



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



DIRECCIÓN GENERAL
DE PASAPORTES



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



DIRECCIÓN GENERAL
DE PASAPORTES



ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. Resumen Ejecutivo	06
II. Información Institucional	11
2.1 Marco Filosófico Institucional	11
2.2 Base Legal	12
2.3 Estructura Organizativa.....	14
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	19
III Resultados Misionales.....	22
3.1 Información cuantitativa y cualitativa e indicadores de los Procesos Misionales	22
IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo	24
4.1 Desempeño Área Administrativa	24
4.2 Desempeño Área Financiera.....	27
4.3 Desempeño Departamento de Seguridad.....	33
4.4 Desempeño de los Recursos Humanos	33
4.5 Desempeño de los Procesos Jurídicos	41
4.6 Desempeño de la Tecnología	43
4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	48
4.8 Desempeño del Área de Emisión y Renovación	55



4.9 Desempeño del Área de Comunicaciones.....	63
V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional.....	65
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	66
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.....	67
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	67
5.4 Resultado Mediciones del portal de Transparencia	68
VI. Proyecciones al Próximo Año.....	69
VII. Anexos.....	71
a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	72
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)	73
c. Plan de Compras	74
d. Fotos Actividades DGP	84
e. Glosario	86



Resumen Ejecutivo

La Dirección General de Pasaportes, es una institución del Estado Dominicano, dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, organismo creado mediante el Decreto 549-70, en el año 1970, que crea la Ley 549, con la finalidad de la expedición de pasaportes ordinarios como documento de viaje a los/las ciudadanos y ciudadanas dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad Dominicana.

La Dirección General de Pasaportes, como institución a cargo de la expedición de pasaportes ordinarios, como documento de viaje a los/las ciudadanos y ciudadanas dominicanos/as y extranjeros naturalizados que han adquirido la nacionalidad dominicana, hemos asumido el compromiso de ofrecer un servicio de calidad, elevando los niveles de satisfacción de los usuarios, con alto interés en fortalecer la transparencia y el desarrollo del personal humano, con el fin de ser una entidad modelo en el país..

En el contexto de ampliar nuestros horizontes desde marzo 2021 y gracias al apoyo de nuestro presidente Lic. Luis Abinader, contamos con la nueva Oficina Provincial de Pasaportes de Higuey, desde su fecha de inauguración, la Oficina Provincial de Higuey ha emitido doce mil doscientos cuarenta y siete (12,247) pasaportes, con ingresos a la fecha de veintiséis millones setecientos veinticuatro mil novecientos cincuenta con 00/100 (RD\$26,724,950.00). Esta Oficina Provincial ha generado diecisiete (17) empleos, desde su apertura hasta la fecha.

De igual forma, se están concluyendo los preparativos para apertura de la Oficina de Pasaportes en Provincia Monseñor Nouel, esta apertura beneficiará a más de 203,000 habitantes, distribuidas en sus tres (3) municipios y siete (7) distritos municipales. Esta Oficina Provincial generará una cantidad aproximada de veintidós (22) empleos, lo que no solo es un aporte a la provincia, sino también un aporte a la sociedad dándole oportunidades de crecimiento a las personas de la provincia, contribuyendo con el crecimiento de esa provincia.

Asimismo, fue presentada la propuesta a la Presidencia de la República de la actualización del **"Proyecto de Implementación del Pasaporte Electrónico"**, la cual está en proceso de

revisión para fines de aprobación y ejecución, con el objetivo de cumplir con las normas de seguridad de aviación señaladas por la OACI y llevar al país a un siguiente nivel en materia de tecnología y seguridad del documento de viaje.

Con miras al fortalecimiento institucional, además de la revisión del “**Acuerdo Interinstitucional**” en conjunto con la Oficinas Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC), con la finalidad de establecer las obligaciones y compromisos, para dar continuidad al funcionamiento de la oficina en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano en el Punto GOB, Distrito Nacional, de la Dirección General de Pasaportes.

En adición, fue llevada a cabo la firma de varios convenios, para fortalecer lazos entre instituciones gubernamentales. Dentro de los acuerdos interinstitucionales podemos destacar el Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (**OGTIC**), el Convenio Interinstitucional entre **INAGUJA** y el Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Junta Central Electoral (JCE) y con los cuales buscamos simplificar los procesos y facilitar los servicios a los usuarios.

La institución realizó encuentros con la Junta de Aviación Civil, el Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil y la Dirección General de Migración, con el propósito de socializar los puntos del acuerdo interinstitucional, sobre las medidas de seguridad, en cumplimiento de lo acordado en la auditoria de la OACI, realizada esta Dirección General de Pasaportes, el 28 de marzo del 2021.

En otro ámbito, la Dirección General de Pasaportes durante todo el año mantuvo una respuesta activa en todas las actividades de “**Vacúnate RD**” en solidaridad no solo con los colaboradores y los ciudadanos, sino también con la Vicepresidencia de la República, donde participó durante, en la Jornada Nacional de Vacunación, en el Municipio de Santo Domingo Este; se realizaron jornadas de vacunación internas, alcanzando al mes de noviembre y diciembre el porcentaje de un 99% de los empleados inoculados en la institución.

Asimismo, por segunda vez se dio apertura al centro de vacunación en la Dirección General de Pasaportes, ofreciendo la facilidad al ciudadano que llegaban a nuestras instalaciones

a solicitar sus servicios de emisión y/o renovación de su pasaporte, de poder vacunarse mientras esperaban su documento de viaje y así completar su inmunidad contra el COVID-19 con sus tres vacunas.

En adición a esto, se estableció una conexión segura con los servidores de la nube de la Dirección General de Pasaportes, para que pudieran consultar información sobre los ciudadanos basados en su número de pasaporte, lo cual facilitará los controles del proyecto **“Vacúnate RD”**.

En lo referente a la participación de la Dirección General de Pasaportes en el desarrollo del **“Programa Burocracia Cero, hacia un Gobierno Eficiente”**, con la implementación de mejoras en el manejo de los procesos de renovación de pasaportes adultos 6 años presencial, hemos asumido el reto del proyecto de reducción del proceso de emisión y renovación de pasaportes a 24 horas laborables los normales y 1 hora los VIP. Con esto la institución busca minimizar significativamente el tiempo de captura y entrega de pasaportes, marcando un precedente en la operatividad de la institución.

Asimismo, esta Dirección General de Pasaportes implementó la notificación vía correo electrónico para informar a los ciudadanos la fecha de retiro y vencimiento de su pasaporte, con el objetivo de facilitar los datos oportunos a los ciudadanos que evitará la pérdida de tiempo y el pago de penalidades.

En lo referente a las Misiones Consulares, se orientaron esfuerzos en lograr la conexión de los Consulados y Embajadas al sistema de gestión de pasaportes en la Sede Central, con el propósito de hacer efectiva la operatividad y disminuir los periodos de espera en el proceso de emisión y renovación de pasaportes en el exterior. En este sentido, el pasado 15 de agosto del 2021 se concluyó con la conexión del Consulado General en Los Ángeles, California.

Igualmente fue autorizada las conexiones de 8 Consulados y 4 Embajadas, las cuales ya están siendo ejecutadas en coordinación con dichas Misiones Consulares.

Durante el año 2021 fue un año muy productivo en materia de Recaudaciones, superando los tres (3) años anteriores 2018 (RD\$933,139,502.26), 2019 (1,006,682,991.89) y 2020 (671,602,268.29), producto del buen desempeño de la Emisión y Renovación de Pasaportes, con un monto total de **RD\$1,144,050,311.09**.

Además, nuestro Servicio en Línea (On Line) manifestó un desempeño superior a lo esperado, se recibieron aproximadamente más de 300 requerimientos de servicios diarios, para un total de 61,190 solicitudes por parte los ciudadanos.

En otro orden se creó la División del Call Center, con el objetivo de que los ciudadanos y ciudadanas no tengan que trasladarse a nuestras oficinas de manera personal, ofreciendo un servicio óptimo y seguro, para la emisión y renovación de su documento de viaje. En el año, se realizaron un total de 95,102 solicitudes. Esta creación generó a la fecha diez (10) empleos, los cuales han sido ocupados por un personal capaz y competente para realizar tan importante tarea.

Un logro importante de la Dirección de Pasaportes, fue la aprobación y actualización por el Ministerio de Administración Pública (MAP) de una nueva Estructura Organizacional, mediante la Resolución Núm. **DGP03/2021**, con el objetivo de que las áreas, tengan una estructura funcional y acordes a las funciones realizadas.

Cabe destacar que los trabajos que se realizaron en el seguimiento a los lineamientos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, bajo el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), fue concluida con una labor del 100% completada en la plataforma RUTA, que dirige el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), con el objetivo de modernizar y asegurar los procesos de la institución y la proyección de los proyectos para los próximos cuatro años.

En este año 2021, la Dirección General de Pasaportes ha tenido una producción de (426,878) pasaportes, emitidos en Sede Central y las Oficinas Provinciales y en los Consulados 108,836 pasaportes emitidos, para un total de 535,714 de pasaportes emitidos y renovados. Cabe destacar que nuestra institución programó una meta física de 489,702 para el 2021, sin embargo, la meta ha sobrepasado las expectativas en más de un **106%**.

En adición, se registró un aumento progresivo en las citas de pasaportes, debido a la extensión temporal del horario de servicios en la Sede Central y Oficinas Provinciales de Santiago, Zona Oriental y Sambil, satisfaciendo con esto la alta demanda de la temporada, aumentando las citas a 600 al día. Por consecuencia se realizaron (39,398.96) citas, producto del aumento del horario temporal.

Al cierre del tercer trimestre y principios del cuarto, en el fortalecimiento de los Sistemas de Monitoreo de la Gestión Pública y Metas Presidenciales, se alcanzó un cumplimiento de un **85.79%**, y obteniendo **100%**, tanto en el Acceso a la Información Pública (SAIP) como en Transparencia y Ética Gubernamental, lo que nos lleva a ser una de las instituciones más transparentes de la actualidad.

Actualmente la Dirección General de Pasaportes tiene un 99% de avance en la implementación de la firma digital, el cual nos coloca en la vanguardia y pionera dentro de las instituciones del estado dominicano.



Información Institucional

2.1 Marco Filosófico Institucional

2.1.1 Misión Visión y Valores

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
 <p>Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos, mediante la emisión de un documento de viaje que lo identifique, elaborado con los más altos estándares en calidad, seguridad y modernidad.</p>	 <p>Ser la Institución que garantiza la satisfacción óptima de poseer un documento de viaje, con un servicio ágil y oportuno, con una gestión efectiva y de calidad.</p>	 <ul style="list-style-type: none">✓ Vocación de Servicio✓ Responsabilidad✓ Transparencia✓ Seguridad

2.1.2 Servicios prestados y clientes o Usuarios

a) Servicios Prestados:

- Emisión y Renovación de Pasaportes ordinarios
- Solicitud de Pasaportes Online.
- Custodia de libretas en blanco de pasaportes
- Autorización de pasaportes de categoría diplomáticos y oficiales.
- Certificaciones de Pasaportes.
- Emisión de documento de viaje para refugiados.



b) Clientes o usuarios Institucionales:

- Usuarios/as dominicanos/as
- Personas en calidad de refugiados.

2.2 Base Legal

La Dirección General de Pasaportes (DGP) es una dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), organismo creado mediante Decreto 549-70, en el año 1970, con la finalidad de expedir pasaportes ordinarios como documento de viaje a los/las ciudadanos y ciudadanas dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad dominicana.

- **Ley No. 549, de fecha 10 de marzo del 1970**, crea la Dirección General de Pasaportes bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, con las atribuciones y deberes que habían correspondido hasta ese momento al Encargado de la División de Pasaportes de dicha Secretaría de Estado.
- **Ley No. 208, de fecha 8 de octubre del 1971**, ratifica la condición de documento oficial para los/as dominicanos/as que viajan al exterior. En esta Ley se prohíbe la expedición de duplicados de Pasaportes por causa de deterioro, pérdida o agotamiento; en cambio autoriza a expedir un nuevo Pasaporte o renovar éste según el caso.
- **Decreto No. 956, de fecha 9 de junio de 1975**, reglamenta la expedición de Pasaportes Diplomáticos, Oficiales y Ordinarios. Algunos de sus párrafos, artículos y acápite fueron modificados mediante el Decreto 217 del 18 de septiembre de 1978.
- **Decreto No. 140, de fecha 30 de marzo de 1999**, mediante el cual se otorgan nuevas funciones a la Dirección General de Pasaportes.



- **Resolución 003-2015, de fecha 22 de enero del 2015**, establece el pago por emisión por primera vez naturalizados.
- **Resolución 004-2015, de fecha 22 de enero del 2015**, dominicanos en el exterior deberán presentar identificación del país donde residen, si no poseen cédula dominicana.
- **Resolución 007-2015, de fecha 03 de junio del 2015**, pasaportes para refugiados.
- **Resolución 010-2017, de fecha 07 de junio del 2017**, fija las tarifas a ser aplicadas en los Consulados Dominicanos Emisores de Pasaportes.



2.3 Estructura Organizativa



Dirección General de Pasaportes Listado de Funcionarios Enero-Diciembre 2021

No.	Áreas	Responsables
1	Director General	Néstor Julio Cruz Pichardo
2	Coordinadora del Despacho	María Altagracia Pérez
	Sub-Direcciones	Sub-Directores
1	Sub-Dirección con asiento en la Oficina Punto GOB en Sambil	Carlos Ortiz Severino
2	Sub-Dirección (Enc. Departamento de Supervisión y Control de Operaciones)	Ana Hilda Novas Rivas
3	Sub-Dirección con asiento en la Oficina Provincial de Pasaportes en la Zona Oriental	Fanny Yudelka Santana De Fernández
4	Sub-Dirección (Coordinador de formación de capacitación especializada)	Otoniel Reyes Ventura
5	Sub-Dirección con asiento en el Departamento de Atención a Casos Especiales	Miriam Margarita Segarra
Direcciones		
1	Dirección Jurídica	Carlos Miguel Heredia
2	Dirección de Planificación y Desarrollo	Héctor Miguel Guzmán Sánchez
3	Dirección de Recursos Humanos	Karina Estrella
4	Dirección Administrativa - Financiera	-
5	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	-
6	Dirección de Emisión y Renovación de Pasaportes	Eduardl Francisco Figueroa Polanco



Departamentos		
1	Departamento de Seguridad	Cnel. Edward Evans Matthew de la Cruz
2	Departamento de Registro, Control y Nómina	Darlyn Amezquita
3	Departamento de Organización del Trabajo y Compensación	Damaris Bobadilla
4	Departamento Evaluación del Desempeño y Capacitación	Ana Mercedes Rodríguez
5	Departamento Financiero	Manuel Gregorio Florián Labourt
6	Departamento Administrativo	Antony Alexander Encarnación Mendieta
7	Departamento de Comunicaciones	-
8	Departamento de Administración de Proyectos TIC	-
9	Departamento de Operaciones TIC	Bladimir de la Rosa Jiménez
10	Departamento de Supervisión y Control de Operaciones	-
11	Departamento de Relaciones Consulares	Julia Martínez Sánchez
12	Departamento Antifraude	Luis Maldonado Pacheco
13	Departamento de Recepción de Documentos	Salomón Moreta Feliz
14	Departamento de Servicio Online al Ciudadano/Cliente	María Antonia Tavéras
15	Departamento de Revisión y Análisis de Documentos de Solicitud	Minoska Altagracia Frías Sosa
16	Departamento de Atención a Casos Especiales	-

Divisiones		
1	División de Elaboración de Documentos Legales	Ana Nova
2	División de Litigios	Ramón León Soto
3	División de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP	Yury Colón Dumé
4	División de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión.	-
5	División de Cooperación Internacional	Rosa Irma Febles Mora



