadas por sus encargados y los empleados, a la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y a la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), para que presenten sus observaciones, metas y objetivos vinculados a la concatenación de los objetivos estratégicos y los nacionales. La identificación e implementación de actividades de mejora e innovación son incluidas dentro del POA con la identificación de las mismas en el proceso de planificación. Las mejoras en los procesos y los documentos controlados las áreas las pueden solicitar en cualquier momento, según esta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica</p>	<p>establecido en el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01.</p> <p>Evidencias: Política 6.5.10 del Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01. Minutas de redacción del POA. Minutas de revisión y aprobación de documentos controlados. Políticas 6.1.5 y 6.2.5 del Procedimiento de Elaboración y Ejecución de Planes, Programas y Proyectos PR-DPME-01.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes redacta la Planificación Operativa Anual (POA) dando participación a las áreas representadas por sus encargados y los empleados, permitiendo que las metas plasmadas sean conocidas y consensuadas. Estas metas posteriormente son divididas en los Acuerdos de Desempeño por Resultados y Competencias de los colaboradores de la DGP, compromisos que igualmente son realizados por mutuo acuerdo entre las partes, el empleado y su supervisor. Estando consensuados y vinculados los objetivos y los indicadores de POA y de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencia: Minutas de redacción del POA. Acuerdos de Desempeño por Resultados y Competencias.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes realiza con apoyo al MAP una encuesta de Clima</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Organizacional, el retorno del informe final es suministrado por el MAP y con el mismo la institución redacta el plan de mejora de clima laboral. El informe es publicado por el MAP y de igual manera es público el plan de trabajo, en la plataforma del SISMAP.</p> <p>Evidencias: Comunicación del MAP sobre Encuesta de Clima Organizacional Captura de pantalla en el SISMAP sobre la encuesta de Clima Organizacional. Plan de mejora de clima laboral.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes trabaja para el aseguramiento de buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, con las medidas implementadas por la unidad de servicios médicos establecidas en el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP); la colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; la colocación de extintores de incendio en lugares claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación; la planificación y celebración de jornadas de salud, que se realiza anualmente para beneficio de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Fotos de la unidad de servicios médicos. Fotos de los letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación. Fotos de los extintores de incendio.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar su plan de emergencias y la realización de simulacros de evacuación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Fotos de las bombillas para una adecuada iluminación. Fotos de las de jornadas de salud.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes dentro de sus lineamientos administrativos y en apoyo con la Ley No. 41-08, ha documentado sus procedimientos y políticas con la finalidad de facilitar la conciliación de la vida personal y laboral del empleado con los permisos y licencia de maternidad, matrimonio, estudio o cualquier otra situación que presente el empleado</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Compensación y Beneficios PR-RRHH-05 Procedimiento Programación Anual de Vacaciones PR-RRHH-06</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes tiene identificados en una matriz los servidores públicos con necesidades especiales, con algún tipo de discapacidad y las personas afectadas por algún evento siniestro y que por tal razón están en un estado de vulnerabilidad. Esta información sirve para planificar las actividades de responsabilidad social que realiza la institución en beneficio de los empleados (jornadas de salud, monitoreo de la salud, medicamentos en el dispensario médico, referimientos con especialistas, etc.), así como la suplencia de materiales y recursos específicos para satisfacer necesidades especiales.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Matriz los servidores públicos con necesidades especiales, con algún tipo de discapacidad y las personas afectadas por algún evento siniestro. Plan de las actividades de responsabilidad social.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes tiene documentado en el Procedimiento de Compensación Beneficios PR-RRHH-05, cuenta además con los planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no, de acuerdo al resultado de sus evaluaciones por desempeño, los cuales se describen en las actividades de responsabilidad social, con las políticas de remuneración salarial y complementaria, en el plan de integración de RRHH, y con los beneficios de los acuerdos de cooperación interinstitucional.</p> <p>Evidencias: Las políticas de remuneración salarial y complementaria del Procedimiento de Compensación Beneficios PR-RRHH-05. Plan de responsabilidad social. Plan de integración de RRHH.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha identificado en una matriz de partes interesadas a sus socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, la matriz es revisada cada año con la elaboración del POA y se actualiza con cada evento o mejora que sea identificada desde la Cooperación Internacional y del área Jurídica.</p> <p>Evidencias: Matriz de partes interesadas de Cooperación Internacional.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha identificado en una matriz de partes interesadas a sus socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, con alguno ya ha firmado acuerdos de colaboración, entre ellos están Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), Policía Nacional (INTERPOL), Ministerio de Defensa (MIDE), Ministerio de Interior y Policía (MIP), Tesorería Nacional, Procuraduría General de la República (PGR), Gobernación Provincial de la Altagracia, Junta Central Electoral (JCE), Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), Dirección General de Migración(MG). Con los demás están en proceso de conversación para firmar acuerdos y memorándum de entendimientos; los acuerdos buscan beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>económico y medioambiental de la gestión pública, esperando mejorar la relación interinstitucional que apoye el logro de objetivos mancomunados en beneficio del Estado dominicano.</p> <p>Evidencias: Acuerdos con la Junta Central Electoral (JCE), Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), Dirección General de Migración (MG).</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha identificado en una matriz de partes interesadas a sus socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, y para la documentación y monitoreo de cada parte interesada se completa el Formulario de Acuerdos, Convenios y/o Contratos firmados por la Dirección General de Pasaportes (DGP) con otras instituciones o entidades públicas y privadas, con estos dos documentos la institución valida los roles y las responsabilidades de cada parte interesada, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones, y con el seguimiento a los indicadores se monitorean los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>Evidencias: Matriz de partes interesadas de Cooperación Internacional. Formulario de Acuerdos, Convenios y/o Contratos firmados por la Dirección General de Pasaportes (DGP) con otras instituciones o entidades públicas y privadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha identificado en una matriz de partes interesadas a sus socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, y de acuerdo a las necesidades institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional, en las Metas Presidenciales y en la Matriz de Riesgos y Oportunidades, se identifican los proyectos que pueden ser desarrollados con alianzas público-privada (APP). Actualmente no tenemos ningún proyecto para ser implementado con alianzas público-privada (APP).</p> <p>Evidencias: Matriz de partes interesadas de Cooperación Internacional. Procedimiento de Gestión de Acuerdos, Convenios, Contratos y Otros Documentos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público – Privadas PR-DICI-01.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un mínimo del 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES y el cumplimiento de la Política Nacional sobre Compras Verdes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: La adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. 2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	La Dirección General de Pasaportes cuenta con un portal institucional de transparencia proactivo, diseñado acorde a los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), actualizado día a día y con secciones activas que contiene los datos abiertos de cada información publicada. Evidencia: Captura de pantalla portal de transparencia. La Dirección General de Pasaportes mantiene informado los diferentes grupos de interés y toda la institución según esta estipulado en el Plan de comunicación externa e interna y por medio de las herramientas de comunicación: email, plataformas digitales de los órganos rectores, aplicaciones tecnológicas, call center o centro de contacto, las redes sociales, la prensa, la comunicación escrita, los buzones que queja, reclamaciones y sugerencias, de esta manera busca interactuar con los grupos de interés y así obtener una comunicación que sea más ágil, incentivando la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación).</p> <p>Evidencia: Plan de comunicación externa e interna. Captura de pantalla de las redes sociales de la institución (Instagram, Facebook, Twitter). Captura de pantalla de la plataforma Línea 311.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes revisa diariamente las redes sociales y los medios digitales, así como la línea 311 y las solicitudes de información que llegan por la plataforma de transparencia, todas las semanas se revisan los buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias y estos datos son procesados para posteriormente ser analizados y evaluar los indicadores de satisfacción del cliente, de transparencia y los demás que sean vinculantes con la data recopilada, de igual manera esta información sirve de entrada para actualizar la matriz de riesgo y realizar las mejoras o aplicar los controles internos pertinentes.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla de las redes sociales de la institución (Instagram, Facebook, Twitter). Captura de pantalla de la plataforma Línea 311.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes publica todos los servicios ofrecidos y los cambios o situaciones especiales por medio de las redes sociales y los medios de comunicación estándar a los fines de que los ciudadanos tengan acceso a las informaciones de los servicios que ofrece esta institución. La institución para conocer las expectativas y la satisfacción de los clientes/ciudadanos realiza todos los años encuestas de satisfacción para evaluar el grado de la calidad en el servicio.</p> <p>Evidencias Captura de pantalla de las redes sociales de la institución (Instagram, Facebook, Twitter). Encuestas de satisfacción.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de mejorar y actualizar la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos, realizando la planificación presupuestaria acorde a los objetivos estratégicos y operativos, alineados a las normas y procedimientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y de la Contraloría General de la República.