



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP)

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

**Licda. Belkis Aquino - Coordinadora
Licda. Monika Felix - Secretaria
Licda. Bautista Zapata - Miembro
Licda. Zoila Turbí - Miembro
Lic. Hector Guzmán - Miembro
Lic. Manuel Florián - Miembro
Licda. Karina Estrella - Miembro
Licda. Sol Angel Rodriguez - Miembro
Lic. Josías Riverón - Miembro
Licda. Yuri Colón - Miembro**

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

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1. MISIÓN.....	4
1.1.2. VISIÓN	4
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES	4
1.1.4. BASE LEGAL.....	4
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.1.6. SERVICIOS	5
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	6
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	12
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	12
2.1.1 LIDERAZGO	12
2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	12
2.1.3 PERSONAS.....	12
2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	13
2.1.5 PROCESOS.....	13
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	14
2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	14
2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	14
2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	14
2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO	15
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	16
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....	17

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General de Pasaportes creada mediante la Ley No. 549-70 del 10 de marzo 1970, es una dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, y tienen como finalidad proporcionar un documento oficial de viaje, con un servicio seguro, oportuno y de calidad, es ser proveedor de un documento de identidad y su gran desafío es garantizar que la tramitación de sus operaciones se haga bajo los más estrictos controles de calidad, transparencia y confiabilidad. Por resto la institución ha definido como prioridad incorporar las recomendaciones de la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI), y en lo específico la de cumplir con la normativa relacionada con la: “Facilitación del documento de viaje de lectura mecánica y la incorporación del sistema para el pasaporte electrónico en la República Dominicana; así como otras prácticas internacionales sobre la expedición de pasaportes”.

La Dirección General de Pasaportes atiende diariamente a miles de personas, en las diversas dependencias creadas en algunas provincias del país, procurando fortalecer el servicio y mejorar el acceso de los ciudadanos, en la obtención de su documento de viaje.

Para poder aplicar y aprovechar la gestión de la calidad, la institución hace acopio a la Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, que facilita en las organizaciones del sector público 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.

Con este modelo la Dirección General de Pasaportes realizó el análisis organizacional a partir de nueve criterios (9) y veintiocho subcriterios (28), apoyados en una serie de ejemplos que sirvieron de referencia en la identificación de los puntos fuertes, los mismos fueron acompañados por las respectivas evidencias que los sostienen.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y el aprovechamiento de la Gestión de oportunidades de cara a la mejora continua. En tal sentido la Dirección General de Pasaportes continuará implementado las acciones de mejora identificadas con la finalidad de continuar impulsando los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de sus servicios.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN

Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos en el extranjero, mediante la emisión de un documento de viaje con altos estándares de calidad y seguridad.

1.1.2. VISIÓN

Ser la institución del Estado Dominicano reconocida a nivel internacional por proporcionar un documento oficial de viaje, con un servicio seguro, oportuno y de calidad.

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

Honestidad.

Responsabilidad.

Vocación de Servicio.

Transparencia.

Integridad.

1.1.4. BASE LEGAL

La Dirección General de Pasaportes es una institución legalmente constituida en la Ley No. 549-70 del 10 de marzo 1970, adscrita al Ministerio De Relaciones Exteriores. Tiene participación a nivel nacional e internacional; internacional a través de las misiones consulares en donde se encuentran oficina donde los ciudadanos dominicanos (as) pueden emitir su pasaporte. Su fundamento legal responde a:

La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 15 de julio de 2015;

Ley No. 41-08, de fecha 16 de enero de 2008, de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación;

Ley No. 1-12, de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, de fecha 25 de enero de 2012;

Ley No. 247-12, Orgánica de Administración Pública de fecha 9 de agosto de 2012;

Ley No. 549 de fecha 10 de marzo del 1970 que crea la Dirección General de Pasaportes;

Ley No. 208 de fecha 08 de octubre del 1971, sobre pasaportes;

Ley No. 107-2013 de fecha 08 de agosto de 2013 que regula los procedimientos administrativos.

Estratégico Institucional (PEI), se muestra en los planes operativos anuales, formulados por cada una de las áreas de la Dirección General de Pasaportes (DGP).

El Plan Estratégico ha sido elaborado siguiendo la metodología para la formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), la cual plantea como punto de partida un análisis de situacional, un análisis FODA, la definición del marco estratégico, constituido a su vez por la misión, visión y valores institucionales.

Están definidos los indicadores que permiten monitorear el nivel de avance y desarrollo de la institución de cara a los resultados propuestos, para alcanzar los objetivos y metas pautadas, asegurando brindar el servicio oportunamente y de calidad situando a esta institución como referente de buenas prácticas en el servicio al ciudadano-cliente en la República Dominicana.

Ejes Estratégicos de la DGP

- I. Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje.
- II. Fortalecimiento Institucional.
- III. Responsabilidad Social.

Objetivos Estratégicos.

1. Satisfacer los requerimientos de la emisión del documento viaje, acorde a los requerimientos, estándares de calidad y seguridad establecidos.
2. Garantizar la calidad y efectividad de la gestión institucional.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

3. 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).

Evidencia:

Alineamiento Estratégico de la DGP establecido en la página 30 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

6. 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 (CEI) y buzón de denuncias, dónde el colaborador puede reportar cualquier conflicto de interés y acto de corrupción. 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.