6	División de Reclutamiento y Selección	-
7	División de Relaciones Laborales y Sociales	-
8	División de Relaciones Públicas	Nicole Terrero García
9	División de Protocolo y Eventos	-
10	División de Contabilidad	-
11	División Presupuesto	-
12	División de Tesorería	Vilma María Lugo Zamora
13	División de Compras y Contrataciones	Julia Beatriz Rivas Ureña
14	División de Almacén y Suministro	Aneuri Arister Peña Cuevas
15	División de Servicios Generales	José Ramón Hiciano Acosta
16	División de Desarrollo e Implementación de Sistemas	-
17	División de Administración de Servicios TIC	José Adalberto Valdez
18	División de Seguridad y Monitoreo TIC	Sandy Rivas
19	División de Control de Especies Timbradas	Héctor Bienvenido Vargas Bouddier
20	División de Pasaportes del Exterior	Petronila Alcántara
21	División de Call Center	-
22	División de Atención al Ciudadano/Cliente	Socorro Cruceta
23	División de Entrega de Pasaportes	Irma Echavarría
24	División de Producción de Pasaportes	Nidia Enriqueta Kokette



Secciones		
1	Sección de Ingreso	-
2	Sección de Correspondencia	Leónidas Rodríguez Almonte
3	Sección Archivo Central	Margarita Abad
4	Sección Mantenimiento Planta Física	Cristóbal del Orbe Polanco
5	Sección de Transportación	Miguel Marcelino de Jesús
Oficinas		
1	Oficina de Acceso a la Información Pública (RAI)	Mónika Marcelle Félix Estévez
2	Unidad de Investigación	Ángel Francisco Mejía Luna
Supervisión		
1	Inspector General	Pascual Virgilio Feliz Feliz
Asesores		
1	Dirección General	Carlos Mesa Cartagena
2	Dirección General	Paulino Antonio Feliz Espinosa
3	Departamento Financiero	Juan Miguel Pérez Rodríguez
4	Dirección Jurídica	Juan Francisco Rosa Cabral
5	División de Tesorería	Héctor Bienvenido Ricardo Sánchez
6	Dirección De Tecnologías de la Información Y Comunicación	Francisco Eduardo Tavéras Lizardo
7	Departamento de Comunicaciones	Ariel Ulises Manzanillo Suriel

Oficinas Regionales de Pasaportes		
1	Oficina Regional Este y Sur	Lisset Sánchez Berson
2	Oficina Regional Norte	Licelot Durán
Divisiones Provinciales de Pasaportes		
1	Azua	Esmelin Figuereo Figuereo
2	Barahona	Andrea Segura Méndez



3	Higüey	Sammy Areuris Tavárez
4	La Vega	Yesenia del Carmen Fernández Gil
5	Montecristi	José Alberto Vásquez
6	Nagua	Sonia Núñez Espino De Hochmair
7	Puerto Plata	Jatnna Francisco Mena
8	Oficina Punto GOB en Sambil	Francisco Alberto Almonte Cabassa
9	Santiago	Williams de Jesús Salcedo de Peña
10	San Pedro de Macorís	Nolberto Encarnación Pérez
11	San Francisco de Macorís	Olandra Amezcua Rosario
12	Zona Oriental	Carlos Manuel Acevedo

Elaborado por: Dirección de Planificación//kmp

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



2.4 Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Pasaportes (DGP) para el periodo 2021-2024, se elaboró con el propósito fundamental de definir el horizonte a corto y mediano plazo, que contribuirá al logro efectivo de la misión y visión de la institución.

El Plan Estratégico y Operativo se ha elaborado con la orientación de favorecer:

- La Direccionalidad, Administración y Pensamiento Estratégico Institucional.
- La articulación, cohesión, consistencia e integración institucional.
- El Tránsito de lo que Es, a lo que Debe ser la DGP para los próximos años.
- La Trascendencia Histórica Institucional
- Un Enfoque Integral y Sistémico de la Planeación Estratégica.
- La Participación y Compromiso con el Cambio de los Colaboradores.

El documento está estructurado en:

1. Análisis de contextualización del PEI.
2. Resultados de la definición del Marco Estratégico Institucional, estructurado por la Misión, Visión, Ejes y Objetivos estratégico, a partir de los cuales se define el perfil de la cultura organización del mismo.
3. Análisis FODA y análisis pro FODA, para ayudar a determinar la consistencia y coherencia interna de los componentes fundamentales del Plan Estratégico y Operativo, que determinarán y visualizarán que tenemos y que requerimos en la DGP en el logro de la Visión de la Estrategia Nacional de Desarrollo y las Metas Presidenciales.



Estructura del Plan Estratégico Institucional de la DGP.

El Plan Estratégico Institucional de la DGP está fundamentado en la planeación por resultados, acorde a los requerimientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

La gestión por resultados supone una gestión eficiente, eficaz y con control interno y social de dicha gestión, a través de un sistema robusto de monitoreo y evaluación.

La gestión por resultado supone:

- La planeación y administración estratégica de la gestión.
- Formulación de planes operativos.
- La formulación de presupuesto por resultado.
- Establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación, retroalimentación y mejora continua.
- El diseño y rediseño de proceso que aseguren la eficiencia de la gestión, así como la entrega oportuna de servicios y satisfacción de los (as) clientes.
- Estructuras funcionales que faciliten y agilicen la toma de decisiones.
- El mejoramiento de las competencias del personal (competencias técnicas y conductuales).

Para su elaboración se tuvo como referente el Análisis FODA y el Análisis Pro-FODA de la Dirección General de Pasaportes.

Como referencia del análisis del entorno se consideraron la identificación y análisis de experiencia modélica en el plano internacional en materia de emisión y renovación de pasaportes, el análisis de la situación de la DGP en el contexto de la realidad socioeconómica de la República Dominicana, consulta y análisis de necesidades internas y de los a grupos de interés en torno al rol de la DGP.



A partir de los resultados el análisis situacional se definieron los lineamientos estratégicos y programáticos de nuestra institución integrados por la Misión, Visión, Ejes Estratégicos, Estrategias, resultados con sus indicadores y metas. Estos lineamientos estratégicos se han articulado con los compromisos derivados de:

- Estrategia Nacional de Desarrollo (END)
- Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Metas Presidenciales.

Análisis Situacional.

Objetivo General:

En el análisis situacional de esta institución organizada a nivel nacional e internacional, tiene como objetivo conocer e identificar las distintas y actuales intervenciones los factores que podrían afectar el proceso de integración de políticas y programas para iniciar un diálogo nacional con los actores y socios estratégicos para esta iniciativa.

Dado que el proyecto partió de la premisa de integrar servicios e intervenciones actualmente en construcción o ejecución, el análisis situacional servirá de base para identificar oportunidades y potenciales limitaciones para el desarrollo de los resultados esperados.

De forma complementaria se llevó a cabo un mapeo de actores que explora los roles y las posiciones de la Organización Gubernamental.

Objetivos Específicos:

1. Crear estrategias de trabajo en equipo que permitan a nuestros (as) colaboradores elevar sus niveles de compromiso y que reflejen el fiel cumplimiento de la misión, visión y objetivos propuestos en nuestro Plan Estratégico Institucional.



2. Ser una institución modelo, superando las expectativas en el servicio y seguridad en el documento de viaje para elevar los niveles de satisfacción en nuestros ciudadanos (as) clientes.
3. Manifestar el arduo trabajo mediante los resultados obtenidos en cada uno de los informes de medición institucional, dando cumplimiento al mandato y conforme a las disposiciones sostenida por la Presidencia de la República.

III Resultados Misionales

3.1 Información cuantitativa y cualitativa e indicadores de los Procesos Misionales.

En este año 2021 el desempeño de los Pasaportes Emitidos se desarrolló satisfactoriamente a pesar de las circunstancias en la que todavía estamos, producto del Covi-19; un aproximado de 535,714 documentos de viaje fueron elaborados en este año, en la Sede Central se emitieron 112,673, en las Oficinas Provinciales (OPP) 312,767, Consulados conectados al sistema de Pasaportes 1,438 y en los Consulados no conectados al sistema 108,836; debemos destacar que la cantidad de pasaportes emitidos supera a los años anteriores.

A continuación, presentamos los Pasaportes Emitidos a Nivel Nacional y Consulados 2021 e indicadores de Gestión de la DGP.

a.1) Pasaportes Emitidos a Nivel Nacional.



Dirección General de Pasaportes
Departamento de Supervisión y Control
Pasaportes Emitidos Sede Central y Oficinas Provinciales
Pasaportes Emitidos Enero a Diciembre 2021

Estafetas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre*	Total
SEDE CENTRAL	6,055	7,991	9,670	9,987	10,097	8,109	8,733	8,624	11,315	11,280	10,354	10,458	112,673
ZONA ORIENTAL	3,563	4,457	5,478	5,356	5,041	5,152	5,051	4,712	5,780	5,331	4,797	4,845	59,563
PUNTO GOB DN	1,065	2,390	3,318	3,111	4,235	3,433	4,225	4,568	3,921	3,654	3,238	3,270	40,428
SANTIAGO	4,160	4,915	5,944	5,294	5,303	5,092	5,071	5,024	6,122	6,257	4,992	5,042	63,216
SAN PEDRO	1,565	1,928	2,134	1,858	1,906	1,938	2,079	1,871	1,855	1,742	1,693	1,710	22,279
SAN FRANCISCO	1,444	1,802	2,102	1,788	1,909	1,933	2,069	1,944	1,874	1,690	1,496	1,511	21,562
BARAHONA	419	425	585	558	547	616	775	894	707	594	638	644	7,402
PUERTO PLATA	825	1,044	1,347	1,289	1,365	1,562	1,651	1,642	1,753	1,187	1,149	1,160	15,974
NAGÜA	575	551	822	804	773	938	644	1,157	1,061	878	896	905	10,004
MONTECRISTI	647	929	1,083	1,015	973	952	1,078	1,077	971	771	723	730	10,949
LAVEGA	2,002	2,349	3,154	2,857	2,867	2,783	2,918	2,880	2,708	2,375	2,163	2,185	31,241
HIGUEY	0	0	188	1,210	1,264	1,177	1,219	1,238	1,313	1,758	1,433	1,447	12,247
AZUA	1,189	1,312	1,668	1,552	1,466	1,379	1,635	1,570	1,657	1,480	1,489	1,504	17,901
EXTERIOR	19	68	88	79	127	62	211	223	256	58	123	124	1,438
TOTAL	23,528	30,161	37,581	36,758	37,873	35,126	37,359	37,424	41,293	39,055	35,184	35,536	426,878

Fuente: Departamento de Supervisión y Control

*Diciembre Proyectado

a.2) Pasaportes Emitidos a Nivel de Consulados.



Dirección General de Pasaportes
Departamento de Supervisión y Control
Pasaportes Emitidos Consulados Conectados
Pasaportes Emitidos Enero a Diciembre 2021

Estafetas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre*	Total
VALENCIA	0	45	0	98	193	101	0	121	0	0	87	89	734
BARCELONA	267	34	440	472	431	320	346	394	0	0	0	0	2,704
BOSTON	700	655	812	839	956	1578	824	985	828	1,079	760	768	10,784
PANAMA	105	194	206	138	139	154	127	169	144	197	146	149	1,868
ST. MARTEEN	62	61	83	81	69	72	120	83	85	68	0	0	784
HAMBURGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	27	53
MADRID	0	633	700	656	649	860	623	638	0	0	664	671	6,094
GENOVA	75	131	60	12	0	0	0	41	43	87	113	115	677
MIAMI	443	650	1123	1173	1009	942	762	601	863	755	686	693	9,700
MILANO	224	246	340	131	571	0	467	236	0	0	0	0	2,215
PUERTO RICO	440	575	671	644	551	564	517	591	586	592	660	667	7,058
ZURICH	56	79	63	83	68	62	92	63	51	0	0	0	617
NEW YORK	3,587	3,886	6,842	5921	7228	5253	4,890	5,684	4,794	4,753	4,352	4,396	61,586
CANADA	29	0	40	30	45	51	65	54	76	62	0	0	452
GUADALUPE	43	28	45	33	30	30	27	45	32	26	11	11	361
MONTREAL	0	7	25	27	26	21	0	39	40	0	44	45	274
ARUBA	28	34	37	24	30	32	21	23	70	27	18	18	362
CURAZAO	37	37	51	12	57	58	88	75	45	45	32	33	570
ROMA	52	94	187	123	186	171	199	96	133	168	267	270	1,946
TOTAL	6,148	7,389	11,725	10,497	12,238	10,269	9,168	9,938	7,790	7,859	7,866	7,949	108,836

Fuente: Departamento de Supervisión y Control

Elaboración a partir del sistema de monitoreo de estafetas 3.2

*Diciembre Proyectado.



b) Principales Indicadores de Gestión de la DGP.

b) Principales Indicadores de Gestión de la DGP.



Dirección General de Pasaportes
Dirección de Planificación y Desarrollo
Avances en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)
Enero-Diciembre 2021

Entidad Responsable de Medición Ministerio de la Presidencia		Fecha	% DGP
Ministerio de Administración Pública	SISMAP	2021	93.75%
Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC)	ITICGE	2021	89.14%
Contraloría General de la República	NOBACI*	2021	39.86%
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	SAIP (LEY 200-04)	2021	100%
Dirección General de Presupuesto	SIGEF**	2020	80.75%
Dirección General de Contrataciones Públicas	SISCOMPRAS	2021	98.34%
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	Transparencia Gubernamental	2021	100%
Total de Medición de Indicadores			85.98%

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo

Notas: * La Línea Base correspondiente a NOBACI comenzó desde 0, en vista de que La Contraloría General eliminó las anteriores calificaciones.

** La última evaluación es a diciembre 2020, ya que por procesos internos en DIGEPRES todavía no han realizados las mediciones.

IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

4.1 Desempeño Áreas Administrativa y Financiera.

4.1.1 Departamento Administrativo.

El Departamento Administrativo planificó, dirigió, y controló, todas las actividades de apoyo y servicios administrativos que se requerían en trabajo conjunto con las divisiones y secciones bajo su dependencia, a fin de brindar un mejor servicio, no solo a la institución, sino también a los ciudadanos que se dan cita cada día en la Dirección General de Pasaportes.



4.1.2 División de Servicios Generales.

En esta división se realizaron diferentes levantamientos de cada una de las necesidades que tenían, tanto en la Sede Central, como en las Oficinas Provinciales.

De estas necesidades se ha cubierto el 90% de los trabajos de reparación, remozamiento, adecuación y mantenimiento en cada oficina provincial, departamento o dirección dentro de la DGP.

Los trabajos realizados producto de los levantamientos, han contribuido con la eficiencia de los servicios que brinda nuestra institución a la población que nos visita, manteniendo en óptimas condiciones los espacios y la climatización de las áreas donde acceden los empleados y ciudadanos.

4.1.3 División de Almacén y Suministro.

Se realizó una simplificación de los trámites en los sistemas de almacén, fue readecuada el área de Almacén y Suministro, fue optimizado la distribución y organización de cada uno de los productos, cumpliendo además con lo pautado en el Plan Operativo Anual 2021. En otro orden, se han desarrollado políticas, para tener mejor y mayor control, para garantizar el buen desempeño del almacén y suministro.

4.1.4 Departamento de Compras.

Se completó el levantamiento para la modificación del Plan Anual de Compras, con el objetivo de optimizar el presupuesto y reducir los gastos y procesos innecesarios. Este proceso ya fue implementado en la confección del PACC 2022, con muy buenos resultados. También se ha eficientizado cada uno de los procesos, cumpliendo así con los planes estratégicos y operativos de la institución.



Cabe destacar que conjuntamente con el área jurídica, se revisó y reformuló las fichas técnicas y pliegos de condiciones, con la finalidad de realizar contrataciones justas y transparentes y darles la oportunidad a todos los oferentes, para que puedan participar de una manera equitativa. Debido a nuestro buen manejo y medidas implementadas el indicador de SISCOMPRAS mantuvo un porcentaje por encima del 98%.

4.1.5 Sección de Correspondencia.

Fue creado e implementado un sistema para la Sección de Correspondencia, el cual hace la función de escanear los documentos recibidos, guardarlo en los servidores y clasificarlos, para que sean escaneados y remitidos de manera digital al destinatario final, antes de que le llegue la comunicación física. En dicho sistema tenemos escaneados los años comprendidos desde el 2014 al 2019 en su totalidad.