</p> <p>Evidencias: Presupuesto del SIGEF 2024 Ejecución presupuestaria del SIGEF 2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros tomando como base una evaluación de los riesgos financieros e institucionales, el análisis de ingresos y egresos de la Institución, el techo presupuestario de los años anteriores y la demanda de los servicios que ofrece la institución y el cumplimiento de esta desde los indicadores de eficacia y calidad.</p> <p>Evidencia: Matriz de riesgos y oportunidades. Informe de análisis de ingresos y egresos de la Institución. El techo presupuestario de los años anteriores. Indicadores de la demanda y cumplimiento de los servicios.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes cuenta con dos secciones para la transparencia de las Finanzas, la primera es la de presupuesto la cual se subdivide en Presupuesto Anual, Ejecución Presupuestaria y el Informe Físico Financiero y una sección de Finanzas la cual contiene toda la documentación financiera de la institución, la cuales se encuentran dentro del portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla de la sección de presupuesto y finanzas del portal de Transparencia.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes aplica los lineamientos de los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Compras y Contrataciones Públicas y Ministerio de Hacienda, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017 que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras de bienes o servicios y disponibilidad de cuotas para la adjudicación de los procesos a los suplidores.</p> <p>La institución realiza a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) y Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) todas sus actividades financieras y presupuestarias como compras y pagos a proveedores.</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria Captura de pantalla de Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). Captura de pantalla de Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS).</p> <p>La Dirección General de Pasaportes mediante los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) elabora su Planificación Estratégica (PEI) y su Planificación Operativa Anual (POA), por medio a los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) realiza su formulación presupuestaria, la cual es alineada al PEI y al POA. La institución actualiza en el SIGEF la planificación y la ejecución del presupuesto financiero y no financiero que es alimentado por el Plan Nacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Plurianual del Sector Público (PNPSP) y por la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla de Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). Planificación Estratégica Institucional (PEI). Planificación Operativa Anual (POA).</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes tiene una Dirección Administrativa Financiera (DAF) que está dividida en dos departamentos: Departamento Administrativo y Departamento Financiero, ambos tienen las funciones definidas en el Manual de Organización y Funciones, en el Manual de Cargos de la Institución. Además, en los procesos y procedimientos de la DAF están delegadas de funciones entre las distintas áreas financieras.</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos Fichas de procesos y procedimientos de la DAF</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes tiene establecida una política de desarrollo y sucesión de puestos claves, gestiona que todos los procesos, sus procedimientos y documentos controlados estén disponibles para los colaboradores, además de un plan de capacitación y desarrollo, con la finalidad de que el sistema de gestión institucional permita la adecuada administración del conocimiento para que los colaboradores puedan consultar como hacer sus labores y cumplir con sus responsabilidades y con las metas institucionales establecidas en el PEI y en el POA.</p> <p>Evidencia: Política de desarrollo y sucesión de puestos claves. Lista de documentos controlados internos y externos. Plan de capacitación y desarrollo.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes administra la información disponible externamente: de los proveedores acorde a lo estipulado con la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones; sobre los datos de los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas, de acuerdo con la Ley No. 172-13 que tiene por objeto la protección integral de los datos personales y la Ley No. 107-13 sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo. Cada proceso describe la forma de captura, administración y uso de la información de terceras partes en los procedimientos. Por ejemplo: en el proceso de emisión de un pasaporte el acta de</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>nacimiento del cliente es un documento que se utiliza para validar sus datos y le es devuelto el documento al ciudadano, este paso a paso esta explicado en el Procedimiento de Emisión y Renovación PR-DIER-01.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Emisión y Renovación PR-DIER-01. Procedimiento de Gestión de Acuerdos, Convenios, Contratos y Otros Documentos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público – Privadas PR-DICI-01. Procedimiento de Compras y Contrataciones PR-DADM-01.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom, Skype, además se evidencia la capacitación a los colaboradores en paquete de office. La institución difunde vía correo electrónico y redes sociales las informaciones relevantes (Políticas, procedimientos, procesos, noticias de interés, etc.).</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla sistemas zoom, team, Outlook. Correo electrónico las informaciones relevantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante las capacitaciones realizadas en el entorno virtual con facilitadores internacionales, en entornos presenciales en espacios distintos a los propios de la institución y por medio a las mesas de trabajo con las instituciones con las cuales se han firmado acuerdos y convenios.</p> <p>Evidencia: Diplomados del curso de Alianzas Público-Privadas. Certificaciones del curso de liderazgo. Minuta de reunión con COOPMIREX.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha estandarizado y controlado toda la documentación de la institución por medio de la implementación del control documental y del Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCCI-01, con el cual todos los colaboradores deben de usar y documentar todas sus actividades como esta determinado en los documentos controlados. La comunicación se realiza a través de correos electrónicos o de carpetas digitales de cada área o departamento, en la que se comparten informaciones comunes entre los diferentes miembros del equipo. Los canales internos desarrollados para difundir las informaciones son: los correos electrónicos, noticias en la Página Web, las notas de prensa, las redes sociales y los murales informativos, entre otros, algunos de los cuales son</p>	<p>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.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>monitoreados como las redes sociales y los buzones.</p> <p>Evidencia: Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01. Informe de monitoreo de las redes sociales y los buzones.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes tiene estipulado como canales internos con los cuales puede comunicar informaciones y así garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante y oportuno: correos electrónicos, noticias en la Página Web, las notas de prensa, las redes sociales, los murales informativos, buzones, entre otros.</p> <p>Evidencia: Correos electrónicos. Captura de pantalla de noticias en la Página Web.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes tiene a disposición del público el portal institucional de transparencia, el cual está diseñado acorde a los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el mismo es actualizado día a día y todas sus secciones están activas y contiene los datos abiertos de las informaciones más relevantes de la institución</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla de portal institucional de transparencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes de acuerdo al marco estratégico institucional y a los objetivos establecidos en el plan estratégico elabora los objetivos anuales operativos y de procesos de la gestión de la tecnología y la comunicación, con sus indicadores, tiempos de medición, variables y riesgos. Los procesos y procedimientos de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación están escritos observando los requisitos establecidos en el marco legal y reglamentario que regula las TIC en el Estado dominicano.</p> <p>Evidencias: POA de TIC. Indicadores de TIC. Procedimientos TIC.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de realizar el análisis costo-efectividad de las tecnologías usadas y su impacto.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes identifica y usa nuevas tecnologías como: código abierto (open source), con esta tecnología se han automatizado diferentes procesos operativos economizando recursos sin violar ninguna normativa, por ejemplo: la automatización de envío de correos previo al vencimiento de pasaporte, y la interoperabilidad con diferentes instituciones.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla de la automatización de envío de correos previo al vencimiento de pasaporte. Captura de pantalla de la interoperabilidad con diferentes instituciones.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, disponemos de la herramienta Office 365 con la cual manejamos nuestras cuentas de correo electrónico, utilización de documentos en la nube, compartir información relevante a los procesos de la organización, coordinación de iniciativas y tareas, comunicación efectiva, etc. Innovamos con la utilización de recursos de nube para la digitalización de nuestros procesos de solicitud de emisión y renovación de pasaportes.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla office 365.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes utiliza las TICs en todos los procesos y en la mayoría de las actividades tanto estratégicas, operativas como administrativas, contamos con un servicio en línea para los tramites de solicitud de pasaportes y certificaciones de pasaportes, a nivel interno manejamos portales automatizados arrojando estos información en tiempo real para el beneficio de procesos operativos, se manejan encuestas en línea con la cual obtenemos la satisfacción de los ciudadanos por el servicio recibido, contamos con una mesa de ayuda automatizada para la resolución de inconvenientes tecnológicos.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla de mesa de ayuda. Captura de pantalla de servicio en línea para los tramites de solicitud de pasaportes y certificaciones de pasaportes.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado e implementado la política “Medidas, permisos y políticas para el acceso, monitoreo, respaldo, recuperación y seguridad de las bases de datos”, que garantiza la seguridad de la data de la institución; se utilizan diferentes protocolos y/o herramientas que permiten asegurar la información que se comparte interna o externamente. Entre estos tenemos: HTTPS, SSL, SFTP, Firewalls, Routers, OAuth, JWT</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Política Medidas, permisos y políticas para el acceso, monitoreo, respaldo, recuperación y seguridad de las bases de datos.