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.

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.

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

2. 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 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.

Evidencia:

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.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

3. 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.

Evidencia:

Certificados de participación curso en la Dirección General de Alianzas Publico Privadas.

Cartas de cooperación interinstitucional con MIREX, MESCYT, etc.

CRITERIO 3: PERSONAS

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

4. 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.

Evidencia:

Acuerdos de desempeño.

Evaluaciones de desempeño.

Procedimiento de Evaluación de Desempeño PR-RRHH-07 en la política 6.17.

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

3. 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.

Evidencia:

Plan de capacitación.

Fotos de capacitación presencia y virtual.

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

3. 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 establecido en el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01.

Evidencia:

Política 6.5.10 del Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-DCDI-01.

Mínutas de redacción del POA.

Mínutas de revisión y aprobación de documentos controlados.

8. 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.

Evidencia:

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.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

5. 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.

Evidencia:

La adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

3. 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.

Evidencia:

Informe de traslado de recursos y documentos trasladados al Archivo Central.

Plan de mantenimiento de vehículos.

CRITERIO 5: PROCESOS.

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

3. 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 aprovechar 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 asigna los recursos necesarios para gestionar oportunamente los riesgos y las oportunidades y alcanzar los objetivos establecidos.

Evidencia:

Procedimiento de Valoración y Administración de Riesgos y Oportunidades PR-DPME-03.

Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos y Oportunidades.

6. 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.

Evidencias:

Certificados de participación curso en la Dirección General de Alianzas Público Privadas.

Cartas de cooperación interinstitucional con MIREX, MESCYT, etc.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:
 4. El índice de transparencia de la institución, el cual es estandarizado y emitido por la DIGEIG, se encuentra en 98.34%.
Evidencia:
Reporte de Evaluación del Índice de Transparencia estandarizado emitido por la DIGEIG, abril 2024.
2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.
 2. 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.
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.
Evidencia:
Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).
7. Los servicios de emisión, renovación y certificaciones pueden hacerse de manera virtual, un avance en la digitalización de la organización y estos servicios tienen una tasa de aceptación de un 87%.
Evidencia:
Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Pasaportes (DGP).

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:
 2. 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.
Evidencia:
Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.
4. 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.
Evidencia:
Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.

5. 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.

Evidencia:

Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.
Plan de comunicación.

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

1. 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.

Evidencia:

Resultados del estudio de clima y cultura organizacional.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

1. 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.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

7. 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 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.

4. La Dirección General de Pasaportes colabora con una compensación alimentaria (almuerzo y cena) para todos los empleados pertenecientes a todos los grupos ocupacionales.

Evidencia:

Contrato con la empresa de alimentos.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

4. 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. 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.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

Evidencias:

Elaboración de Proyecto Burocracia Cero “0”.

Certificación Online.

8. El presupuesto financiero se ejecutó 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.

Evidencias:

Reportes financieros cargados en el portal de transparencia de la institución.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

N/A

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

N/A

2.1.3 PERSONAS

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

6. 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.

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

9. La Dirección General de Pasaportes está en proceso de realizar el análisis costo/beneficio a las actividades de formación.

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

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

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

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

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

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

5. 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

8. 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.

2. La Dirección General de Pasaportes está en proceso de realizar el análisis costo-efectividad de las tecnologías usadas y su impacto.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

4. 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.

2.1.5 PROCESOS

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

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

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

3. 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

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

4. 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.

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

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

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

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

6. 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.

9. La Dirección General de Pasaportes está en proceso de análisis de la carga de trabajo y sus procesos.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

4. 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.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

1. 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
4. 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.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

1. 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.
5. 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.
8. 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.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

3. La institución está en proceso de realizar evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados con otras instituciones gubernamentales nacionales e internacionales.
5. La institución está en proceso de planificar y realizar evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6. La institución está en proceso de planificar e implementar innovaciones en los servicios y productos, ya han sido identificadas y está pendiente la ejecución.
7. 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.

1. La Dirección General de Pasaportes está en proceso de redactar una política de gestión del conocimiento e implementar los programas de mentoría.
3. La institución está en proceso de realizar evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados con otras instituciones gubernamentales nacionales e internacionales.
6. La institución está en proceso de planificar y realizar evaluaciones o auditorías internas.
7. La institución está en proceso de preparación para participar en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.
8. 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.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

El Marco Común de Evaluación (CAF), nos permitió tener una visión general de la Dirección General de Pasaportes, para conocer la situación actual de cada una de las actividades y procesos que intervienen para el logro de los objetivos institucionales, a través de la identificación de las fortalezas y debilidades por criterio y subcriterio.

Aprendimos la importancia que tiene evidenciar cada una de las tareas que se realizan en la institución, para poder justificar el cumplimiento del CICLO PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), durante el proceso de evaluación y puntuación del CAF.

Continuaremos trabajando e impulsando actividades que promuevan la mejora continua y el desarrollo integral de la institución, a través de sistemas de gestión de calidad.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Dirección General de Pasaportes (DGP)		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	77	100
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	77	100
3: Personas (100 puntos)	53	90
4: Alianzas (100 puntos)	51	90
5: Procesos (120 puntos)	62	100
6: Resultados orientados a los Clientes / Ciudadanos (100 puntos)	68	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	68	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	68	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	68	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	592	880