4.1.6 Sección de Transportación.

Se realizaron cambios significativos para que el servidor público de la Dirección General de Pasaportes se sienta más cómodo al momento de tomar su autobús, implementando dos nuevas rutas. La flotilla vehicular fue sometida a mantenimiento en un 80% de sus vehículos. En otro orden, se realizó la coordinación efectiva para los viajes hacia las Oficinas Provinciales, con el objetivo de evitar el deterioro de la flotilla vehicular reduciendo en un 50% el consumo del combustible.

En las Oficinas de Transportación fueron readecuados los espacios físicos, para que los colaboradores al terminar su jornada, pueden estar en un área confortable. De ese mismo modo, fue implementado un horario rotativo entre todos sus empleados para mayor seguridad y bienestar del servidor.

Debemos destacar que la institución está en proceso de adquirir Seis (6) camionetas para dar servicio a las diferentes Oficinas Provinciales y Sede Central.



4.2.1 Departamento Financiero.

El área Financiera durante todo el año 2021, reflejó un avance significativo, mostrando un aumento de las recaudaciones y mejoras en los servicios que ofrecemos a la ciudadanía.

Gestión Presupuestaria.

a) Presupuesto Aprobado:

Durante todo el 2021, la Dirección General de Pasaportes, ha realizado esfuerzos para cumplir con lo proyectado, más abajo mostramos el presupuesto aprobado y el nivel de ejecución.



Dirección General de Pasaportes Presupuesto Aprobado y Ejecutado Valores en RD\$

Año 2021

Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado
\$913,909,142.00	\$790,165,328.75

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo//kmp

Fuente: Departamento Financiero

Notas: 1) Presupuesto Ejecutado a Noviembre 2021 (RD\$574,748,585.52).

2) Proyectado Diciembre (RD\$215,416,743.23).



b) Ejecución Presupuestaria.

A continuación presentamos la ejecución presupuestaria de la Dirección General de Pasaportes y sus modificaciones.



Dirección General de Pasaportes
Departamento Financiero
División de Contabilidad
Ejecución por Partida Presupuestaria
Enero - Noviembre 2021

Item	Descripción	Presupuesto 2021	Modificaciones Presupuestarias	Aprobación Vigente	Total Ejecutado	Variación	% de Ejecución
1	Remuneraciones y Contribuciones	341,596,183.00	86,695,826.24	428,292,009.24	355,016,039.32	73,275,969.92	38.85
2	Contratación de Servicios	153,720,000.00	-14,650,582.76	139,069,417.24	84,310,169.62	54,759,247.62	9.23
3	Materiales y Suministro	328,642,959.00	-114,153,711.98	214,489,247.02	130,994,892.58	83,494,354.44	14.33
4	Transferencias Corrientes	3,750,000.00	-2,203,801.50	1,546,198.50	182,193.51	1,364,004.99	0.02
5	Bienes, Muebles, Inmuebles e Intangibles	76,200,000.00	-18,921,965.00	57,278,035.00	4,245,290.49	53,032,744.51	0.46
6	Obras Para Edificaciones	10,000,000.00	-9,990,000.00	10,000.00	-	10,000.00	-
TOTAL RDS		913,909,142.00	-73,224,235.00	840,684,907.00	574,748,585.52	265,936,321.48	62.89

Fuente: Departamento Financiero

c) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021.

El Plan Anual de Compras (PACC) 2021, se elaboró basado en trabajos conjuntos entre la Dirección de Planificación y Desarrollo y la División de Compras y Contrataciones, donde todas las áreas de la institución, trabajaron sus planes de compras acorde a los parámetros y plantillas establecidas, según la Dirección General de Compras y Contrataciones.





Dirección General
CONTRATACIONES
PÚBLICAS

Transparencia e Igualdad de Oportunidades

DATOS DE CABECERA PACC 2021		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	549,065,820.00
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS	RD\$	17
CAPÍTULO	RD\$	204
SUB CAPÍTULO	RD\$	1
UNIDAD EJECUTORA	RD\$	2
UNIDAD DE COMPRA		Dirección General de Pasaportes
AÑO FISCAL		2021
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	549,065,820.00
OBRAS	-	-
SERVICIOS	-	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA	-	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	-	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	-	-
MIPYME MUJER	-	-
NO MIPYME	RD\$	549,065,820.00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	39,150.00
COMPRA MENOR	RD\$	2,780,200.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	12,894,610.00
LICITACIÓN PÚBLICA		533,351,860.00
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	-	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	-	-
SORTEO DE OBRAS	-	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	-	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	-	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	-	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	-	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	-	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	-	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	-	-

Fuente: División de Compras y Contrataciones



d) Desempeño Financiero y Ejecución del Gasto.

A continuación, presentamos el desempeño financiero y la eficiente ejecución del gasto de la Dirección General de Pasaportes.



Dirección General de Pasaportes
Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras
En RDS
Enero - Noviembre 2021

Detalle	Total
2 - GASTOS	574,748,585.52
2.1 - REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	355,016,039.32
2.1.1 - Remuneraciones	291,658,074.43
2.1.2 - Sobresueldos	25,829,347.74
2.1.3 - Dietas y Gastos de Representación	-
2.1.4 - Gratificaciones y Bonificaciones	-
2.1.5 - Contribuciones a la Seguridad Social	37,528,617.15
2.2 - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	84,310,169.62
2.2.1 - Servicios Básicos	28,724,466.00
2.2.2 - Publicidad, Impresión y Encuadernación	1,523,210.35
2.2.3 - Viáticos	6,763,905.67
2.2.4 - Transporte y Almacenaje	395,827.00
2.2.5 - Alquileres y Rentas	7,226,536.52
2.2.6 - Seguros	10,013,296.04
2.2.7 - Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales	9,055,117.17
2.2.8 - Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	10,096,827.81
2.2.9 - Otras Contrataciones de Servicios	10,510,983.06
2.3 - MATERIALES Y SUMINISTROS	130,994,892.58
2.3.1 - Alimentos y Productos Agroforestales	1,190,630.48
2.3.2 - Textiles y Vestuarios	95,296.91
2.3.3 - Productos de Papel, Cartón e Impresos	109,150,482.36
2.3.4 - Productos Farmacéuticos	1,031,106.27
2.3.5 - Productos de Cuero, Caucho y Plástico	296,975.98
2.3.6 - Productos de Minerales, Metálicos y No Metálicos	199,739.04
2.3.7 - Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos.	7,819,458.10
2.3.8 - Gastos Que Se Asignarán Durante El Ejercicio (Art. 32 Y 33 Ley 423-06).	-
2.3.9 - Productos y Útiles Varios	11,211,203.44
2.4 - TRANSFERENCIAS CORRIENTES	182,193.51
2.4.1 - Transferencias Corrientes al Sector Privado	182,193.51
2.6 - BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	4,245,290.49
2.6.1 - Mobiliario y Equipo	1,964,985.35
2.6.2 - Mobiliario y Equipo Educacional y Recreativo	602,335.72
2.6.3 - Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	305,384.00
2.6.4 - Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	27,149.97
2.6.5 - Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	1,016,805.45
2.6.6 - Equipos de Defensa y Seguridad	328,630.00
2.6.8 - Bienes Intangibles	-
2.7 - OBRAS	-
2.7.1 - Obras en Edificaciones	-
2.7.2 - Infraestructura	-
2.8 - ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS CON FINES DE POLÍTICA	-
4 - APLICACIONES FINANCIERAS	-
TOTAL GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS	574,748,585.52

Fuente: Departamento Financiero



e.1 Resumen de Gastos.



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
Dirección General de Pasaportes
Departamento Financiero
Resumen De Gastos
Cheques y Libramientos (Fondos 100 Y 2087)
Según Objeto del Gasto
Enero - Noviembre 2021

Cuentas	Descripción	Total General Año 2021
Objeto 1	Servicios Personales	355,016,039.32
Objeto 2	Servicios No Personales	84,310,169.62
Objeto 3	Materiales y Suministro	130,994,892.58
Objeto 4	Transferencias (Ayudas)	182,193.51
Objeto 6	Bienes, Muebles, Inmuebles e Intangibles	4,245,290.49
Objeto 7	Obras Para Edificaciones	0.00
Totales		574,748,585.52

Fuente: Departamento Financiero

1) Presupuesto Ejecutado a Noviembre 2021

e.2 Contrataciones y Adquisiciones.



Dirección General de Pasaportes
División de Compras y Contrataciones
Procesos de Compras
Enero - Noviembre 2021

Cantidad	Umbral de Compras	Montos	%
12	Compra por Debajo del Umbral	1,271,922.30	2%
9	Compra por Excepción	3,033,835.00	6%
43	Compra Menor	23,328,756.04	43%
33	Comparación de Precios	26,172,497.50	49%
7	Licitaciones	0.00	0%
TOTAL		RDS\$53,807,010.84	100%

Fuente : División de Compras y Contrataciones

Calculos hasta Noviembre.



e.3 Ingresos / Recaudaciones.



Dirección General de Pasaportes
Departamento Financiero
División de Contabilidad
 Resumen de Recaudaciones por Impuestos y Servicios
 Enero- Diciembre 2021

Meses	CUENTAS RECAUDADORAS								Total General
	Colectora BR 010-251875-0 (010-249550-5)	Cuenta Única Tesorería (CUT) 240-015423-0			Cta. 010-250837-2		Cta. 314-000015-4		
		Recaudación Impuestos	Tarjeta de Crédito	Total CUT	US\$ Dollar	Equivalentes US\$ / RD\$	US\$ Dollar	Equivalentes US\$ / RD\$	
ENERO	37,771,000.00	20,147,250.00	2,009,671.21	22,156,921.21	205,614.78	11,940,050.27	91,700.60	5,325,053.84	77,193,025.33
FEBRERO	42,123,500.00	20,953,250.00	2,338,434.88	23,291,684.88	153,708.99	8,892,065.07	70,380.53	4,071,513.66	78,378,763.61
MARZO	56,911,800.00	25,389,350.00	3,548,997.62	28,938,347.62	178,757.16	10,226,697.12	84,768.74	4,849,619.62	100,926,464.36
ABRIL	56,116,500.00	24,386,835.00	3,029,331.24	27,416,166.24	260,281.03	14,783,962.50	123,586.40	7,019,707.52	105,336,336.26
MAYO	57,791,450.00	24,791,935.00	3,018,903.35	27,810,838.35	209,538.09	11,899,668.13	109,587.40	6,223,468.45	103,725,424.93
JUNIO	55,661,800.00	21,754,590.00	2,659,053.51	24,413,643.51	240,480.55	13,678,533.68	107,381.20	6,107,842.66	99,861,819.85
JULIO	59,293,200.00	22,008,700.00	3,049,380.35	25,058,080.35	225,817.44	12,860,303.21	97,134.24	5,531,794.97	102,743,378.53
AGOSTO	59,914,650.00	21,993,350.00	3,223,537.14	25,216,887.14	246,170.40	14,016,942.58	95,267.04	5,424,505.26	104,572,984.97
SEPTIEMBRE	61,929,050.00	25,429,550.00	3,935,099.97	29,364,649.97	90,882.88	5,140,335.69	68,571.08	3,878,380.28	100,312,415.95
OCTUBRE	60,018,650.00	21,751,440.00	3,917,472.88	25,668,912.88	220,194.48	12,390,343.39	95,524.56	5,375,166.99	103,453,073.26
NOVIEMBRE	55,400,250.00	21,650,650.00	2,390,430.00	24,041,080.00	240,650.50	13,587,127.23	96,150.00	5,428,629.00	98,457,086.23
DECEMBER	31,589,033.00	23,228,010.31	2,220,440.00	25,448,450.31	173,942.13	9,824,251.50	39,444.12	2,227,803.90	69,089,538.71
TOTAL	634,520,883.00	273,484,910.31	35,340,752.15	308,825,662.46	2,446,038.43	139,240,280.39	1,079,495.91	61,463,486.14	1,144,050,311.99

Fuente: Departamento Financiero

Nota : 1) Tasa de conversión Enero - Diciembre 2021 del Banco Central e Impuestos Internos: (Enero \$58.07; Febrero \$57.85; Marzo \$57.21; Abril \$56.80; Mayo \$56.79; Junio \$56.88; Julio \$56.95; Agosto \$56.94; Septiembre \$56.56; octubre 56.27; noviembre 56.46; diciembre 56.48).

2) Las recaudaciones suministrada en el mes de Noviembre estan sujetas a Revisión con los Estados de Cuentas Tesorería Nacional Vs. Banco de Reservas.

3) Las recaudaciones correspondientes al mes de Diciembre son Proyectadas con relación al año anterior.



4.3 Departamento de Seguridad.

El Departamento de Seguridad adquirió equipos para el buen manejo y funcionamiento de esta área, entre ellos: Camillas de Emergencia, Detectores de Metales, Radios de Comunicación entre otros, los mismos fueron instalados en la Sede Central y en las Oficinas Provinciales. En las Oficinas Provinciales, le suministraron paletas de seguridad detectoras de metales, para que al momento de que un ciudadano ingrese a nuestras instalaciones, sea revisado y verificado automáticamente.

En ese mismo orden se impartieron charlas de seguridad a todos los militares de nuestra institución, con el objetivo de mantener el control y fortalecer las tareas en sus puestos de trabajo, mediante la Charla “Creación de una Línea de Seguridad”.

Fue incrementado el personal militar para así incrementar puestos de vigilancia, se adquirieron kits de barra de paso, para la parte frontal de la Sede Central, todo esto con el fin mejorar la eficiencia en de servicio de seguridad logrando optimizar los controles en los accesos.

Durante el mes de agosto, el cuerpo de seguridad de la DGP realizaron operativos en combinación con la Policía Nacional, para identificar y eliminar los “buscones”, quienes acostumbraban a estar alrededor de la Institución, logrando que los ciudadanos no estén expuestos a posibles engaños al momento de procurar sus servicios en la Institución.

4.4 Desempeño de los Recursos Humanos.

La Dirección de Recursos Humanos, en el año 2021, logró alcanzar en el tiempo establecido, las metas trazadas en el Plan Operativo Anual, obteniendo una posición relevante en el Ranking del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública SISMAP, contribuyendo al alcance de las metas presidenciales, para un mayor desempeño y mejoras en los procesos y procedimientos de la gestión humana.

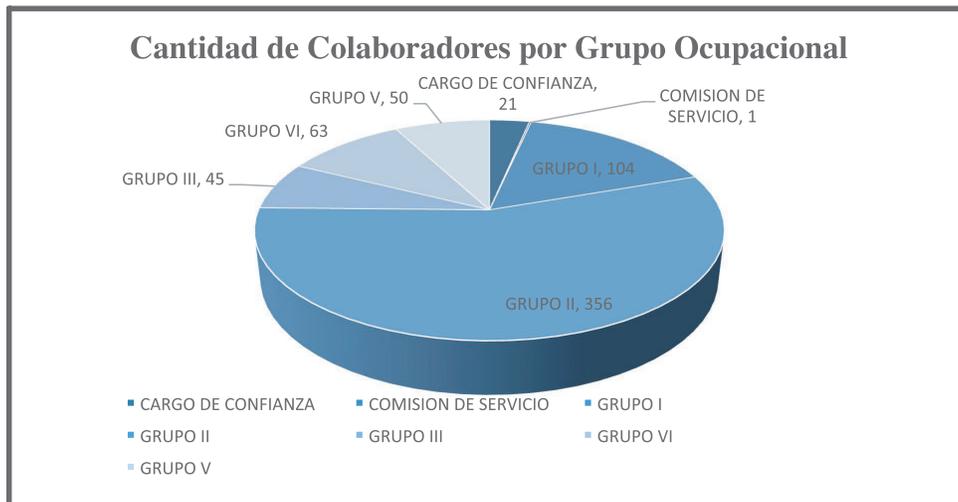


Actualmente la Dirección General de Pasaportes cuenta con una empleomanía comprendida de la siguiente cantidad de colaboradores 233 hombres y 407 mujeres, siendo esta última el doble de la empleomanía masculina, estos colaboradores están segregados de la siguiente manera según el grupo ocupacional a que pertenece:

4.4a Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional:



Dirección General de Pasaportes
Dirección de Recursos Humanos
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional
Año 2021



Fuente: Dirección de Recursos Humanos



4.4b Colaboradores según Sexo por Grupos Ocupacionales.