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes toma en cuenta la accesibilidad para aquellos usuarios en situación de discapacidad con la página web de la institución e implementa un ícono en el Portal Institucional, que accede a un menú detallado de accesibilidad que le permite ajustar: contraste, enlace, realce, gran texto, espaciado de texto, detener animación, dislexia amigable, cursor, información, altura de la línea y texto alineado. Sobre el impacto ambiental la institución aplica la Política Nacional sobre Compras Verdes en todos los rubros que aplique para los insumos TIC. Dentro del plan de capacitación están identificadas las personas que tienen brechas digitales y que requieren reforzar sus destrezas para trabajar con las TIC, de igual manera se ofertan cursos de manejo del paquete de office para los empleados interesados, capacitaciones impartidas por el INFOTEP, el INAP y CAPGEFI. La deposición de los desechos sólidos se realiza por medio de la gestión de las alcaldías de cada demarcación donde la institución tiene presencia y cumpliendo con Ley No. 225-20 de Gestión Integral de Residuos Sólidos, la Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, y la Ley No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del ícono de accesibilidad en el Portal Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Procesos de compras aplicando la Política Nacional sobre Compras Verdes. Plan de capacitación y desarrollo.	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones por medio de los planes: de mantenimiento de la infraestructura física, de la plantilla de vehículos, de emergencia y de gestión de la imagen institucional. Todos estos planes en conjuntos permiten que todas las oficinas de la institución mantengan un estado óptimo en: sus plantas físicas, medios de transporte, equipos y mobiliarios y que los materiales de uso común sean de buena calidad. El POA contempla todos estos planes y sus actividades, de los cuales se alimenta el PACC que es desarrollado por la División de Compras y Contrataciones, realizando los procesos de compras según lo planificado. Por medio de la División de Almacén y Suministro se da entrada a todos los artículos de las empresas adjudicadas como proveedores, y se encargan de la correcta distribución de estos. Vía la División de Servicios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Generales, se realizan los mantenimientos preventivos y correctivos a las instalaciones y el plan de emergencias, y la Sección de Transportación, vela por las reparaciones y mantenimientos de la flotilla y vehículos de la institución. La Dirección de Comunicaciones vela por el mantenimiento de la imagen institucional en todas sus oficinas.</p> <p>Evidencias: Plan de mantenimiento de la infraestructura física. PACC.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, las instalaciones reciben un mantenimiento preventivo según lo planificado en el plan de mantenimiento de la infraestructura física; el aseo de las oficinas y los espacios comunes se realiza 4 veces al día; las oficinas cuentan con una adecuada iluminación y climatización; el mobiliario es ergonómico y adaptado a las necesidades de cada colaborador según indicaciones medicas; el personal de seguridad esta adecuadamente identificado y uniformado, el mismo vela porque las entradas y salidas de las distintas oficinas sean seguras; hay rampas para las personas con situaciones de discapacidad; la institución cuenta con servicio de transporte y almuerzo para los empleados.</p> <p>Evidencia: Fotos del transporte. Fotos del servicio del almuerzo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Plan de mantenimiento de la infraestructura física.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes aplica la política de ciclo de vida de sus recursos que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. Son enviados al Archivo Histórico de la institución en San Carlos los mobiliarios y documentos, en el caso de los mobiliarios cuando los mismos no son funcionales para la operatividad del servicio pero que pueden ser utilizados para archivar, y en el caso de los documentos porque según la Ley No. 481-08 General de Archivos estos deben de ser trasladados de los archivos de gestión al central. Los vehículos son llevados al taller para su adecuado mantenimiento, acorde al plan de mantenimiento de vehículos. Los equipos tecnológicos son revisados y se reutilizan las partes o piezas para reparar los que aún tienen una vida útil. El mobiliario de oficina que se desgasta o se daña es reparado dentro de lo posible y se coloca en las oficinas donde son necesitados. La deposición de los desechos sólidos se realiza por medio de la gestión de las alcaldías de cada demarcación donde la institución tiene presencia y cumpliendo con Ley No. 225-20 de Gestión Integral de Residuos Sólidos, la Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, y la Ley No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Evidencias: Informe de traslado de recursos y documentos trasladados al Archivo Central. Plan de mantenimiento de vehículos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>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.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes por medio de su División de Servicios Generales y la Sección de Transportación mantienen las unidades de energía eléctrica, bomba de agua, entre otros sistemas, y los medios de transporte, en buena condición, mediante el mantenimiento constante y las reparaciones de lugar según el plan de mantenimiento preventivo y las acciones correctivas.</p> <p>Evidencia: Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física y los vehículos.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios/oficinas de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. Las oficinas están ubicadas en lugares de fácil acceso con el transporte público como el metro, autobuses</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>y en todos se cuentan con parqueos. La sede está en la Av. George Washington, las demás en Santo Domingo están en plazas comerciales y en las provincias están en las oficinas gubernamentales. Los empleados cuentan con el servicio de transporte</p> <p>Evidencia: Listado de localización de las oficinas. Fotos del servicio de transporte.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil, mediante la actualización continua del organigrama, del mapa de procesos, de las fichas de procesos, de los manuales (organización, funciones, cargos, etc.), de los procedimientos, las descripciones de puestos, los formularios, y los demás documentos controlados del sistema de gestión con los datos obtenidos del análisis del contexto, del PEI, del POA, de la gestión de los indicadores, la gestión de los riesgos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>oportunidades, la gestión de las necesidades, requisitos y expectativas de las partes interesadas, los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos que son aplicables a la institución.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos. Fichas de procesos. Políticas 6.3.7 y 6.5.10 del Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes gestiona sus procesos y la planificación operativa y estratégica por medio de la aplicación tecnológica AppPOA's, desde la planificación, la ejecución, el seguimiento, la revisión y la actualización, aprovechando así las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla de la aplicación tecnológica AppPOA's.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes por medio de la gestión de riesgo y con la matriz de riesgos y oportunidades analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, con estos datos se redactan las acciones para mitigar los riesgos y aprovechas las oportunidades, algunas de las cuales pueden formar parte del POA. Para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, la institución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>asigna los recursos necesarios para gestionar oportunamente los riesgos y las oportunidades y alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Valoración y Administración de Riesgos y Oportunidades PR-DPME-03. Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos y Oportunidades.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes en las fichas de procesos identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias por medio de las descripciones de puestos, los procedimientos y demás documentos controlados, también tienen responsabilidades descritas en el POA y en los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencia: Fichas de procesos. Descripciones de puestos. POA. Acuerdos de desempeño.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes tiene estipulado que los colaboradores puedan realizar propuestas de cambios y mejoras en los procesos bajo su responsabilidad, aparte de que todos los años se revisa toda la documentación de la institución y la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión las actualiza en caso de ser necesario,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>simplificando los procesos y proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>Evidencia: Políticas 6.5.10 y 6.5.11 del Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales mediante la creación de espacios para el intercambio de mejores prácticas entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>Evidencias: Certificados de participación curso en la Dirección General de Alianzas Publico Privadas. Cartas de cooperación interinstitucional con MIREX, MESCYT, etc.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes tiene un cuadro de mando integral (CMI) con los indicadores de resultados con los cuales se monitorea la eficacia de los procesos, con los cuales se tiene una visión global y real de lo que sucede en la institución, estos indicadores están representados tanto en cifras como de manera visual con el método de semaforización.</p> <p>Evidencias: Cuadro de mando integral (CMI).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de mejorar y actualizar la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes anualmente realiza un análisis de las necesidades institucionales en materia de protección de datos desde el área de TIC para determinar la información crítica que debe ser respaldada y la frecuencia con que se debe realizar. Los requerimientos para respaldar la información y los datos en función de su criticidad se utilizan para elaborar y mantener el inventario de activos de TIC. De acuerdo con la Política para el Acceso, Monitoreo, Respaldo, Recuperación y Seguridad de la Base de Datos PL-DTIC- 01 la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC) debe de documentar un esquema de respaldo de la información y verificar periódicamente, la integridad de las copias de respaldo que se están almacenando, con el fin de garantizar la integridad y disponibilidad de la información.</p> <p>Evidencia: Política para el Acceso, Monitoreo, Respaldo, Recuperación y Seguridad de la Base de Datos PL-DTIC- 01.</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes para conocer las expectativas y la satisfacción de los clientes/ciudadanos y otras partes interesadas realiza todos los años encuestas de satisfacción para evaluar el grado de la calidad en el servicio, de esta manera involucra a los ciudadanos/clientes y en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, recibiendo como entrada los datos de las encuestas y con esta información evalúa el cumplimiento de las metas, los objetivos e indicadores de los planes, proyectos y procesos, permitiendo mejorar y comunicar a las partes interesadas y los clientes los cambios en la gestión de los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencias Encuestas de satisfacción.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ofrece sus servicios de manera presencial y virtual los cuales están orientados a satisfacer la demanda de los ciudadanos/clientes, los cuales pueden agendar sus citas y cargar todos los documentos de manera virtual con lo cual la institución hace un uso eficaz del tiempo y eficiente de los recursos, tanto por parte de los ciudadanos como de la institución. En la cita presencial son tomados los datos biométricos del cliente y se le asigna una fecha para retirar el documento.</p> <p>Evidencias: Portal de citas y correo de evolución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes desde la División de Relaciones Laborales y Sociales de la Dirección de RRHH lleva estadísticas desagregadas por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> <p>Con esta información se realizan jornadas médicas atendiendo las necesidades de ambos sexos, así como charlas de salud y cuidado personal.</p> <p>Evidencia: Matrices de estadísticas desagregadas de RRHH. Fotos de jornadas médicas. Fotos de charlas de salud y cuidado personal.</p>	<p>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.</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes tiene disponible para el público una plataforma digital para la solicitud de pasaportes en línea, la cual permite al ciudadano realizar su solicitud desde la comodidad de su hogar, los documentos son cargados a la página web por parte del ciudadano y son atendidas en un plazo promedio de 24 horas, el ciudadano viene a la captura de sus datos biométricos y luego a retirar su libreta lista. En las redes sociales de la institución están todas las informaciones sobre los servicios de la institución y los datos de contacto. En las oficinas hay carteles y bajantes con los datos e informaciones de los servicios de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Captura de pantalla de la plataforma digital para la solicitud de pasaportes en línea.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>La Dirección General de Pasaportes gestiona todos sus procesos según lo documentado en el sistema de gestión institucional (mapa y ficha de procesos, indicadores de gestión, etc.) y coordina parte de sus procesos con la Junta Central Electoral, ya que la plataforma de consulta de la JCE es parte fundamental para la validación de los documentos y posterior emisión de la libreta de pasaporte.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos. Captura de pantalla de la plataforma de consulta de cédula y acta.</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La Dirección General de Pasaportes mediante acuerdos interinstitucionales, lleva a cabo el intercambio de informaciones y la ejecución de actividades en conjunto con otras instituciones del gobierno en favor del estricto cumplimiento de las respectivas funciones asignadas a cada institución por las distintas normas legales aplicables.</p> <p>Evidencia. Acuerdos con la Junta Central Electoral. Acuerdos con la Dirección General de Migración.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes ha identificado en una matriz de partes interesadas a sus socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, estas partes interesadas son contactadas por la institución dependiendo del interés institucional para crear estrategias y alianzas que nos permitan coordinar una agenda de trabajo para aprovechar las oportunidades y solucionar problemas.</p> <p>Evidencia. Acuerdos con la Junta Central Electoral. Acuerdos con la Dirección General de Migración.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes utiliza los protocolos REST y SOAP para el intercambio de información. También implementa la conectividad VPN para asegurar la comunicación punta a punta con las diferentes organizaciones (JCE, Migración, etc.), mientras mantenemos la seguridad utilizando OAUTH como esquema de autenticación y seguridad con la incorporación de JWT para asegurar dichos servicios. Se utilizan JSON, XML como formatos de intercambio de datos y SFTP para el intercambio de archivos sobre un protocolo seguro con SSL.</p>	<p>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.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Evidencia: JWT security. Rest api expedients. Asa vpn.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha identificado en una matriz de partes interesadas a sus socios clave del sector público, y tiene acuerdos de colaboración para permitir la prestación de servicios coordinados. Por medio a los acuerdos la institución tiene oficinas en los Punto GOB y en varios Edificios Gubernamentales, donde los ciudadanos/clientes pueden acceder a los servicios de la institución de una manera segura, ágil y con calidad en el servicio.</p> <p>Evidencia: Fotos de oficinas en Puntos BOG. Acuerdo con la OGTIC.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El 87% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con los servicios brindados. El mismo resultado del 2022. El objetivo mínimo plasmado fue de un 80%. Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p> <p>El promedio de satisfacción de servicios presenciales es de un 84% y un 91% en los servicios virtuales. El objetivo mínimo plasmado fue de un 80%. El resultado del 2022 fue de un 86%. Evidencia Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p> <p>Participaron 858 ciudadanos/clientes dando a conocer sus expectativas y evaluando el grado de la calidad y su satisfacción en el servicio, estas informaciones son datos con los que la organización evalúa el cumplimiento de las metas, los objetivos y los procesos, permitiendo mejorar y comunicar a las partes interesadas y los clientes los cambios en los servicios que ofrece la institución. Evidencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El índice de transparencia de la institución, el cual es estandarizado y emitido por la DIGEIG, se encuentra en 98.34%. Una tendencia en la medición del 2022 y 2023.</p> <p>Evidencia: Reporte de Evaluación del Índice de Transparencia estandarizado emitido por la DIGEIG, abril 2024.</p> <p>El índice sobre la confianza e integridad en los servicios virtuales de emisión y renovación de pasaportes fue de un 88% y sobre las certificaciones fue de un 95%.</p> <p>Evidencia Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>El porcentaje de confianza hacia la organización y sus productos/servicios presenciales fue de un 82% y sobre los productos/servicios virtuales fue de un 87%, expresando que el servicio es mejor o mucho mejor de lo esperado</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p> <p>El índice sobre la facilidad de acceso a la plataforma virtual va desde un 89% a un 98% dependiendo del servicio de que se trate y un 90% opina que las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.</p> <p>Las solicitudes en línea están disponibles 24 horas los 7 días de la semana y el servicio en las oficinas se ofrece desde las 8:00 am hasta las 7:00 pm de lunes a viernes y algunos sábados se realizan operativos extraordinarios para ofrecer el servicio a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p> <p>El índice sobre la fiabilidad o el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión presencial fue de un 85% y sobre la capacidad de respuesta fue de un 80%. El mínimo aceptable es de un 80%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ofrece el servicio de captura a distancia que es el proceso mediante el cual ciudadanos en condiciones de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>vulnerabilidad o con situaciones de discapacidad que no pueden asistir de manera personal a las oficinas de la institución, y que precisan con urgencias del pasaporte para salir del país, puedan realizar el proceso de emisión o renovación y la institución les asiste en todo el proceso hasta la entrega del documento.</p> <p>Evidencia: Formulario de captura Especial.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>El servicio de certificaciones es completamente virtual, una innovación institucional para facilitarle al cliente/ciudadano este documento. El índice de aceptación de este servicio virtual es de un 94%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p> <p>La agilidad en la entrega del servicio virtual de las certificaciones fue valorado con un 93% de satisfacción y la agilidad con la que se atienden a las personas de manera presencial fue valorado con un 85% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p> <p>Los servicios de emisión, renovación y certificaciones pueden hacerse de manera virtual, un avance en la digitalización de la organización y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>estos servicios tienen una tasa de aceptación de un 87%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El tiempo de entrega del servicio virtual de las certificaciones fue valorado con un 93% de satisfacción y el tiempo de atención a los clientes/ciudadanos en las oficinas fue valorado con un 85% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p> <p>Las quejas y sugerencias se procesan mediante 12 buzones de sugerencias externos, 1 en la sede central y 11 repartidos entre en las oficinas provinciales, como también se reciben vía web por medio de la plataforma del sistema 311, las físicas se dan respuesta en sede central a los 5 días y las de oficinas provinciales a los 15 días mediante la plataforma 311 las respuestas se emiten en un plazo de 5 días, las acciones realizadas son reportes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>inmediatos sobre casos particulares e informe mensual a la máxima autoridad vía RRHH. Evidencia: Imágenes de los Buzones. Informes a la MAE. Matriz del reporte de las sugerencias mensuales.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes, en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo, llevan un control estadístico muy riguroso que mide los errores humanos y de sistema que permite evaluar el cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad establecido institucional y gubernamentalmente. Evidencia. Chat en la Web. Perfil en redes sociales. Buzón de sugerencias. Estadísticas Institucionales.</p> <p>El 80% de las solicitudes de pasaportes son emitidas en tiempo oportuno, cumpliendo así con los plazos de entrega establecidos en la carta compromisos, a excepción de las solicitudes que presentan condiciones especiales los cuales ameritan ser depurado con rigurosidad. Evidencias Estadísticas con rango de fecha.</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Actualmente la Dirección General de Pasaportes cuenta con 5 canales informativos, los cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instagram. 2. Twitter. 3. Facebook. 4. Chat Institucional. 5. Página web institucional. <p>Evidencia: Informe semestral dirección de comunicaciones.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se evidencia el 100% de la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, a través del sub portal de transparencia, con la publicación y actualización constante de las informaciones requeridas por la legislación de transparencia que administradas por la Oficina de Acceso a la Información. La meta es de un 100%.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del sub portal de transparencia.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Mediante el portal de transparencia se publican las memorias institucionales, los planes estratégicos y sus informes de seguimiento trimestrales</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla del sub portal de transparencia.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La información de datos abiertos de la Dirección General de Pasaportes se encuentra disponible al 100% para el uso de los ciudadanos en los formatos XLS, ODS y CSV mediante los canales del portal de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>transparencia www.pasaportes.gob.do/transparencia como también en el portal www.datosabiertos.gob.do Evidencia: Captura de pantalla del sub portal de transparencia.