**Dirección General de Pasaportes
Dirección de Recursos Humanos
Colaboradores por sexo según grupo ocupacional
Año 2021**



Logros Alcanzados por el Área Recursos Humanos:

4.4.1 Dirección de Recursos Humanos:

- Escala salarial actualizada y refrendada por el MAP, ejecutada al 100% en julio 2021.
- Estructura organizacional actualizada en equipo con la Dirección de Planificación, refrendada por el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) y el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Cumplimiento de los indicadores del SISMAP.
- Cumplimiento de los requerimientos de la Comisión de Ética.
- Pago de Bono por evaluación de desempeño, correspondiente al año 2020.



4.4.2 Departamento de Registro y Control de Nomina:

- Eliminación de duplicidades de cargos con informaciones confirmadas por la Contraloría General de la Republica.
- Pago de prestaciones laborales a ex colaboradores en un 67% ejecutado y proyectado el 23% restante, para ser realizado en los meses de noviembre-diciembre 2021.

4.4.3 Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación:

- Cumplimiento del programa anual de capacitación en un 90%.
- Acuerdos de evaluación de desempeño completados al 100%.

4.4.4 Departamento de Organización del Trabajo y Compensación:

Fueron organizados 4 operativos médicos: Operativo Odontológico, Toma de muestras PSA para hombres, Sonomamografía y Sonografía de Tiroides, Prevención de diabetes y toma de glicemia, con el propósito ofrecer una ayuda a los colaboradores de esta Dirección para atender las principales necesidades de salud de los colaboradores.

- Labor Social (operativo de limpieza de playas y charla de concientización de no violencia contra la mujer).
- Operativos Covid 19, para colaboradores.
- Vacunación: Al 99.3 % de todos los colaboradores.
- Operativo Dental: Con la participación de 44 hombres y 58 Mujeres.
- Operativa PSA (próstata en sangre), para hombres mayores de 35 años.
- Operativos médicos Oftalmológicos en la Sede y en todas las Oficinas Provinciales.

Masculinos 43 Femeninos 109

- Operativo de Sonomamografía y Sonografía de Tiroides.

Masculinos 02 Femeninos 42



- Operativo de toma de muestra de glicemia para un total de 87 personas atendidas.
- Reestructuración del Comité de Calidad.
- Con el propósito de incentivar a los colaboradores de la DGP a integrarse y tener un buen ambiente laboral, el 18 de noviembre de 2021 se creó un equipo deportivo institucional de softball, quienes representarían esta Dirección en torneos interinstitucionales y comunitarios.
- El 16 de septiembre del 2021 colaboradores en representación de todos las áreas de la DGP asistieron al operativo de limpieza de la playa de Guibia, en apoyo al Día Nacional de Limpieza de Playas, contribuyendo con el mejoramiento del medioambiente.

44.5 División de Reclutamiento y Selección:

- Proceso de concurso interno de carrera administrativa, para la posición de Técnico en Control de Calidad.
- Proceso de evaluaciones a candidatos.

4.4.6 División de Relaciones Laborales

- Proceso avanzado de depuración de expedientes de servidores en trámite de pensión.
- Reestructuración del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Evaluación de riesgos laborales.
- Planificación de las vacaciones de los colaboradores aprobadas en un 70%.



4.4.7 Análisis de Resultados del SISMAP.



Dirección General de Pasaportes
Dirección de Recursos Humanos
Acciones Institucionales desde el SISMAP
Enero- Diciembre 2021

Clasificación según Barómetro	#	Indicador	Evidencia
Planificación	1	Planificación de Recursos Humanos	Anexo formulario de Planificación de RRHH correspondiente al año 2021. Evidencia subida al SISMAP.
Organización del Trabajo	2	Estructura de Cargos	Manual aprobado en el año 2019. Evidencia cargada al SISMAP
	3	Organigrama	Organigrama estructural aprobado con la Res. Núm. DGP-03/2021 del 25 de junio 2021, refrendada por el MAP. Evidencia subida al SISMAP
	4	Manual de Funciones	Manual de Organización y Funciones actualizado y aprobado de fecha 08 de mayo del año 2019, por el Ministerio de Administración Pública (MAP), y divulgado a los nuevos incumbentes de áreas para socialización con el personal en fecha 29 de junio 2021. Evidencia ane xa
	5	Mapa de Procesos	Actualizado en julio 2020. Evidencia cargada al SISMAP
	6	Base Legal	Se mantiene la Base Legal sin cambio alguno.
	7	Historia	Se mantiene la misma historia, pero con acciones para la mejora continua.
Gestión de Empleo	8	Concursos Públicos	Actualmente estamos en proceso de un concurso interno, para cubrir la vacante de Técnico en Control de Calidad, cargo perteneciente a la División de Producción de la Dirección de Emisión y Renovación, proceso en 3era. Fase(evaluación por competencia).
	9	SASP (Registro y Control)	Continuamos con el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).
	10	Pruebas Técnicas	Se aplican pruebas técnicas y psicométricas de conocimiento y personalidad, tanto teórica como práctica en las nuevas contrataciones de personal.
	11	Taller Reclutamiento y Selección	Octubre 2020
	12	Absentismo	Anexo Resultados: enero-noviembre 2021.
	13	Rotación de Personal	Anexo Resultados: enero-noviembre 2021.



Clasificación según Barómetro	#	Indicador	Evidencia
Gestión de Rendimiento	14	Evaluación de Desempeño	Acuerdos de desempeño 2021 realizados, actualmente tenemos 567 acuerdos del desempeño por resultados. Evidencias cargadas al SISMAP
	15	Empleados Reconocidos Con Medalla al Mérito.	En el año 2021 no tenemos empleados que apliquen.
	16	Taller Evaluación del Desempeño	06 y 07 de febrero 2021 Evidencia cargada al SISMAP
Gestión de la Compensación	17	Escala Salarial	Actualizada y aprobada en enero 2021, en proceso de ejecución. Evidencia cargada al SISMAP
Gestión del Desarrollo	18	No. de Incorporados	187 Empleados incorporados.
	19	No. de Incorporados por Concurso	Concurso en proceso
	20	No. de Incorporados X Evaluación	No Aplica
	21	No. de Incorporables	A la fecha, tenemos 112 servidores públicos incorporables
	22	Diplomados, Concursos y Talleres	Plan Anual de Capacitación 2021, enviado al INAP, ejecutado al 90%. Evidencia cargada al SISMAP.
	23	Postgrados y Maestrías	Master Ejecutivo en Políticas Públicas Iniciada en julio 2021, 7 participantes.
Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	24	Representante Comisión de Personal	La Institución tiene asignado un abogado de la Dirección Jurídica como representante de Comisión de Personal.
	25	Asociación de Empleados	Creada el 22 de enero del 2013 y reestructurada su directiva el 06-08-2020
	26	Pago de Beneficios Laborales	Durante el período enero-octubre 2021, se realizaron pagos de beneficios laborales a 102 ex empleados y 50 expedientes en proceso de pago. Evidencia cargada al SISMAP.
	27	Taller de Relaciones Laborales	26 de febrero 2021 Evidencia cargada al SISMAP
	28	Salud Ocupacional y Riesgos Laborales	Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo reestructurado en julio 2021 y trabajos iniciados para el cumplimiento de sus funciones. Evidencia cargada al SISMAP.
Organización de la Función de Recursos Humanos	29	Auditoría de Oficina de RRHH	No ha sido realizada.



Clasificación según Barómetro	#		Evidencia
	30	Talleres de Función Pública	24 de marzo y 03 de septiembre 2021. Evidencia cargada al SISMAP
Gestión de Calidad	31	Autodiagnóstico CAF	Autodiagnóstico continua vigente.
	32	Comité de Calidad	Comité reestructurado en fecha 06/10/2020, Evidencia subida al SISMAP.
	33	Carta Compromiso	En proceso de elaboración.
	34	Talleres de Metodología CAF	30 de octubre 2020.

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

Nota: Datos a Diciembre 2021

4.4.7 a. Rotación de Personal.



Dirección General de Pasaportes
Dirección de Recursos Humanos
Enero - Noviembre 2021

FORMULA: ((ALTAS+BAJAS) / 2 / TOTAL DE EMPLEADOS)

Mes	Altas (Entrada de Personal)	Bajas (Desvinculaciones)	Total de Empleados	Porcentaje de Rotación de Personal
ENERO	8	8	580	0.013793
FEBRERO	10	8	572	0.015734
MARZO	41	11	574	0.045296
ABRIL	4	9	572	0.011364
MAYO	29	42	580	0.061207
JUNIO	19	15	571	0.029772
JULIO	21	15	603	0.029851
AGOSTO	6	3	600	0.007500
SEPTIEMBRE	30	3	604	0.027318
OCTUBRE	9	7	640	0.012500
NOVIEMBRE	14	0	645	0.010853
Total General	191	121	6541	0.265188
MEDIA		0.026518774		

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



4.4.7 b. Absentismo.



Dirección General de Pasaportes

Dirección de Recursos Humanos

Índice de Absentismo

Enero -Noviembre 2021

MES	% Absentismo	Horas perdidas	Jornada laboral	Total de Trabajadores
Enero	2.29165	930,400	8	580
Febrero	2.65509	1,063,100	8	572
Marzo	2.18891	1,006,900	8	575
Abril	2.12456	972,200	8	572
Mayo	2.94762	1,367,700	8	580
Junio	2.81786	1,287,200	8	571
Julio	2.24502	1,083,000	8	603
Agosto	2.70395	1,297,900	8	600
Septiembre	2.31043	1,116,400	8	604
Octubre	2.68261	1,373,500	8	640
Noviembre	2.98372	1,539,600	8	645
Totales	27.95142	13,037,900	88	6542

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

4.5 Desempeño de los Procesos Jurídicos.

La Consultoría Jurídica colaboró conjuntamente con la Máxima Autoridad Ejecutora (MAE), los acuerdos interinstitucionales, donde existe la cooperación entre las instituciones en beneficio de los ciudadanos. Realizaron trabajos conjuntos en la elaboración de resoluciones internas, las cuales van a mejorar los procesos, para un mejor desenvolvimiento a lo externo e interno de la institución.



Dentro de los acuerdos podemos destacar lo siguiente:



Dirección General de Pasaportes
Dirección Jurídica
Acuerdos y Convenios
Enero -Noviembre 2021

Convenio/Acuerdo	Objetivo/Fecha
Reunión Junta Central y Electoral-Dirección General de Pasaportes	A los fines de presentación formal proyecto de eliminación del trámite de legalización de las actas del estado civil y el fortalecimiento de su validación y control, así como la inclusión del mecanismo de consulta a través de un código QR integrado al documento. De fecha enero 2021.
Encuentro Multisectorial.	Con la participación de la Procuraduría General de la República, Dirección General de Migración, Junta Central y Electoral, departamento Oficinas Centrales Nacionales-Interpol, Santo Domingo, Policía Nacional, Santo Domingo, Departamento de Investigación de Trata y Tráfico de Personas, Policía Nacional, División Especializada de Investigación contra delitos migratorios (DEIDEM), P.N., Departamento Nacional de Investigaciones (DNI), Ministerio de Defensa de República Dominicana (MIDE), Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes (MIC), evaluación de expedientes en estado de investigación por la pérdida voluntaria de huellas dactilares, producto de procedimientos quirúrgicos. De fecha enero 2021.
Renovación de acuerdo de colaboración Interinstitucional Junta Central y Electoral - Dirección General de Pasaportes	Servicio de consulta de la base de datos de la JCE, Actas de Nacimientos, Actas de Defunciones, Actas de Matrimonio, Sentencias, Fotografías, Cédula de Identidad y Electoral, Resoluciones, solicitud de cambio de usuario administrador para la consulta de maestro cedulados, validación biométrica de identidad de los ciudadanos que ha perdido su huella dactiloscópica, evaluación de procesos relacionados a naturalizados y menores de edad. De fecha 22 de marzo de 2021.
Renovación de acuerdo Interinstitucional Departamento Nacional de Investigaciones- Dirección General de Pasaportes	Intercambio de informaciones sobre ciudadanos que son objetos de investigación, cursos de capacitación sobre las medidas de seguridad del documento de viaje. Proyecto de acuerdo redactado y sometido a la consideración de la máxima autoridad ejecutiva, pendiente de aprobación. De fecha marzo 2021.
Acuerdo de cooperación Interinstitucional entre la DGP y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC)	Modalidades de cooperación: <ul style="list-style-type: none"> • Se concentrará en un mismo espacio físico a los representantes de ambas instituciones, a fin de facilitar la prestación de servicios conforme a la demanda y las necesidades de los ciudadanos. • Se desarrollarán estrategias de prestación de servicios, que permitirán la descentralización de los servicios y el acceso de los mismos aun mayor número de ciudadanos. • Se establecerán programas de implementación de prestación de servicios en puntos estratégicamente ubicados en todo el territorio nacional. De fecha octubre 2021
Convenio entre Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA) para confección de uniformes para empleados de la Dirección General de Pasaportes.	INAGUJA, en virtud del Convenio se compromete y obliga a partir de la firma del mismo a prestar los servicios de suministro de uniforme a favor de la DGP. Este acuerdo representará 150 empleos por contrato a jornaleros que no representará carga alguna para el gobierno. De fecha octubre 2021.
Acuerdo de Colaboración Interinstitucional Junta Central y Electoral-Dirección General de Pasaportes	Tiene como objetivo desarrollar estrategias conjuntas con el propósito de contribuir a erradicar las falsificaciones de documentos de identidad y establecer el uso de una base de datos en común para fortalecer la depuración de datos aportados. De Fecha noviembre 2021.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo/kmp
Fuente: Dirección Jurídica / Despacho



4.6 Desempeño de la Dirección de Tecnología.

La Dirección General de Pasaportes a través de la Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación, en el año 2021, tuvo retos a nivel tecnológico, los cuales han sido superados eficientemente por esta dirección. El compromiso de Dirección de Tecnología, estuvo comprometido en fomentar la igualdad de oportunidades en todos los niveles, tanto para el género femenino, como el masculino, donde nuestras colaboradoras desempeñan un papel muy importante dentro de esta dirección.

El personal femenino fue involucrado no solo en los servicios de soportes informáticos, sino en ser analistas en las tomas de decisiones para el mejoramiento y automatizaciones de los procesos, que se llevaron a cabo en la institución, tomando también las riendas de implementar y hacer cumplir las normativas emitidas por la OPTIC.

En otro orden la Dirección TIC se recertificó con la NORTIC A5, y se implementó las recomendaciones y requisitos sobre la NORTIC A6.

Certificaciones NORTIC implementadas por esta Dirección General.

A2

Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano

A3

Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano

A4

Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano

E1

Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales

A5 - Recertificando

Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano

A6 – Certificando (Etapa de Evaluación final por la OGTIC)

Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano





Dirección General de Pasaportes

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones Índice uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico (iTicge) Enero-Noviembre 2021

ITICge 2021	Puntuación
Uso de la TIC	17.70
Implementación de E-GOB	26.44
Gobierno Abierto y E-Participación	23
Desarrollo de E-Servicios	22
Cumplimiento General	89.14

Fuente: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Datos corresponden al 3er. Trimestre 2021

Avances Enero-Noviembre 2021.

- Firma Digital. Nuestra institución ha completado la obtención de la firma digital otorgada a instituciones públicas por la OGTIC. Ya se implementó el proceso de certificación de pasaportes que utiliza de manera automatizada los certificados digitales que avalan la firma digital en nuestra institución. Adicionalmente, están utilizando dichos certificados para eficientizar los procesos de firma de documentos de los directores de nuestra institución.
- Recertificación de la NORTIC A5. Para mantenernos al día con las normativas que rigen a los departamentos tecnológicos del estado dominicano, la Dirección de Tecnología está actualmente en proceso de recertificación de esta importante normativa. Han completado satisfactoriamente todos los requerimientos que habilitan para optar por la recertificación de dicha normativa y están trabajando junto a OGTIC en el proceso de evaluación, con un 85% de avance total.