</p> <p>El horario servicios en la Sede Central es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., en las Oficinas provinciales y Punto GOB es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en el Punto GOB comercial Sambil es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m. Evidencias Resolución de horario de servicios.</p> <p>En la emisión o renovación VIP y las certificaciones de pasaportes la duración es de 3 horas laborables y en el caso de la emisión o renovación normal es de 6 días laborables. Evidencias Indicadores de movimiento de expedientes normal y vip.</p> <p>En la emisión o renovación VIP y las certificaciones de pasaportes la duración es de 3 horas laborables y en el caso de la emisión o renovación normal es de 6 días laborables. Evidencias Indicadores de movimiento de expedientes normal y vip.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Costo de los servicios.	<p>Tenemos establecidos los montos y tiempo de los servicios que ofrece la Dirección de Emisión y Renovación:</p> <p>Emisión o Renovación Adulto: (RD\$ 2,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables (RD\$ 1,650.00 Pesos), duración 6 días laborables. (RD\$ 5,350.00 Pesos), vip vigencia 10 años, duración 3 horas laborables (RD\$ 300.00 Pesos), fotografía</p> <p>Menores (RD\$ 2,850.00 Pesos), duración 3 horas laborables. (RD\$ 1,850.00 Pesos), duración 6 días laborables. (RD\$ 200.00), poder de autorización (RD\$ 300.00), fotografía.</p> <p>Emisión por pérdida vip (RD\$ 3,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables (RD\$ 300.00 Pesos), fotografía</p> <p>Emisión por pérdida normal (RD\$ 2,650.00 Pesos), duración 6 días laborables (RD\$ 300.00 Pesos), fotografía</p> <p>Emisión por Deterioro vip (RD\$ 3,650.00 Pesos), duración 3 horas laborables (RD\$ 300.00 Pesos), fotografía</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Emisión por Deterioro normal (RD\$ 2,650.00 Pesos), duración 6 días laborables (RD\$ 300.00 Pesos), fotografía Certificaciones de pasaportes (RD\$ 1,500.00 Pesos), duración 3 horas laborables Evidencias: Captura pantalla página WEB.</p> <p>La información sobre la responsabilidad de gestión de los distintos servicios se encuentra disponible al público en el sub portal de transparencia. Evidencia: Captura de pantalla del sub portal de transparencia.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de mejorar y actualizar la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano de la institución.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Unos 858 ciudadanos/clientes participaron en la evaluación la calidad y satisfacción en el servicio, dando a conocer sus requisitos, necesidades y expectativas, información que la institución utiliza en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Evidencia: Encuestas de satisfacción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Las quejas y sugerencias recibidas se trabajan de manera coordinada con recursos humano y despacho, se realiza un informe al despacho tabulado con las respuestas de cada caso.</p> <p>Evidencia: Informe de la OAI sobre las quejas para el despacho y RRHH.</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>La Dirección General de Pasaportes cuenta con una plataforma digital para atender las solicitudes de pasaportes en línea dando facilidad para que el ciudadano realice su solicitud de pasaportes en mediante una plataforma web.</p> <p>Contamos además con la plataforma de citas para la solicitud de pasaportes de forma presencial, a través de esta permite que el ciudadano registre fecha, hora y seleccione la Oficina mediante la cual desea realizar su proceso.</p> <p>Evidencia Captura de pantalla de la plataforma online y citas pasaportes.</p>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>La Dirección General de Pasaportes identifico en el 2023 una 90 mujeres y unos 37 hombres para facilitarles capacitaciones especializadas, según el levantamiento de detección de necesidades de capacitación, sobre los niveles educativos 71 son universitarios o profesionales, 56 han completado la educación básica y tienen cursos técnicos; en las jornadas médicas se han atendido 95 de colaboradores; en la Encuesta de Clima y Cultura</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Organizacional participaron 177 colaboradores, 114 femenino y 63 masculino. Evidencia: Matrices de estadísticas desagregadas de RRHH. Fotos de jornadas médicas. Fotos de charlas de salud y cuidado personal.</p> <p>Unos 858 ciudadanos/clientes participaron en la evaluación la calidad y satisfacción en el servicio, la revisión periódica que realiza la institución para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Evidencia: Encuestas de satisfacción.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Unos 7,949 solicitaron los servicios y productos de la institución de manera electrónica, 37,415 de manera presencial. Evidencia: Encuestas de satisfacción.</p> <p>Los resultados de la transparencia en la DGP se miden mediante las evaluaciones realizadas por la DIGEIG, las cuales se mantienen sobre el 95% de cumplimiento Evidencia: Imágenes evaluaciones realizadas por la DIGEIG a Pasaportes.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de la Dirección General de Pasaportes han mejorado debido a la estrategia de accesibilidad y transparencia. Con la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del Sistema de Aplicación de la Encuesta de Clima en la Administración Pública la Dirección General de Pasaportes evaluó el grado de percepción de los servidores de la institución, lo cual sirvió de fundamento para el establecimiento de planes de acción.</p> <p>En la misma se aprecia que un 79% del personal encuestado considera que la Organización es un buen lugar para laborar.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p> <p>Un 87.34% de los servidores de la institución respondió en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, que se sienten identificados con la institución y valores, que valoran positivamente el involucramiento que tienen en la forma de planificar el trabajo y en la toma de decisiones de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p> <p>El 79.89% valora positivamente la participación del personal en las actividades de mejora de procesos y del servicio institucional.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p> <p>El 85.31% del personal comprende y maneja la información sobre que son conflictos de intereses (según las leyes 41-08, 340-06, 200-04, entre otras) y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes dispone como herramientas de retroalimentación, consulta y dialogo con los colaboradores, las cuales están descritas en el plan de comunicación: memorándum, circulares, email, el buzón de sugerencias y la encuesta de clima organizacional, en dichas encuestas se levantan informaciones relevantes para mejorar aspectos claves de la institución. En la última encuesta participaron 177 colaboradores.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	Plan de comunicación.	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de su Política de Responsabilidad Social, así como de las actividades dentro del plan de trabajo de responsabilidad social.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Un 79.89% de los empleados opinan positivamente en que la Institución trabaja arduamente para mejora y cambio. Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El 78.95% de los empleados tienen un impacto positivo del uso de la tecnología, la organización y digitalización en la institución Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.	
9) La agilidad de la organización.	El 65.65% de los empleados opinan que la cantidad de funciones asignadas les permite desarrollarlas con agilidad de la organización y la calidad esperada en el tiempo estimado. Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis de la carga de trabajo y sus procesos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional sobre el Liderazgo y participación se proyectó un promedio de 83.28% positivo, donde opinan que la MAE y los directivos suministran la información necesaria para la toma de decisiones, son congruentes en lo que se dice y se hace, son servidores públicos ejemplares.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En la Dirección General de Pasaportes se respetan los procesos y la planificación que se deben llevar a cabo para lograr los resultados esperados y el 80.79% de los empleados están conscientes del diseño y la gestión de estos.</p> <p>Evidencia. Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la Dirección General de Pasaportes posterior a la evaluación de los acuerdos de desempeño, si aplica se remunera al empleado con base a los resultados alcanzados en base a su desempeño. El 75.14% de los colaboradores ven positivos los beneficios del actual reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<p>El indicador Capacitación Especializada y Desarrollo obtuvo una valoración positiva de 79.55% en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La Dirección General de Pasaportes tiene un 82.30% de valoración positiva sobre el proceso de comunicación interna, externa y los métodos de información.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El 77.97% de los colaboradores opina positivamente sobre el proceso institucional de reconocimiento laboral, individual y de equipo.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El indicador de Mejora y Cambio obtuvo un 79.89% de positividad atendiendo a los resultados de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Un 83.05% de los colaboradores se expresaron positivamente y a favor de que el ambiente de trabajo y la cultura de la organización es adecuada.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Un 71.64% de los colaboradores afirma de manera positiva que en la institución hay un balance trabajo familia. (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud, entre otros).</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>El 71.37% de los empleados opinan que en la institución se dan las oportunidades de ascensos y promoción sin distinción entre mujeres y hombres, así mismo el trato respetuoso a todos los colaboradores de manera vertical y horizontal.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El 78.72% de los empleados afirman que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo y que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Un 79.55% del personal está de acuerdo con que la capacitación que recibe está relacionada con su desarrollo profesional. En cuanto al servicio profesional de carrera se obtuvo una valoración positiva de 66.67%.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la Dirección General de Pasaportes el 77.97% de los empleados está de acuerdo con la motivación, el empoderamiento y el reconocimiento laboral que la institución genera y otorga al personal.</p> <p>Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Sobre el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, el 79.55% de los empleados valora positivamente el desarrollo del programa continuo de formación en el cual todos los grupos ocupacionales son impactados.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	En la Dirección General de Pasaportes el absentismo fue de un 9.03% y la rotación de 0.012%. Evidencias: Informe de absentismo y rotación.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	En la última encuesta de clima y cultura organizacional participaron 177 colaboradores, sus respuestas son la retroalimentación para mejorar aspectos claves de la institución. Evidencia: Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En la Dirección General de Pasaportes no se han reportado dilemas éticos durante el periodo 2023-2024. Evidencia: Matriz de reporte de conflictos.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de su Política de Responsabilidad