- Certificación NORTIC A6. Esta certificación tiene como propósito que continuemos alcanzando nuestros indicadores tecnológicos de gestión como parte importante que somos en la institución a la cual pertenecemos.

El cumplimiento de esta normativa permitirá alcanzar los más altos estándares en desarrollo de software y manejo de proyectos para seguir mejorando nuestro desempeño a nivel de TIC. En esta normativa se ha completado todos los requerimientos que nos habilitan para optar por la certificación de dicha normativa y estamos trabajando junto a OGTIC en el proceso de evaluación.

- Políticas y Planes de Continuidad. Actualmente estamos inmersos en uno de los planes más importantes y ambiciosos de la historia de nuestra institución a nivel de TIC, el cual consiste en la implementación de un plan de contingencia tecnológica operativa, que avalará que nuestra institución garantice brindar los servicios que ofrecemos ante la ocurrencia de evento catastrófico. Conjuntamente con el Data Center del Estado, nos encontramos en una etapa avanzada del proyecto, y que, a finales de este año, podamos realizar nuestro primer ejercicio de contingencia tecnológica.
- Automatización de Procesos Operativos. Ante la necesidad de eficientizar el uso de los recursos que nos toca administrar como institución, hemos diseñado un plan de mejora interna, para poder ofrecer al ciudadano un servicio acorde con los nuevos tiempos en que vivimos y que tienen a la tecnología como punto focal. En ese sentido, trabajamos juntos a la Dirección de Planificación y Desarrollo, en la automatización de distintos procesos internos, así como algunos que ofrecemos a la ciudadanía.
- Apoyo al Programa Vacúnate RD. En vista del estado de emergencia en el que nos encontramos y en cumplimiento de una solicitud realizada por la oficina de la Vicepresidencia de la República, hemos estado ofreciendo nuestro soporte para que se pueda conformar la base de datos general que se necesita, en apoyo al programa Vacúnate RD. En ese sentido, hemos hecho formal entrega al equipo de Vicepresidencia de las informaciones requeridas y que contribuyen al esfuerzo estatal que se realiza para combatir el COVID-19, desde la perspectiva de la vacunación.



Adicionalmente, se habilitó internamente los servicios requeridos para que se pueda expedir una certificación digital de vacunación que les permitirá a los ciudadanos y ciudadanas disponer de dicho documento avalando el estatus de su pauta de vacunación tanto nacional como internacionalmente.

- **Central Telefónica.** Con el interés de mejorar los servicios en la comunicación de nuestra central, se realizó el proceso de Estandarización del nuestro IVR bajo las normas gubernamentales.
- **Controles de Seguridad.** Se reforzaron los controles de seguridad a diferentes puertas de la institución, con el fin de seguir fortaleciendo la seguridad en las áreas físicas y tecnológicas de la institución.
- **Mejoras Procesos Emisión y Renovación de Pasaportes.** En trabajos conjuntos con nuestra Dirección de Emisión y Renovación, se elaboraron mejoras importantes a los procesos internos de cara a poder brindar un mejor servicio al ciudadano. Adicionalmente se reforzaron nuestros portales, con el objetivo que el ciudadano cliente esté más informado, y orientado con el servicio ofrecido por nuestra institución.

De igual manera, se atendieron sugerencias importantes de nuestros servicios en línea realizadas por OGTIC y otras instituciones del estado, que permitirán al ciudadano obtener de manera más rápida y sencilla nuestros procesos.

- Debido a la cantidad de información sensible que es manejada por la naturaleza de las operaciones de esta Institución, la DGP trabajó con el proyecto de instalación de los servicios de OGTIC Cloud, servicio que consiste en utilizar un espacio virtual en el Data Center del Estado para el alojamiento de infraestructuras tecnológicas, almacenamiento de archivos, aplicaciones y sistemas de datos, permitiendo la disponibilidad inmediata y ubicua de los servicios a través de herramientas tecnológicas. Esta es una alternativa que ofrece maximizar la agilidad y eficiencia en la gestión de TIC, para mantener la optimización de los servicios y la seguridad de la información. Actualmente en etapa de desarrollo de este proyecto



- **Servicios en Línea.** En apoyo a brindar un mejor servicio fue reestructurado nuestro Chat Institucional, contando con una forma más dinámica e intuitiva a la hora de utilizar este canal de comunicación para consultar diversas inquietudes. Este servicio cuenta ahora con una base de conocimiento en el cual el ciudadano puede consultar sus inquietudes y obtener automáticamente las respuestas.
- **Notificaciones por correo electrónico, En noviembre fue implementado el sistema de notificaciones que incluye:**
 - Registro de solicitud.
 - Pasaporte listo para retirar.
 - Pasaporte rezagado.
 - Pasaporte próximo a vencer.
- **Mismo número de libreta y número de pasaporte en consulados.** En apoyo a la Dirección de Emisión y Renovación de Pasaportes, para el último trimestre de este año el pasaporte emitido en el exterior contendrá el mismo número de libreta y de pasaporte, con esto se evita contratiempos a los dominicanos a la entrada/salida de los diferentes aeropuertos internacionales.
- **Reducción trámite para Retiro de Pasaportes en Sede Central.** En apoyo a la Dirección de Emisión y Renovación de Pasaportes, para el último trimestre de este año el proceso de búsqueda de pasaporte en el área de entrega iniciará de forma digital desde que el ciudadano llega a las oficinas, tanto en Sede Central como en las Oficinas Provinciales.
- **Preparación infraestructura tecnológica DGP – Consulados.** En apoyo al departamento de Asuntos Consulares se han preparado los equipos informáticos para la conectividad directa con:
 - Ámsterdam – Países bajos.
 - Paris – Francia.
 - Islas Canarias.



- En apoyo al programa **Vacúnate RD**, hemos acordado con la Vicepresidencia de la República establecer una conexión segura entre los servidores de la nube para que puedan consultar información sobre los ciudadanos basados en su número de pasaporte, para fines de control y continuidad de plan nacional de vacunación contra el COVID-19.

4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

En cuanto a nuestra estructura organizativa y de cargos la Dirección de Planificación y Desarrollo, realizó actualizaciones en función a la misión, objetivos y estrategias institucionales, ejecutando trabajos para contar con una estructura que permitirá desempeñar las funciones de los colaboradores donde la eficiencia y eficacia primen para garantizar a los/as ciudadanos/as que nuestros colaboradores, les ofrecerán un servicio óptimo, donde recibirán un documento de viaje, que cumpla con los criterios de calidad internacional.

Estos trabajos estuvieron a cargo de la Direcciones de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos, el Despacho y las áreas relevantes como involucradas.

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

La Dirección General de Pasaportes se apegó a los requerimientos de la Ley 10-07 en su Art. 7, en la actualización de las Matrices de la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), logrando un nivel de cumplimiento a nivel institucional de 39.86%, abarcando cada uno sus cinco (5) componentes, sustentado en las evidencias que avalan el cumplimiento a los requerimientos exigidos, los cuales están siendo validados por la Contraloría General de la República.

Cabe destacar que la mayoría de las evidencias suministradas a la Contraloría actualmente fueron elaboradas desde cero (0), destacándose un gran trabajo del equipo de la institución, que conforman el Comité de la NOBACI de manera tal que podamos cumplir con el compromiso asumido.



b) Resultados de la Matriz del Plan Estratégico Institucional.

Actualmente las estrategias programadas en nuestra Matriz del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) de la Dirección General de Pasaportes (DGP), estuvieron fundamentadas en la planeación por resultados, acorde a los requerimientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública. Los resultados de una gestión eficiente, eficaz y con control interno y social, donde será monitoreada través de un sistema robusto de monitoreo y evaluación.

En este año nuestro plan a largo plazo, fue identificado y analizado dentro del plano internacional (Embajadas y Misiones Consulares), en materia de emisión y renovación de pasaportes para la diáspora, el análisis de la situación de la Dirección General de Pasaportes, en el contexto de la realidad socioeconómica de la República Dominicana, consulta y análisis de necesidades internas y de los grupos de interés en torno al rol de la institución.

A partir de nuestros resultados en el análisis situacional donde fueron definidos los lineamientos estratégicos, se articularon con los compromisos derivados realizado en dos fases.

- En la primera fase se realizaron levantamientos por área, con la participación de directivos y técnicos, donde se realizó el análisis situacional y un análisis FODA identificando las fortalezas y debilidades de la organización, así como oportunidades y amenazas de origen externo.
- En la segunda fase, se realizó un taller de tres (3) días de trabajo con el equipo directivo y técnico de la Dirección General de Pasaportes (DGP), donde realizamos cruces para identificar las Potencialidades, Niveles de Riesgo, Limitaciones y Desafíos que posee la institución, para el corto, mediano y largo plazo, rumbo al 2024.



c) Resultados del Seguimiento a los Indicadores de Gobierno.

La Dirección de Planificación realizó amplios seguimientos a los indicadores de gobierno, con el objetivo medir la eficiencia operativa de la Dirección General de Pasaportes, y conseguir los resultados esperados, en las fechas programadas por los indicadores. Los indicadores de la institución, refleja el símbolo de cómo caminamos durante el año, con el compromiso de cada día, ser un modelo a seguir, con relación a las demás instituciones. Actualmente la Dirección General de Pasaportes posee un porcentaje 85.98% de eficiencia colectiva.

d) Seguimiento al Plan Operativo Anual.

La Dirección General de Pasaportes elaboró sus informes en cada trimestre, con la finalidad de dar a conocer los esfuerzos y logros que ha venido realizando la institución en el Plan Operativo Anual.

Es importante resaltar nuevamente que los Objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, son los principales pilares del POA, que fueron evaluados en cada trimestre.

Los logros presentados es producto de los esfuerzos sostenidos por un equipo de trabajo que laboró para que nuestra misión y visión estén acorde con los nuevos lineamientos del estado dominicano de manera tal que podamos seguir impulsando el cambio, eficiencia, mejora continua, la satisfacción y expectativas de todos los ciudadanos que solicitan nuestros servicios.

En lo que va del 4to trimestre de ejecución los productos reflejaron un 70.49% de cumplimiento y en los indicadores un 69.57%.

La DGP tiene dos ejes transversales, en el cual, el primer eje de "Atención al usuario y Seguridad del Documento de Viaje" pertenece al área operativa de la institución y quien está como responsable la Dirección de Emisión y Renovación, de acuerdo con programado para este eje y equivalente al 100% del mismo, este llevó una ejecución satisfactoria de 82.45.30%.



En cuanto al segundo eje "Fortalecimiento Institucional", pertenece las áreas administrativas de la institución y quienes son responsables de sustentar el giro de la misma y constituyen el sostén de las demás funciones de estructura. (Recursos Humanos, Planificación, Tecnología, Administrativo y Financiero, Jurídico, Comunicaciones, Relaciones Consulares), de acuerdo con lo programado para este eje y equivalente al 100% del mismo, este lleva una ejecución satisfactoria de 70.49%.

El nivel de avance del eje estratégico de Atención al Ciudadano y Seguridad del Documento de Viaje, se constituyó con el fin de potenciar los procesos operativos de esta Dirección, el mismo cuenta con una programación en el POA 2021 de un 8.7 % equivalente a cuatro (4) productos, siete (7) indicadores y trece (13) actividades de los cuales obtuvieron un promedio de ejecución de un 7.33 %, restando solo un 1.37% para su ejecución final.

El nivel de avance del eje estratégico de Fortalecimiento Institucional impactó la imagen institucional y a las mejoras de los procesos de planificación y de las asignación de recursos, asegurando la transparencia de la gestión interna; desarrolla las capacidades técnicas del capital humano y cuenta con la programación para el año de un 91.3% equivalente a cuatro (41) productos, siete (49) indicadores y trece (172) actividades, de las cuales fue logrado en el tercer trimestre, un promedio de ejecución de su metas de 63.16%, faltando solo un 28.14%, para su ejecución final.

e) Plataforma Ruta MEPYD.

Producto de los trabajos realizados entre la Dirección de Planificación y Desarrollo y el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, (MEPYD), órgano que da seguimiento a nuestro accionar a nivel operativo, enfocado en las acciones y cumplimientos del servicio que ofrecemos; en el marco de la planificación institucional y en cumplimiento del mandato contenido en la Ley 498-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP), fue validado el Plan Estratégico Institucional periodo 2021 - 2024, el cual cumple con los requerimientos establecidos en el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional y se encuentra alineado con las prioridades nacionales definidas para esta gestión de gobierno, Estrategia Nacional de Desarrollo (END - Ley 1-12) y los compromisos internacionales contenidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS-



2030). La Matriz del PEI 2021-2024, ya está disponible en la Plataforma RUTA, donde hacemos constar los productos e indicadores establecidos y siguiendo los lineamientos estratégicos del plan.

f) Reuniones y Socialización.

La Dirección de Planificación y Desarrollo ha realizado en este año múltiples reuniones, tanto virtual como presencial con las siguientes instituciones y organismos:

- Presidencia de la República Dominicana
- Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD).
- Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)
- Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información (OPTIC)
- Consejo Nacional de Competitividad.

g) Resultados del Sistema de Calidad.

En la actualidad la Dirección General de Pasaportes, se encuentra trabajando el autodiagnóstico bajo la metodología del Marco Común de Evaluación (CAF), que es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, por lo que actualmente todavía no participamos en el premio a la excelencia, pero si trabajamos ello.



h) Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Dentro de la Perspectiva Estratégica, nuestro Plan Estratégico Institucional periodo 2021 - 2024, cumple con los requerimientos establecidos en el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional y se encuentra alineado con las prioridades tanto nacionales como a los compromisos internacionales contenidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS-2030).

Nuestra institución tiene dos (2) compromisos: el 9 que tiene como objetivo la Industria, Innovación e Infraestructura y el objetivo 16 con la Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.





Dirección General de Pasaportes
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Año 2021

Objetivos	Descripción
	<p>Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</p>
	<p>Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.</p>

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo // kmp



4.8 Desempeño de la Dirección de Emisión y Renovación áreas.

4.8.1 Dirección de Emisión y Renovación

La Dirección de Emisión y Renovación, ha reforzado las políticas y procedimientos para aumentar el grado de satisfacción de nuestros ciudadanos y mantener la eficiencia en los procedimientos operativos y en los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes. Ha implementado una serie de mejoras con la finalidad de poder simplificar los procesos operativos y a su vez poder dar cumplimiento a las solicitudes requeridas en el tiempo establecido por esta Dirección General de Pasaportes, las cuales detallamos a continuación:

En este año 2021, el comportamiento de las nuevas emisiones de pasaportes y las renovaciones se incrementó exorbitantemente. En la Dirección General de Pasaportes se emitieron cuatrocientos noventa y seis mil, quinientos sesenta y seis (535,714) pasaportes, de los cuales en la Sede Central se emitieron ciento doce mil seiscientos setenta y tres (112,673), en las Oficinas Provinciales (OPP) trescientos doce mil setecientos sesenta y siete pasaportes (312,767), en los Consulados no conectados al sistema de la DGP, cincuenta y ocho mil, doscientos sesenta y seis (108,836) y Mil cuatrocientos treinta y ocho (1,438) en los consulados conectados. La cantidad de pasaportes emitidos en este año supera los años anteriores.

a. Fortalecimiento Externo:

- La plataforma de servicios en línea se actualizó, con la finalidad de que sea habilitada una plantilla que indique los requisitos para la solicitud de renovación de los Ciudadanos Naturalizados; dicha plantilla indica un mensaje de alerta el cual es visualizado en la pantalla completa indicando en la misma el tiempo pautado para la entrega del pasaporte, el cual es de 30 días laborables.
- Se implementó la notificación vía mensaje de texto y correo electrónico cuando se encuentre en estado de entrega dicho documento.
- Fue solicitada a la Dirección de Tecnología realizar las gestiones de lugar, a fin de que todos los usuarios registrados en nuestra base de datos reciban vía mensaje de texto la notificación de la fecha de vencimiento de su libreta de pasaportes, esto con



la finalidad de que los mismos puedan agendar con tiempo su cita de renovación de su libreta de pasaporte.