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Según la encuesta realizada a los clientes/ciudadanos, en el trato que le ha dado el personal fue valorado positivamente por un 83% de los encuestados y en relación a la profesionalidad del personal que le atendió un 82% valora el servicio positivamente. En promedio la satisfacción de esta dimensión es de un 83%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).</p>	<p>Social, así como de las actividades dentro del plan de trabajo de responsabilidad social.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>El 99% de los colaboradores de la Dirección General de Pasaportes obtuvo el beneficio del cumplimiento del incentivo individual ya que alcanzaron la puntuación requerida.</p> <p>Evidencia: Copia de plantilla de Acuerdo de Desempeño año 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Un 78.95% de los colaboradores indico que utiliza herramientas digitales de información y comunicación en la realización de sus funciones. Evidencia: Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional.	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	El 79.55% de los colaboradores valora positivamente el plan de desarrollo de las capacidades y/o habilidades por medio de las actividades formativas virtuales y presenciales. Evidencia: Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	No se aplica por el decreto presidencial No. 396-21	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos</p>		La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de su Política de Responsabilidad Social, así como de las actividades dentro del plan de trabajo de responsabilidad social.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes contribuye a la sociedad local /global con relación a la sostenibilidad seleccionando sus proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores un requisito es que estén al día con sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligación es que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un mínimo del 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES y el cumplimiento de la Política Nacional sobre Compras Verdes.</p> <p>Evidencia: La adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.</p> <p>Se planifican y ejecutan las actividades de responsabilidad social en beneficio de los empleados (jornadas de salud, monitoreo de la salud, medicamentos en el dispensario médico, referimientos con especialistas, etc.), así como la suplencia de materiales y recursos específicos para satisfacer necesidades especiales.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los</p>	<p>Matriz los servidores públicos con necesidades especiales, con algún tipo de discapacidad y las personas afectadas por algún evento siniestro. Plan de las actividades de responsabilidad social.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes mantiene constantemente actualizada nuestra plataforma de transparencia, transparentando el uso y el destino de los recursos, y trabajando una imagen de integridad institucional. Evidencia: Captura de pantalla del portal de transparencia.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes aporta a la sostenibilidad seleccionando sus proveedores aplicando criterios de responsabilidad social y cumpliendo con la Política Nacional sobre Compras Verdes. Evidencia: La adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha habilitado canales de sugerencias y quejas, para recibir retroalimentación de nuestros clientes. Desde el buzón físico habilitado en la recepción de esta, hasta</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de su Política de Responsabilidad Social, así como de las actividades dentro del plan de trabajo de responsabilidad social aportando al desarrollo económico y la seguridad nacional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	un apartado en nuestra página web. La institución cuenta con un 90% de aceptación sobre la accesibilidad, y un 82% valora positivamente sobre la transparencia y el comportamiento ético. Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes aporta a la sostenibilidad seleccionando sus proveedores aplicando criterios de responsabilidad social y cumpliendo con la Política Nacional sobre Compras Verdes. Evidencia: La adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes ha documentado la forma de gestionar y desarrollar vínculos o asociaciones con sus partes interesadas (las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas, legislativas, municipales, sector privado, organismos no gubernamentales y organismos internacionales), Todos los años se realizan las evaluaciones de</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de su Política de Responsabilidad Social, así como de las actividades dentro del plan de trabajo de responsabilidad social aportando al desarrollo económico y la seguridad nacional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>satisfacción a usuarios de los servicios públicos ofrecidos por la institución. Cada dos años se realiza el diagnóstico de clima organizacional. Los acuerdos, convenios, contratos se revisan todos los años para asegurar la vigencia y gestionar las adendas.</p> <p>Evidencia: Acuerdos, convenios, contratos y sus adendas. Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP). Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales, nuestro portal web y redes sociales. A diciembre del 2023 cerramos con 121,500 usuarios de Instagram, 7,067 usuarios de Twitter y 27,528 usuarios de Facebook.</p> <p>Evidencia: Informe de redes sociales de la institución.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes colabora con una compensación alimentaria (almuerzo y cena) para todos los empleados pertenecientes a todos los grupos ocupacionales.</p> <p>Evidencia: Contrato con la empresa de alimentos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>		<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de su Política de Responsabilidad Social, así como de las actividades dentro del plan de trabajo de responsabilidad social con actividades filantrópicas.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes incentiva el intercambio productivo de conocimientos e información con otras instituciones para aprender las buenas prácticas nacionales e internacionales mediante la creación de espacios para el intercambio de mejores prácticas entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>Evidencias: Certificados de participación curso en la Dirección General de Alianzas Publico Privadas. Cartas de cooperación interinstitucional con MIREX, MESCYT, etc.</p> <p>La Dirección General de Pasaportes cuenta con un comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo, el cual se encarga de cumplir con las normativas de</p>	