- Debido a la demanda de solicitudes de nuestros servicios, fue aumentada la cantidad de solicitudes de citas permitidas a los ciudadanos, reforzando las medidas de seguridad de salud en cuanto al distanciamiento social producto de la Pandemia Covid-19. Fueron realizados los ajustes de lugar tanto en Sede Central y las Oficinas Provinciales de Pasaportes.
- Fue solicitada la creación de un instructivo audio visual relativo a los procesos llevados a cabo en esta Dirección General de Pasaportes, el cual servirá como una guía tanto para el personal designado en los consulados, oficinas provinciales y sede central, lo cual le facilitará el ejercicio de sus funciones.
- Se realizaron las reubicaciones de las ventanillas de las áreas de caja, entrega y capturas especiales, con el fin que las mismas se encuentren ubicadas en el lugar más favorable para los ciudadanos. De igual manera se encuentra en proceso la reubicación de los departamentos de antifraudes, auditoría y autorización y la sección de pasaportes del exterior.
- Con el objetivo específico de instruir a los ciudadanos/clientes, desde su entrada a la Dirección General de Pasaportes, a través de pantallas informativas, dónde son proyectados videos instructivos sobre el procedimiento a seguir para las solicitudes y entregas de pasaportes, paso por paso.
- Fueron incrementadas las cantidades de solicitudes de pasaportes aumentando el mayor número diario de solicitudes, tanto en esta Sede Central como en todas las oficinas provinciales, dando mayor disponibilidad a los ciudadanos de agendar sus citas tanto web como físicas.





Dirección General de Pasaportes
Servicio On Line
Enero - Diciembre 2021

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ANUAL
Solicitudes Renovación Mayor de Edad	2,283	2,407	3,387	2,994	3,126	3,435	3,888	3,925	3,339	3,156	3,223	2,867	
Solicitudes Primera Vez Mayor de Edad	554	731	876	797	808	752	973	983	949	797	786	759	
Solicitudes Primera Vez Menor de Edad	660	694	857	607	572	583	807	770	638	560	633	461	
Solicitudes Renovación Menor de Edad	302	332	456	422	422	568	722	647	375	408	469	430	
Total de Solicitudes Atendidas	3,799	4,164	5,576	4,820	4,928	5,338	6,390	6,325	5,301	4,921	5,111	4,517	61,190

Fuente: Dirección de Emisión y Renovación// Servicio On line.

* Diciembre proyectado

- Se realizaron modificaciones de nuestras plataformas disponibles, a fin de que los usuarios tengan una mejor experiencia en los mismos. como son:
 - a) Inclusión de servicio de pasaportes con vigencia de 10 años, adultos y menores de 14 años en adelante vía web.
 - b) Prioridad a las solicitudes VIP a nivel de la plataforma.
 - c) Aviso del plazo para retirar el pasaporte.
 - d) Bloqueo o alerta para la elección de pasaporte de 10 años para menores de edad.
 - e) Registro de Captura.
 - f) Se informa al ciudadano cuando el pasaporte pasara a estar rezagado luego de exceder el plazo establecido para su retiro.
- Fue habilitada una ventanilla única de información para orientar e informar a nuestros usuarios. A si mismo se crearon dos casillas de captura para las asistencias de los casos referidos o casos especiales atendidos desde la sala de atención VIP, además se están dando los toques finales para poner a disposición una casilla únicamente para la asistencia del usuario de la plataforma Web.



- En trabajos conjuntos con la Dirección de Tecnología, se creó una oficina virtual para las emisiones de solicitudes de pasaportes de los ciudadanos que se encuentran en nuestro país con el estatus de Refugiados.
- Fue derogada la disposición administrativa que exigía que los ciudadanos que se encuentren en nuestra base de datos que hayan reportado más tres pérdidas, como penalidad debían esperar haber transcurrido quince días laborables para la emisión del mismo.
- Para evitar que algunos ciudadanos se sientan irrespetados cuando por temas de pertenecer a una religión, por creencias universales o que por condiciones médicas, se vean en la necesidad de usar turbantes y/o tocados, esta Dirección decidió hacer cumplir la resolución No. DGP/004/2018, que permitirá el uso de estas prendas bajo las condiciones excepcionales ya citadas, obedeciendo las medidas de seguridad establecidas, a nuestra Constitución en lo relativo a la libertad de conciencia y de cultos, y libre tránsito y en cumplimiento del documento 9303 de la OACI.

b. Fortalecimiento Interno.

- Fueron mejorados los procesos operativos que se realizan en las Oficinas Provinciales, conforme a las normas y procedimientos establecidos por la institución, así mismo tener en tiempo real los resultados de las operaciones realizadas desde cada una de ellas a los fines de asegurar el correcto funcionamiento de la emisión de pasaportes.
- Fue reformada la comisión encargada de dar a conocer, analizar y decidir el curso de cada uno de los expedientes que se encuentran en estado de investigación por suplantación de identidad, huellas dactilares presumiblemente operadas, falsedades de datos, entre otros, a fin de tener mejores resultados en las investigaciones que llevan estos expedientes a la comisión.



- La Dirección de Emisión y Renovación supervisó y presidió de manera directa las reuniones de ponderación de casos complejos en proceso de investigación, los cuales ameritaban un análisis minucioso antes de que se procediera a la entrega de la libreta de pasaportes en caso de que aplique la emisión.
- Se realizaron varios recorridos en las diferentes Oficinas Provinciales, con el objetivo de monitorear los avances implementados e identificar las necesidades estructurales, tecnológicas en cada una de las Oficinas, en mira de obtener mejores resultados con relación a los servicios ofrecidos por la institución.
- Con el objetivo de fortalecer los conocimientos de los colaboradores del área de Atención al Ciudadano y del Call Center, se impartieron varios talleres mediante los cuales se socializaron temas concernientes al manejo de los procesos de la plataforma de pasaportes en línea, servicio al cliente y manejo de conflictos.
- Con el objetivo de digitalizar las operaciones administrativas de la DGP, se inició el proceso de implementación de los sistemas SAP, TREBOL y POS. En tal sentido se realizó los levantamientos correspondientes a los diferentes departamentos, la configuración parcial de los sistemas e iniciado el plan de capacitación para el uso del mismo. Con esto se busca la efectividad en los procesos diarios de dichos departamentos.
- **Capacitación especializada**

En cumplimiento al Plan Nacional de Facilitación (PNAFAL), ejecutado con el apoyo de la Junta de Aviación Civil (JAC), la Dirección General de Pasaportes, en el segundo semestre del 2021, realizó varias actividades de capacitación sobre las medidas de seguridad del pasaporte dominicano a los diversos actores externos involucrados con el tema, con el fin de aportar a las instituciones de seguridad en aviación civil las herramientas necesarias para ejecutar de manera efectiva el plan de seguridad:





Dirección General de Pasaportes
Capacitación Especializadas Externas
Enero - Noviembre 2021

Instituciones	Nombre del Curso o Taller	Fecha	Personas Capacitadas
Dirección General de Migración	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano	08/11/2021	133
		05/11/2021	
		04/11/2021	
		23/04/2021	
		20/04/2021	
		12/04/2021	
		09/04/2021	
Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil, CESAC	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano	10/02/2021	72
		07/04/2021	
		30/06/2021	
		25/08/2021	
		25/10/2021	
Ministerio de Relaciones Exteriores, MIREX	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano	26/10/2021	466*
		19/08/2021	
		02/07/2021	
		31/03/2021	
		02/02/2021	
		12/01/2021	
Policía Nacional-INTERPOOL	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano	10/05/2021	20
Departamento Nacional de Investigaciones, DNI	Medidas de Seguridad del Pasaporte Dominicano	10/09/2021	17
Total Personas Capacitadas			708

Fuente: Sub-Dirección Capacitación Especializada

*Capacitaciones vía online

4.8.2 Áreas Destacadas de Emisión y Renovación.

4.8.2.1 División de Especies Timbradas.

Este es el órgano institucional encargado del manejo físico, auditoria y monitoreo de la libreta de pasaporte dominicano, desde la recepción de parte del suplidor hasta su entrega a manos del contribuyente.

Durante el periodo en cuestión, se realizaron despachos que ascienden a las 158,325 libretas remitidas a nuestras diversas oficinas a nivel nacional, con el fin de que siempre dispongan de materia prima para saciar la demanda de parte de nuestros ciudadanos. Para estos fines, se desarrolló nuevas logísticas de envío.



Se realizaron múltiples levantamientos para la reorganización física del espacio de bóveda, a fines de aprovechar mejor el área para las recepciones de nuevas libretas de pasaportes y libretas en custodia.

4.8.2.2 Departamento Relaciones Consulares.

Desde este departamento hemos tenido grandes avances los cuales han favorecido el tránsito a los dominicanos residentes en el extranjero estos logros y avances los detallaremos más adelante:

- a) Se mejoró de forma sustancial la comunicación e interacción con las demás áreas de nuestra institución que intervienen en el proceso de Emisión de Pasaportes, así como también con el Ministerio de Relaciones Exteriores y los consulados conectados.
- b) Fortalecimiento y determinación en los procesos de organización reduciendo el tiempo de emisión y renovación de los pasaportes solicitados vía el MIREX.
- c) En general hemos conseguido reducir conjuntamente con los departamentos y divisiones involucradas en este proceso, el tiempo de verificación de los pagos, solicitudes y despachos de las libretas vírgenes que van destinadas a las misiones consulares en el exterior.
- d) En cumplimiento de los objetivos del Plan Operativo Anual (POA) logramos que fuera conectado exitosamente nuestro consulado General en los Ángeles California.
- e) En cuanto a las conexiones en las misiones diplomáticas y consulares, logramos remitir a los consulados y embajadas la lista de los equipos para continuar con su proceso de configuración e instalación.



- f) Dentro del ámbito de las conexión consular podemos destacar también se logró incorporar a los sistemas de pasaportes a la Embajada Dominicana en Washington la cual comenzara oficialmente sus trabajos para el 20 de diciembre, la misma beneficiará a más de 7 mil dominicanos.
- g) En el mismo orden ya se están conectando los siguientes consulados Ámsterdam en los Países Bajos beneficiando a más 15 mil dominicanos; París, Francia, más de 5 mil e Islas Canarias a más de 12 mil.
- h) Con el propósito de hacer efectiva la operatividad y disminuir los periodos de espera en procesos de emisión y renovación de pasaportes en el exterior, fueron aprobados las conexiones al sistema de gestión de pasaportes de 13 misiones consulares que a los de Países Bajos, Francia e islas Canarias, a los consulados de México, New Orleans, Tokio y Antigua y Barbuda. Además las embajadas de Washington D. C., Santiago de Chile, Austria, Asunción en Paraguay y Kingston en Jamaica.

4.8.2.3 División de Pasaportes del Exterior

Se realizó en el mes de julio un operativo de captura con la Dirección de Emisión y Renovación, con todas las demandas de solicitudes de libretas de pasaportes, sobre todo con la Embajada en Santiago de Chile, donde fueron capturados alrededor de cuatrocientos (400) expedientes, los cuales en su gran mayoría ya fueron entregados a sus solicitantes.

Se efectuó un levantamiento en combinación con el Departamento de Antifraudes de los expedientes que se encuentran en estado de investigación alrededor de 190, los cuales fueron revisados, investigados y se le solicitaron a cada consulado los documentos faltantes y hasta el día de hoy solo quedan 89, es decir más de un 54% liberado para impresión.



4.8.2.4 Trabajos en cooperación conjunta con Otras áreas

- Dando continuidad al desarrollo del Proyecto Burocracia Cero, hacia un Gobierno Eficiente, la Dirección de Emisión y Renovación conjuntamente con la Dirección de Planificación y Desarrollo elaboraron mejoras en el manejo de los procesos de renovación de pasaportes adultos 6 años presencial y solicitudes de pasaportes por primera vez adultos 6 años presencial, se asumió el reto de reducir los procesos de emisión y renovación de pasaportes de 6 días a 24 horas laborables los normales y de 3 horas a 1 hora los VIP. Con esto la DGP busca minimizar significativamente el tiempo de captura y entrega de pasaportes, marcando con esto un precedente en la operatividad de la institución.
- Fue aumentado de manera temporal el horario de servicios en la Sede Central y Oficinas Provinciales de Santiago, Zona Oriental y Sambil, satisfaciendo con esto la alta demanda de la temporada, aumentando las citas a 600 al día. Por consecuencia se realizaron (39,398.96) citas producto del aumento del horario temporal.

4.9 Desempeño del Área de Comunicaciones.

El año 2021 es un año tecnológico, específicamente en las redes sociales, la Dirección General de Pasaportes incrementó sus seguidores, donde podemos destacar que en Instagram contamos con 53,906 seguidores, siendo esta la red social de la institución con más participación seguida por Facebook con 12,606, y por ultimo Twitter con 5,834 seguidores.





Dirección General de Pasaportes
 Departamento de Comunicaciones
 Estadísticas Redes Sociales
 1er. Semestre Enero - Junio 2021

Red Social		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Facebook https://www.facebook.com/pasaportesrd/	Número de fans	9,276	9,683	10,466	12,300	13,800	13,900
	Post publicados	30	78	99	52	61	37
	Usuarios atendidos	482	232	271	150	185	233
	Cantidad respuestas	279	313	366	265	310	452
Instagram https://www.instagram.com/PasaportesRD/	Número seguidores	42,831	44,206	46,126	47,628	49,130	49,922
	Cantidad de post	81	78	99	55	47	37
	Usuarios atendidos	1,719	1,599	2,032	1,678	1,437	2,304
	Cantidad de respuestas	3,444	1,599	3,516	3,210	3,855	4,658
Twitter https://twitter.com/PasaportesRD	Número seguidores	4,676	4,897	5,113	5,230	5,350	5,439
	Tuit publicados	129	121	121	37	61	37
	Usuarios atendidos	84	100	91	105	179	165
	Cantidad de respuestas	88	121	90	140	200	190

Elaborado por: Dirección de Planificación//kmp
 Fuente: Depto. Comunicaciones/Redes Sociales.





Dirección General de Pasaportes
Departamento de Comunicaciones
Estadísticas Redes Sociales
Julio-Octubre 2021

Red Social		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Facebook https://www.facebook.com/pasaportesrd/	Número de fans	13,854	13,890	12,102	12,606
	Post publicados	41	16	10	16
	Usuarios atendidos	160	145	75	98
	Cantidad respuestas	320	298	103	128
Instagram https://www.instagram.com/PasaportesRD/	Número seguidores	51,215	52,096	51,500	5,396
	Cantidad de post	44	16	10	16
	Usuarios atendidos	1,559	1,410	1,583	2,591
	Cantidad de respuestas	3,856	3,300	3,900	4,150
Twitter https://twitter.com/PasaportesRD	Número seguidores	5,580	5,669	5,702	5,834
	Tuit publicados	41	16	10	16
	Usuarios atendidos	182	150	101	142
	Cantidad de respuestas	205	180	136	172

Elaborado por: Dirección de Planificación//kmp
Fuente: Depto. Comunicaciones/Redes Sociales.

V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional.

Una de las características intrínsecas de la Dirección General de Pasaportes es su transparencia y su compromiso con el ciudadano, de brindar un servicio de calidad y con estándares de seguridad en el documento de viaje, donde todo aquel portador de este documento se sienta confiado cuando lo utiliza a nivel internacional Carta Compromiso.



5.1 Nivel de Satisfacción con el Servicio.

La Dirección General de Pasaportes se encuentra actualmente en proceso de actualización de nuestra segunda versión de Carta de Compromiso Institucional.

Para esta actualización el Comité de Carta Compromiso ha realizado varias reuniones para poder ofrecer a nuestros ciudadanos-clientes un compromiso con calidad y seguridad. La coordinación general está a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo, con una valoración acumulada hasta el momento de 60%.

5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.



Dirección General de Pasaportes

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Relación Sistema Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)

Enero -Noviembre Año 2021

MES	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Denegadas	Solicitudes Recibidas Vía Email	Tiempo Promedio en que fueron Respondida	Solicitudes Respondidas	Solicitudes en Procesos	Solicitudes Recibidas vía Física
Enero	0	0	4	1	0	0	0
Febrero	2	0	8	1	1	1	0
Marzo	3	2	11	5	2	1	0
Abril	0	0	11	4	1	0	0
Mayo	4	0	3	0	4	0	0
Junio	1	0	0	3	1	0	8
Julio	0	0	5	1	0	0	0
Agosto	0	0	2	2	0	0	0
Septiembre	3	0	1	7	1	2	0
Octubre	0	0	5	2	0	0	0
Noviembre	8	0	2	5	2	5	0

Fuente: Lic. Mónica Félix, Eneda Oficina Libre Acceso a la Información,

Datos hasta Noviembre 2021.



SAIP - DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP)



5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.



Dirección General de Pasaportes
Oficina de Libre Acceso a la Información
Buzón de Sugerencias Externas
Enero - Noviembre 2021

Buzón de Sugerencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Buzón Sede Central	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cantidad de Formularios trabajados	14	42	57	2	26	1	5	10	6	2	6
Oficinas Provinciales trabajadas	3	5	3	10	5	8	4	8	4	6	3
Cantidad de Formularios trabajados	23	17	114	40	56	41	15	64	5	53	16

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo
Fuente: Oficina de Libre Acceso a la Información



5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia.



Dirección General de Pasaportes
Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
Índice de Transparencia
Enero- Diciembre 2021

Mes	Indice
ENERO	100
FEBRERO	100
MARZO	100
ABRIL	100
MAYO	98
JUNIO	100
JULIO	91.65
AGOSTO*	100
SEPTIEMBRE*	100
OCTUBRE*	100
NOVIEMBRE*	100
DICIEMBRE*	100

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo/kmp
Fuente: Lic. Monika Félix, Encda Oficina Libre Acceso a la Información,

* Datos proyectados basados en trayectoria, la DIGEIG está en reestructuración del proceso evaluatorio.



VI. Proyecciones al Próximo Año 2022

Apertura OPP Monseñor Nouel.

La apertura para esta Oficina Provincial se encuentra a un nivel avanzado, por lo que se estima que para el primer trimestre del año 2022 culminar el proceso de adecuación de los insumos necesarios.

Pasaporte Electrónico

En el mes de octubre del 2021 fue presentado el proyecto de Implementación del Pasaporte Electrónico, por lo que estamos ahora a la espera del decreto presidencial para iniciar con el proceso.

Creación de módulo de verificación de entrega.

Este módulo de verificación se está utilizando desde el área de atención al usuario para identificar a la entrada de los ciudadanos que estén pendiente para retirar, ingresando el número de expediente indicado por el usuario para verificar si los expedientes del ciudadano se encuentran realmente en entrega, de esta manera disminuimos el tiempo de espera y desburocratizar los procesos estará puesta a disposición del público dando atención en un tiempo más prudente.

Conservación mismo número de Libreta y pasaportes en los Consulados.

Fueron retomados los trabajos de configuración a nivel tecnológico para que el número de libreta más el número de pasaportes emitidos sea el mismo en todas la misiones Consulares Dominicanas en el exterior autorizadas a producir e imprimir los pasaportes, así como los pasaportes procesados vía la Sección de Pasaportes del Exterior.

Incorporación de registro de biometría digital en la plataforma de pasaporte online.

Con la finalidad incorporar un sistema de registro de huellas dactilares y firmas digitales, para aquellos ciudadanos con solicitudes de renovación de pasaportes mediante la plataforma de pasaportes en línea.



Pasaportes a Domicilio.

Con el fin de brindar mayor comodidad a los ciudadano, a aquellos que soliciten por la plataforma digital, se está estudiando la factibilidad de que incluir servicio de entrega a domicilio del documento de viaje a solicitud de la parte interesada, teniendo este un costo adicional para poder optar la facilidad otorgada, manteniendo la seguridad del documento de viaje mediante la incorporación de registros biométricos en dicha plataforma de solicitud de pasaporte.

Realizar operativos a Distancia de Emisión de Pasaportes a Nivel Nacional.

A raíz del incremento en la cantidad de solicitudes de documento de viaje que la Dirección General de Pasaportes ha venido experimentando cada año, de acuerdo a la resolución existente de No. DGP/011/2018, considerando que diferentes entendemos que comunidades retirada las cuales no existen en zonas a le dañan oficinas que ofrecen el servicios.

VII. Anexos



a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.



Dirección General de Pasaportes
Dirección de Planificación y Desarrollo
Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

Enero - Noviembre 2021

No.	Área	Procesos	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultados
1	Ministerio de Administración Pública	Sistema de Administración Pública	SISMAP	RECURRENTE	92.35%	100%	Octubre	93.75%
2	Contraloría General de la República	Normas Básica de Control Interno	NOBACI	CUATRIMESTRAL	0% *	100%	Octubre	39.86%
3	Oficina Presidencial de la Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	Mide el cumplimiento y los beneficios obtenidos.	ITICGE	TRIMESTRAL	91.26%	100%	Octubre	89.14%
4	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	Mide el nivel de cumplimiento de la Ley de transparencia	SAIP (LEY 200-04)	MENSUAL	100%	100%	***Julio	100%
5	Dirección General de Presupuesto	Mide el cumplimiento en el Presupuesto Físico Financiero	SIGEF	TRIMESTRAL	80.75	100%	** Diciembre 2020	80.75
6	Dirección General de Contrataciones Públicas	Cumplimiento de los procesos de Compras y Contrataciones	SISCOMPRAS	TRIMESTRAL	100%	100%	Octubre	98%
5	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	Mide el nivel de cumplimiento en cuanto a ética e integridad institucional.	TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL	MENSUAL	100%	100%	***Julio	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

Notas: * La Línea Base correspondiente a la NOBACI comenzó desde 0, en vista de que la Contraloría General eliminó las anteriores calificaciones.

** La última evaluación es hasta diciembre 2020, ya que por procesos internos en DIGEPRES todavía no han realizados las mediciones.

*** Esta puntuación fue evaluada hasta julio hasta tanto la DIGEIP concluya proceso de reestructuración.



b. Matriz Índice Gestión Presupuestaria (IGP).



Dirección General de Pasaportes
Departamento Financiero
Dirección de Planificación y Desarrollo
División de Contabilidad
Presupuesto Físico-Financiero
Enero-Diciembre 2021

Programación Física-Financiera	%	Programación Financiera	Programación Física 2021
Trimestre 1	21%	165,000,000.00	105,052
Trimestre 2	25%	180,355,858.00	121,355
Trimestre 3	26%	175,446,263.00	127,513
Trimestre 4*	28%	393,107,021.00	135,782
Total	100%	913,909,142.00	489,702

Elaborado por Dirección de Planificación y Desarrollo
Fuente: Sistema Sigef



c. Plan de Compras.

Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP).



Dirección General de Pasaportes
División de Compras y Contrataciones
 Relación de Ordenes Realizadas desde Enero-Junio del 2021
Listado Suministrado por el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas

No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE UPS DE LA OPP DE ZONA ORIENTAL (MEGA CENTRO)	Compras por Debajo del Umbral	RD\$110,000.00	Adjudicado	Servicios de apoyo a la fabricación	EVH POWER SOLUTION, SRL	Cerrado	1	RD\$105,020.00	Grande
2	ADQUISICIÓN DE TICKETS DE COMBUSTIBLES PARA SER CONSUMIDOS POR LA DGP	Comparación de Precios	RD\$3,600,000.00	Adjudicado	Combustibles	Sunix Petroleum, SRL	Cerrado	1	RD\$3,600,000.00	Grande
3	SERVICIO DE MONTAJE DE TALLER PARA LA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y CIERRE DEL POA 2020, SOCIALIZACIÓN PEI Y POA 2021 Y SOCIALIZACIÓN DE ACUERDOS 2021	Procesos de Excepción	RD\$1,600,000.00	Adjudicado	Instalaciones hoteleras, alojamientos y centros de encuentros	Rancho Guacamayos, SRL	Cerrado	1	RD\$1,574,470.00	Grande
4	SERVICIO DE TRANSPORTE PARA TRASLADAR A LOS EMPLEADOS DE TALLER PARA LA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y CIERRE DEL POA 2020, SOCIALIZACIÓN PEI Y POA 2021 Y SOCIALIZACIÓN DE ACUERDOS	Compras por Debajo del Umbral	RD\$100,000.00	Adjudicado	Transporte de pasajeros	ASETTRAN, SRL	Cerrado	1	RD\$100,000.00	MPyme



No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
5	SERVICIO DE IMPRESIÓN E INSTALACIÓN DE BANNER DE JUAN PABLO DUARTE PARA SER UTILIZADO EN LA SEDE CENTRAL DE LA DGP.	Compras por Debajo del Umbral	RD\$50,000.00	Adjudicado	Publicidad	Hobby Graphics, SRL	Cerrado	1	RD\$44,237.00	Grande
6	SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DE LA DGP. CON LA PLANTA ELÉCTRICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN.	Compras Menores	RD\$500,000.00	Adjudicado	Servicios de apoyo a la fabricación	Ingeniería y Servicios de Mantenimiento GDCC, EIRL	Cerrado	1	RD\$444,755.00	MPyme
7	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA FUMIGACIÓN EN LA DGP. Y OFICINAS PROVINCIALES.	Compras Menores	RD\$950,000.04	Adjudicado	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Ingeniería y Servicios Inse, SRL	Activo	1	RD\$870,000.00	Grande
8	ADQUISICIÓN DE MATERIALES DE ALBAÑILERÍA Y MAYORDOMÍA PARA SER UTILIZADOS POR LA DGP.	Compras Menores	RD\$954,590.12	Adjudicado	Pinturas y bases y acabados	Suplidora Empresarial Dominicana MM, SRL	Cerrado	1	RD\$943,007.00	MPyme
9	ADQUISICIÓN DE MATERIALES PROMOCIONALES (POP) PARA LA DGP.	Compras Menores	RD\$899,250.00	Adjudicado	Comercialización y distribución	Global Promo JO LE, SRL	Cerrado	1	RD\$673,780.00	Grande

No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
10	Adquisición Materiales de Embellecimientos de la Planta Física de esta DGP.	Compras Menores	RD\$201,022.00	Desierto	Equipo de aseo	Desierto		0	Desierto	Grande
11	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA IMPRESIÓN DE MATERIALES A UTILIZAR EN LA DGP. Y SUS OPP.	Compras Menores	RD\$870,000.00	Adjudicado	Servicios de reproducción	Fotomegraf, SRL	Activo	1	RD\$837,741.00	MPyme
12	ADQUISICIÓN DE FLORES Y ARREGLOS FLORALES PARA LA DGP.	Compras por Debajo del Umbral	RD\$130,000.00	Desierto	Productos de floricultura y silvicultura	Desierto	Desierto	0	Desierto	Grande
13	ADQUISICIÓN DE FLORES Y ARREGLOS FLORALES PARA LA DGP.	Compras por Debajo del Umbral	RD\$130,000.00	Adjudicado	Productos de floricultura y silvicultura	Crisflor Floristeria SRL	Activo	1	RD\$130,000.00	Grande
14	SERVICIO DE MONTAJE DEL 51 ANIVERSARIO DE LA DGP.	Compras Menores	RD\$900,000.00	Adjudicado	Comercialización y distribución	Ricos Buffet, SRL	Activo	1	RD\$898,216.00	Mpyme Mujer
15	Adquisición Materiales de Embellecimientos de la Planta Física de esta DGP.	Compras Menores	RD\$209,495.00	Adjudicado	Equipo de aseo	Servicios Especializados y Ventas Industriales, Seven Industrial, SRL	Activo	1	RD\$208,953.00	MPyme
16	ADQUISICIÓN DE COMESTIBLES PARA LA DGP.	Compras Menores	RD\$700,000.00	Adjudicado	Bebidas	GTG Industrial, SRL	Activo	1	RD\$604,638.00	Mpyme Mujer



No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
17	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA FLOTTILLA DE VEHÍCULOS DE LA DGP.	Procesos de Excepción	RD\$400,000.00	Adjudicado	Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	Santo Domingo Motors Company, SA	Activo	1	RD\$400,000.00	Grande
18	ADQUISICIÓN DE MATERIAL SANITARIO PARA LA PREVENCIÓN ANTE LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19 DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	RD\$549,600.00	Adjudicado	Productos para la esterilización médica	Gadintermec, SRL	Cerrado	2	RD\$304,440.00	Grande
19	ADQUISICIÓN DE MATERIAL SANITARIO PARA LA PREVENCIÓN ANTE LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19 DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES	Compras Menores	RD\$549,600.00	Adjudicado	Productos para la esterilización médica	Sketchprom, SRL	Cerrado	2	RD\$81,420.00	MFyMe
20	ADQUISICIÓN DE BOLÍGRAFOS PERSONALIZADOS PARA LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL PERIODISTA.	Compras por Debajo del Umbral	RD\$90,000.00	Desierto	Comercialización y distribución	Desierto	Desierto	0	Desierto	Grande
21	ADQUISICIÓN DE CABEZALES DE IMPRESIÓN DE INYECCIÓN DE TINTA Y FUSORES PARA IMPRESORA LÁSER-JET	Compras por Debajo del Umbral	RD\$95,000.00	Adjudicado	Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	Cofaxcomp, EIRL	Activo	1	RD\$90,270.00	Grande
22	SERVICIO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTOS DE LAS PUERTAS FLOTANTES DE LAS OPP Y LA SEDE CENTRAL DE ESTA DGP.	Compras por Debajo del Umbral	RD\$130,000.00	Adjudicado	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Indumica, SRL	Activo	1	RD\$117,884.00	Grande



No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
23	CONTRATACIÓN DE TALLER PARA SERVICIO DE REPARACIÓN DE LA FLOTILLA VEHICULAR DE LA DGP.	Compras Menores	RD\$950,000.00	Adjudicado	Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	Centro Automotriz Remesa, SRL	Activo	1	RD\$950,000.00	MPyme
24	Servicio de reparación y mantenimiento de aires acondicionados de la Sede Central y las OPP.	Compras Menores	RD\$950,000.00	Adjudicado	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Tecana, SRL	Activo	1	RD\$920,400.00	Grande
25	CONTRATACIÓN DE LABORATORIO PARA SERVICIO DE ANALÍTICAS DE LOS COLABORADORES DE NUEVO INGRESO DE LA DGP.	Compras Menores	RD\$920,000.00	Adjudicado	Práctica médica	Laboratorio Ivonne Nicolas, SRL	Activo	1	RD\$841,800.00	Grande
26	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LA OFICINA DE LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS PROVINCIALES DE ESTA DGP.	Compras Menores	RD\$950,000.00	Adjudicado	Equipo informático y accesorios	Cofaxcomp, EIRL	Activo	1	RD\$905,650.00	Grande
27	SERVICIO DE MONTAJE DE ACTIVIDAD PARA CELEBRAR EL DÍA DEL TRABAJADOR.	Compras Menores	RD\$470,000.00	Cancelado	Comercialización y distribución	Cancelado	Cancelado	0	Cancelado	Grande



No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
28	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE SEGURIDAD PARA SER UTILIZADOS EN LA DGP.	Compras Menores	RD\$960,000.00	Adjudicado	Protección del orden público	E & C Multiservices, EIRL	Activo	1	RD\$953,829.00	MPyme
29	Adquisición de gomas, baterías, lubricantes y complementos para la flotilla de vehículos de LA DGP.	Compras Menores	RD\$670,000.00	Adjudicado	Componentes y sistemas de transporte	Genere Import, SRL	Activo	1	RD\$620,184.00	Grande
30	ADQUISICIÓN DE MAQUINAS DETECTORAS DE BILLETES FALSOS PARA USO DE LA DGP. Y OFICINAS PROVINCIALES.	Compras por Debajo del Umbral	RD\$130,000.00	Adjudicado	Accesorios de oficina y escritorio	Sofimac Technology Sote, SRL	Cerrado	1	RD\$122,000.00	Mpyme Mujer
31	ADQUISICIÓN DE OBSEQUIOS PARA LA CONMEMORACIÓN DE DÍA LAS MADRES DE ESTA DGP.	Compras Menores	RD\$350,000.00	Adjudicado	Comercialización y distribución	Logomarca, SA	Activo	1	RD\$274,999.00	MPyme
32	Recargo de Pase Rápido.	Procesos de Excepción	RD\$100,000.00	Adjudicado	Agencias de crédito	Consortio de Tarjetas Dominicanas, S.A	Activo	1	RD\$100,000.00	Grande