<p>y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>seguridad e higiene laboral, así como con el SISTAP. El comité tiene su plan de trabajo y ejecuta acciones de prevención.</p> <p>Evidencia: Copia del acta Constitutiva del Comité Mixto de salud y seguridad laboral.</p>	<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis y redacción de su Política de Responsabilidad Social, así como de las actividades dentro del plan de trabajo de responsabilidad social, para posterior realizar la medición correspondiente.</p>
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Con la finalidad de mantener la calidad y eficiencia en el servicio ofrecido, la Dirección de Emisión y Renovación se mantiene en constante monitoreo de las dependencias bajo su cargo en miras a detectar en tiempo oportuno las eventualidades e incidencias que pudieran irrumpir en el desarrollo eficaz de nuestros procesos.</p> <p>Evidencia: Reportes estadísticos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El 87% de los clientes/ciudadanos aprueban de manera satisfactoria la prestación de los servicios presenciales y virtuales. Evidencia: Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		La institución está en proceso de realizar evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados con otras instituciones gubernamentales nacionales e internacionales.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La Dirección General de Pasaportes tiene 13 acuerdos con instituciones públicas, con las cuales los planes de trabajo se cumplen en un 90%. Evidencia: Registro de Acuerdos, Convenios y/o Contratos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público-Privadas.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La institución capacito 15 empleados en la Norma ISO 9001-2015, y 2 de ellos son auditores líderes de la norma. Evidencia: Diplomas de cursos.	La institución está en proceso de planificar y realizar evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		La institución está en proceso de planificar e implementar innovaciones en los servicios y productos, ya han sido identificadas y está pendiente la ejecución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		La institución está en proceso de planificar e implementar las reformas en los servicios y productos, ya han sido identificadas y está pendiente la ejecución. Como el anteproyecto de ley para pasaportes.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos.	La Dirección General de Pasaportes trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, de acuerdo con las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente. Evidencias: Plan de RRHH. Ejecución financiera.	La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría.

La Dirección General de Pasaportes en conjunto con MAP ha realizado levantamientos, que han permitido en análisis, diseño, gestión, actualización de los procesos de la institución a través del análisis de los manuales de procesos y procedimientos, así como la implementación de herramientas de mejora continua, así también ha realizado levantamientos para implementación, de procesos dentro de la institución, siguiendo los mismos lineamientos mencionados

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

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

anteriormente: (Proyecto Burocracia 0, Certificación Online, etc.).

Evidencias:

Elaboración de Proyecto Burocracia Cero “0”.
Certificación Online.

La DGP ha logrado avances de una 90 % entre los cuales podemos mencionar 1. Acuerdo Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), con la DGP mediante este acuerdo se logró que Inaguja suministre la confección y entrega de los textiles a esta Dirección General de Pasaporte, 2. Policía Nacional (INTERPOL), con la DGP mediante este acuerdo se logró desarrollar estrategias conjuntas con el propósito de contribuir a erradicar falsificaciones de pasaportes de lectura mecánica e identificar sus autores. 3. Acuerdo de colaboración entre la Procuraduría General de la República y la Dirección General de Pasaportes mediante este acuerdo se logró coordinar esfuerzos conjuntos para la colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambas instituciones

4. Acuerdo de la Junta Central Electoral (JCE), y la DGP con este convenio se contribuye a la erradicación de falsificaciones de documentos de identidad, así el seguimiento y comunicación recíproca entre ambas instituciones. 5. Acuerdo con la Tesorería Nacional y esta DGP mediante este convenio se logró la

La institución está en proceso de realizar evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados con otras instituciones gubernamentales nacionales e internacionales.

utilización del SIRITE en la recaudación de ingresos por concepto de los tributos, tasas bienes y servicios.6. Acuerdo con la Gobernación Provincial de la Altagracia y la DGP mediante esta alianza la Gobernación Provincial se compromete a ceder un espacio dentro del Edificio de Oficinas Públicas para la instalación de una Oficina Provincial de Pasaportes en la ciudad de Higüey. Acuerdo con el Ministerio de Interior y policía y la DGP mediante este convenio se logró intercambiar informaciones para el flujo constante, continuo y de fácil acceso a la data de los ciudadanos y personas a quienes se les reconozca u otorgue la nacionalidad dominicana.7. Acuerdo entre la Dirección General de Migración (MGM), y la DGP mediante este acuerdo se logró que la Dirección General de Migración delega en favor de la Dirección General de Pasaportes la competencia del diseño e impresión, de los documentos de viaje especializados para todos aquellos extranjeros beneficiados con la condición de refugiado. 8. Acuerdo entre el Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), y la DGP mediante este acuerdo ambas instituciones se comprometen a compartir y cooperar mutuamente en el desarrollo de actividades formativas, preventivas, asesorías, capacitación en interés medidas de seguridad alteraciones y fraudes de Documentos de Viajes de lectura mecánica. Acuerdo entre el Ministerio de Interior y Policía (MIP) y la DGP mediante este acuerdo ambas instituciones se comprometen con el propósito de intercambiar informaciones para el flujo constante, continuo y de fácil acceso a la data, de los ciudadanos y personas a quienes se les reconozca u otorgue la nacionalidad dominicana en procura de fortalecer la seguridad de

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>los procesos y evitar la ocurrencia de fraudes por parte de los usuarios.</p> <p>Evidencias: Registro de Acuerdos, Convenios y/o Contratos de Cooperación Internacional y/o Alianzas Público-Privadas.</p> <p>Utilizamos una herramienta desarrollada inhouse para la reducción drástica de uso de papel y que sirve para manejar el ciclo de vida de las solicitudes de soporte al área de TIC (HelpDesk). Como parte de los procesos operativos también hemos desarrollado las capacidades para enviar de forma digital información relativa relevante para el ciudadano al momento de capturar la información relevante para los procesos internos, logrando así reducción significativa en el uso del papel. Nuestro sistema de activo fijo permite manejar nuestro inventario en un entorno digital. Digitalización del proceso de certificación de pasaporte para eficientizar un proceso manual. Utilizamos el correo electrónico para compartir información administrativa relevante como son: oficios, boletín institucional, memorándum, notificaciones, comunicaciones, etc. Implementamos la firma digital para optimizar el uso de recursos de oficina, así como el tiempo para la obtención de autorizaciones y acuses de recibo</p> <p>Evidencias: Oficios, boletín institucional, memorándum, notificaciones, comunicaciones y firma digital</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>La institución está en proceso de planificar y realizar evaluaciones o auditorías internas.</p>

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>La institución está en proceso de preparación para participar en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El presupuesto financiero se ejecuto en un 98% según los reportes emitidos por la Dirección Administrativa y Financiera de la institución. El cumplimiento del presupuesto es evaluado en la ejecución presupuestaria e el SIGEF.</p> <p>Evidencias: Reportes financieros cargados en el portal de transparencia de la institución.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>La Dirección General de Pasaportes está en proceso de realizar el análisis costo-efectividad sobre los logros, los resultados de impacto al menor costo posible y de las tecnologías usadas y su impacto.</p>

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