No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
33	Servicio de Publicidad en Periódicos.	Procesos de Excepción	RD\$200,000.00	Adjudicado	Publicidad	Editora Hoy, SAS	Activo	2	RD\$97,173.00	Grande
34	Servicio de Publicidad en Periódicos.	Procesos de Excepción	RD\$200,000.00	Adjudicado	Publicidad	Grupo Diario Libre, SA	Activo	2	RD\$95,792.00	Grande
35	ADQUISICIÓN DE TÓNER, CARTUCHOS Y TINTAS PARA SER UTILIZADOS POR LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN DEPARTAMENTALES DE LA DGP.	Comparación de Precios	RD\$4,600,000.00	Cancelado	Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	Cancelado	Cancelado	0	Cancelado	Grande
36	ADQUISICIÓN DE MAQUINAS CONTADORAS DE BILLETES FALSOS PARA USO DE LA DGP.	Compras Menores	RD\$220,000.00	Adjudicado	Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	Global Promo JO LE, SRL	Activo	1	RD\$155,760.00	Grande
37	ADQUISICIÓN DE AGUA POTABLE PARA SER CONSUMIDA POR LOS EMPLEADOS DE LA DGP.	Compras Menores	RD\$255,000.00	Adjudicado	Bebidas	Agua Planeta Azul, SA		0	RD\$273,800.00	Grande



No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Descripción Rubro	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
38	SERVICIO DE CATERING PARA LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN E INTEGRACIÓN DE ESTA DGP.	Compras Menores	RD\$950,000.00	Adjudicado	Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	Ricos Buffet, SRL	Activo	0	RD\$944,000.00	Grande
39	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO, PARA USO DE ESTA DGP.	Compras Menores	RD\$410,000.00	Adjudicado	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	Security Development Corporation, SS., SRL	Activo	0	RD\$365,512.99	Grande
40	IMPRESIÓN DE SEÑALÉTICAS DE IDENTIFICACIÓN PARA USO DE LA DGP.	Compras por Debajo del Umbral	RD\$30,000.15	Desierto	Etiquetado y accesorios	Desierto	Desierto	0	Desierto	Grande
41	SERVICIO DE ALQUILER DE CARPAS PARA SER UTILIZADA EN EL EXTERIOR DE ESTA DGP.	Compras Menores	RD\$850,000.00	Adjudicado	Restaurantes y catering (servicios de comidas y bebidas)	Delia Josefina Tatis Perdomo	Activo	1	RD\$530,000.00	Grande
42	Adquisición de mobiliario de oficina para ser utilizado en las oficinas de LA DGP.	Compras Menores	RD\$950,000.00	Adjudicado	Muebles de alojamiento	Flow , SRL,	Activo	0	RD\$799,946.36	Grande
43	ADQUISICIÓN DE CÁMARAS DE VIDEO, CÁMARA WEB Y CÁMARA DE SEGURIDAD PARA EL USO DE ESTA DGP.	Compras Menores	RD\$600,000.00	Adjudicado	Equipo de video, filmación o fotografía	Sofimac Technology Sote, SRL		0	RD\$596,895.92	Grande
44	Servicio de Publicidad en Medios Digitales.	Procesos de Excepción	RD\$566,500.00	Evaluación	Publicidad	1)Cinthia Margarita Polanco Cruz José 2)Antonio Paulino Paulino 3)María Luisa Rosario Then 4)Rene Polanco del Orbe 5)Foto Filmaciones Cabrerias 6)Wilson Mejia Beriguette	Activo	0	RD\$566,400.00	Grande

Fuente: División de Compras y Contratación



c.2 Procesos de Compras 2do. Semestre 2021.



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
División de Compras y Contrataciones
Relación de Ordenes Realizadas desde Julio-Octubre del 2021
Listado Suministrado por el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Publicas

No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Rubro Del Proceso	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
1	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE VENTANAS DE LA SEDE CENTRAL DE LA D.G.P. DIRIGIDO A MYPIMES	Comparación de Precios	400000	Adjudicado	30170000	Indumica, SRL	Activo	1	4082739	Grande
2	ADQUISICIÓN DE TÓNER, CARTUCHOS Y TINTAS PARA SER UTILIZADOS POR LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN DEPARTAMENTALES DE LA D.G.P.	Comparación de Precios	4600000	Adjudicado	44100000	Cofaxcomp, EIRL	Activo	1	3747668	Grande
3	SUSTITUCIÓN DEL MAINBREAKER Y REPARACIÓN DEL TRANSFER PARA PLANTA ELÉCTRICA DE ESTA D.G.P.	Compras Menores	950000	Desierto	39120000			0		Grande
4	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO, PARA USO DE ESTA D.G.P.	Compras Menores	410000	Adjudicado	72100000	Security Development Corporation, SS., SRL	Activo	1	304944	MiPyme
5	ADQUISICIÓN DE TICKETS DE COMBUSTIBLES PARA SER CONSUMIDOS POR LA D.G.P.	Comparación de Precios	6400000	Borrador	15100000			0		Grande
6	ADQUISICIÓN DE TICKETS DE COMBUSTIBLES PARA SER CONSUMIDOS POR LA D.G.P.	Comparación de Precios	3600000	Adjudicado	15100000	Sunix Petroleum, SRL	Activo	1	3600000	Grande
7	ADQUISICIÓN DE MATERIALES DE LIMPIEZA PARA SER UTILIZADOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DIRIGIDO A MIPYMES MUJERES	Comparación de Precios	2100000	Adjudicado	53130000	Lola 5 Multiservices, SRL	Activo	1	1899152	Mipyme Mujer
8	SUSTITUCIÓN DEL MAINBREAKER Y REPARACIÓN DEL TRANSFER PARA PLANTA ELÉCTRICA DE ESTA D.G.P.	Compras Menores	950000	Adjudicado	39120000	Buiteco, EIRL	Activo	1	874000	MiPyme
9	CONTRATACIÓN DE SUMINISTRO DEL ALMUERZO PARA LOS EMPLEADOS DEL AREA METROPOLITANA DE LA D.G.P.	Licitación Pública Nacional	11350000	Adjudicado	90100000			0		Grande
10	"SERVICIO DE MONTAJE DE LA CONVIVENCIA CON MOTIVO DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL RESTRUCTURADO DE ESTA D.G.P.", DIRIGIDO A MIPYMES.	Compras Menores	970000	Adjudicado	80140000	Plures, SRL	Cerrado	1	849600	MiPyme
11	ADQUISICIÓN DE MATERIALES GASTABLES Y ARTÍCULOS DE OFICINA PARA SER UTILIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA D.G.P.	Comparación de Precios	2100000	Adjudicado	44100000	Offitek, SRL	Activo	1	2087726	Grande



No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Rubro Del Proceso	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
12	SERVICIO DESPOT PUBLICITARIOS DE LA D.G.P.	Comparación de Precios	1500000	Adjudicado	82100000	Sujeto 10, SRL	Activo	1	1180000	Grande
13	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA FUMIGACIÓN EN LA D.G.P. Y OFICINAS PROVINCIALES.	Compras Menores	950000	Adjudicado	72100000	Ceo Solutions Co, SRL	Activo	1	396480	MiPyme
14	PUBLICACIÓN DE LICITACIÓN EN PERIÓDICO IMPRESO DE CIRCULACIÓN NACIONAL POR DOS DÍAS CONSECUTIVOS.	Compras por Debajo del Umbral	70000	Adjudicado	82100000	Editora Hoy, SAS	Activo	1	66375	Grande
15	PUBLICACIÓN DE LICITACIÓN EN PERIÓDICO IMPRESO DE CIRCULACIÓN NACIONAL POR DOS DÍAS CONSECUTIVOS.	Compras por Debajo del Umbral	85986.6	Adjudicado	82100000	Publicaciones Ahora, SAS	Activo	1	85987	Grande
16	ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR PARA USO DE ESTA DIRECCIÓN DE PASAPORTES.	Licitación Pública Nacional	9500000.04	Adjudicado	25100000			0		Grande
17	ADQUISICIÓN DE MATERIALES FERRETEROS PARA SER UTILIZADOS POR LA D.G.P.	Compras Menores	950000.2	Adjudicado	31210000	Moyer, EIRL	Activo	1	921410	Grande
18	ADQUISICIÓN DE IMPRESORAS DE PUNTO DE VENTAS PARA SER UTILIZADAS EN ESTA D.G.P.	Compras por Debajo del Umbral	110000.07	Adjudicado	43210000	Cofaxcomp, EIRL	Activo	1	95580	Grande
19	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA DESINFECCIÓN EN LA D.G.P. Y OFICINAS PROVINCIALES.	Compras Menores	950000	Adjudicado	76100000	Ingeniería y Servicios Inse, SRL	Activo	1	818920	Grande
20	ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES PARA LA SEDE CENTRAL Y OFICINAS PROVINCIALES DE LA D.G.P.	Compras Menores	270000	Adjudicado	46190000	Servicios Logísticos Express, SRL	Cerrado	1	159430	Grande
21	ADQUISICIÓN Y APLICACIÓN DE PINTURA DE EXTERIOR DE LA D.G.P.	Compras Menores	600000	Adjudicado	72100000	Moyer, EIRL	Activo	1	436600	Grande
22	ADQUISICIÓN DE INSUMOS MÉDICOS PARA USO DE LA UNIDAD MÉDICA DE LA D.G.P.	Comparación de Precios	1750000	Adjudicado	12350000			0		Grande
23	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE SHUTTERS DE LA SEDE CENTRAL DE LA D.G.P., DIRIGIDO A MIPYMES	Comparación de Precios	4730000	Adjudicado	30170000			0		Grande
24	SERVICIO DE TRANSPORTE PARA TRASLADAR A LOS EMPLEADOS DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL A LA ZONA ESTE	Compras por Debajo del Umbral	120000	Adjudicado	78110000	Leonardo Tours, SRL	Cerrado	1	79000	Grande



No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Rubro Del Proceso	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
25	SERVICIO DE MONTAJE DE SOCIALIZACIÓN DE PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL.	Compras Menores	850000	Adjudicado	80140000	AMR Management DR, SRL	Activo	1	840000	Grande
26	ADQUISICIÓN DE MEMORIAS USB PERSONALIZADAS	Compras por Debajo del Umbral	68000	Adjudicado	43200000	Logomarca, SA	Activo	1	49560	MiPyme
27	4 PUBLICACIONES EN TAMAÑO 3 X 7 EN UN PERIÓDICO IMPRESO DE CIRCULACIÓN NACIONAL.	Procesos de Excepción	100000	Adjudicado	82100000	Editora El Nuevo Diario, SA	Activo	1	100000	Grande
28	ADQUISICIÓN DE POLOS BLANCOS PERSONALIZADOS PARA ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.	Compras por Debajo del Umbral	131000	Adjudicado	53100000	Quinu, SRL	Activo	1	76700	MiPyme Mujer
29	ADQUISICIÓN DE SERVIDORES DE INFORMÁTICA. PARA USO DE LA D.G.P.	Comparación de Precios	4550000	Abierto	43210000			0		Grande
30	ADQUISICIÓN DE TOKEN PARA SER UTILIZADOS EN EL SISTEMA DE PASAPORTES	Compras Menores	205000	Adjudicado	32100000	Cofaxcomp, EIRL	Activo	1	200600	Grande
31	ADQUISICIÓN DE IMPRESORAS DE LIBRETAS DE PASAPORTES PARA SER UTILIZADAS EN LA SEDE CENTRAL DE ESTA D.G.P.	Licitación Pública Nacional	10650000	Publicado	43210000			0		Grande
32	ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE INFORMÁTICA, PARA USO DE LA D.G.P.	Comparación de Precios	4600000	Abierto	43230000			0		Grande
33	ADQUISICIÓN DE MICROONDAS, PARA USO DE LA D.G.P.	Compras por Debajo del Umbral	131000.08	Desierto	48100000			0		Grande
34	ADQUISICIÓN DE TARJETA Y LECTOR DE CONTROL DE ACCESO, PARA USO DE LA D.G.P.	Compras por Debajo del Umbral	40500	Desierto	55120000			0		Grande
35	ADQUISICIÓN DE TARJETA Y LECTOR DE CONTROL DE ACCESO, PARA USO DE LA D.G.P.	Compras por Debajo del Umbral	40500	Adjudicado	55120000	Security Development Corporation, SS., SRL	Activo	1	37465	MiPyme
36	RECARGO DE PASERÁPIDO	Procesos de Excepción	100000	Adjudicado	83110000	Consortio de Tarjetas Dominicanas, S.A	Activo	1	100000	Grande



No.	Proceso de Compra	Modalidad	Monto	Estado del Procedimiento	Rubro Del Proceso	Empresa Adjudicada	Estado Del Contrato	Cantidad de Contratos	Monto Por Contratos	Tipo de Empresa Adjudicada
37	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA LA FLOTILLA DE VEHÍCULOS DE LA D.G.P.	Comparación de Precios	2700000	Evaluación	78180000			0		Grande
38	ADQUISICIÓN DE MICROONDAS Y TRITURADORAS DE PAPEL PARA USO DE LA D.G.P.	Compras Menores	350006	Adjudicado	48100000			0		Grande
39	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS PARA LA SEDE CENTRAL Y LAS OFICINAS PROVINCIALES DE LA D.G.P.	Compras Menores	975000	Adjudicado	72100000			0		Grande
40	PUBLICIDAD EN PERIÓDICO DE CIRCULACIÓN NACIONAL.	Compras por Debajo del Umbral	87500	Adjudicado	82100000			0		Grande
41	SERVICIO DE CATERING PARA LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN E INTEGRACIÓN DE ESTA D.G.P., DIRIGIDO A MIPYMES MUJERES	Compras Menores	960000	Publicado	90100000			0		Grande
42	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE LONA ASFÁLTICA, CON SERVICIO DE REMOCIÓN DE LA LONA ANTERIOR DE ESTA D.G.P.	Comparación de Precios	3100000	Publicado	73150000			0		Grande



d. Fotos algunas actividades DGP



Capacitación en Emisión y Renovación a personal Consular (Febrero)



Centro vacunación contra el Covi-19 a ciudadanos (Julio)





Operativos de pruebas PCR (Agosto)



Taller Personal Operativo para Atención al ciudadano (agosto)



Pruebas PSA a personal Masculino. (Septiembre)



e. Glosario de Términos.

Siglas	Acrónimos
ACIS	Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)
CESAC	Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil
CICTE	Comité Interamericano Contra el Terrorismo
DICOM	Dirección General de Comunicaciones
DICRIM	Dirección General de Investigaciones Criminales
DGM	Dirección General de Migración
DGP	Dirección General de Pasaportes
DNI	Dirección Nacional de Investigación
END	Estrategia Nacional de Desarrollo
ERP	Los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP , por sus siglas en inglés, enterprise resource planning).
FENADI	Federación de Discapacitados Dominicanos
INTERPOL	Organización Internacional de Policía Criminal
JCE	Junta Central Electoral
MAP	Ministerio de Administración Pública
MIDE	Ministerio de Defensa
MIC	Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes
MIPYMES	Micro y Pequeñas Empresas
MIREX	Ministerio de Relaciones Exteriores
NOBACI	Normas Básicas de Control Interno
NORTIC	Son normas de tecnologías de la información y comunicación.
OACI/ ICAO	Organización de Aviación Civil Internacional
OEA	Organización de Estados Americanos
OCDD	Operativos de Captura Digital a Distancia
POA	Plan Operativo Anual
PNPSP	Plan Nacional Plurianual del Sector Público
PLM	Pasaporte de Lectura Mecánica
PN	Policía Nacional
RECLASOFT	Sistema de Relaciones Laboral
SIAFE	Sistema Integrado de la Administración Financiera
SISMAP	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.
OPSEC	Es el sistema de gestión e impresión de pasaportes la cual tiene controles y medidas de seguridad, de acuerdo a los estándares de calidad internacional e institucional.

