



REPUBLICA DOMINICANA
DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES
MEMORIA INSTITUCIONAL
AÑO 2011

1.- RESUMEN EJECUTIVO

Mediante el decreto número 728-10, firmado por el presidente Leonel Fernández, el Poder Ejecutivo dispuso que el año 2011 fuera declarado “Año por la Transparencia y Fortalecimiento Institucional, en cumplimiento de las disposiciones de la “Constitución de la República Dominicana, promulgada el 26 de enero de 2010” que establece en su Artículo 138 que la Administración Pública está sujeta en su actuación al principio de la transparencia.

De igual manera, el Gobierno de la República Dominicana, en el interés de lograr una gestión pública más efectiva y transparente, considera una necesidad la implementación de un sistema que promueva la calidad de sus organismos y la efectividad de los procesos en que se envuelve cada uno de éstos, al considerar que la mejora significativa de los servicios recibidos por los ciudadanos, tendrá como consecuencia el incremento de la calidad de vida de los mismos.

En tal sentido, la Dirección General de Pasaportes, orientó su accionar durante todo el año 2011 al fortalecimiento de las capacidades institucionales a través de talleres, seminarios, jornadas de capacitación, con la finalidad de afianzar en los funcionarios y servidores públicos en general, el compromiso de ofrecer, en todas las esferas del gobierno, el servicio de excelencia a que tiene derecho el ciudadano dominicano.

Como parte de esos procesos fueron sometidos ante el Ministerio de Administración Pública, el “Manual de Cargos de la Dirección General de Pasaportes” y la “Modificación de la Estructura Organizativa” en función a los requerimientos de la Dirección a los fines de adecuar la misma al accionar de la Institución. Ambos instrumentos fueron aprobados por resolución del citado Ministerio.

La Dirección General de Pasaportes presenta su Memoria Anual 2011, la cual contiene los aspectos más relevantes de las políticas implementadas acorde a los lineamientos del Gobierno Central, las medidas tomadas en lo relativo a la administración pública y el comportamiento de las recaudaciones durante el año.

También se describen las actividades más importantes desarrolladas en la Sede Central y en cada una de sus Dependencias, resaltándose los cambios institucionales realizados y los objetivos alcanzados por esta Dirección General.

Dra. Flavia García

Directora General de Pasaportes

2.- MISION, VISION Y VALORES

MISION

Proveer al contribuyente un pasaporte como documento de viaje, que cumpla con los criterios de calidad internacional por sus altos niveles de seguridad, ofreciendo en un ambiente cómodo un servicio rápido y confiable.

VISION

Ser la institución del Estado dominicano con mayores estándares de modernidad y calidad en atención al cliente, sirviendo con rapidez y eficiencia en los procesos.

VALORES

- Transparencia
- Eficiencia
- Honestidad
- Calidad
- Responsabilidad
- Compromiso social

3.- ACTIVIDADES DESARROLLADAS A NIVEL

DEPARTAMENTAL

Desde la Dirección General se han impulsado diversos proyectos y acciones encaminados a ampliar la cobertura, calidad y seguridad de los servicios que ofrece a los contribuyentes, a través de los diversos departamentos que se detallan a continuación:

3.1 DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION

Mediante las Resoluciones Nos. DGPE 004/2009 y 010/2010, de fechas 19/11/2009 y 24/11/2010, respectivamente, se aprobó el “**Plan Estratégico Institucional 2011-2014**”, elaborado por un equipo multidisciplinario, la Oficina Institucional de Programación y el asesoramiento permanente del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

Como paso previo a la planificación estratégica, la Dirección General de Pasaportes precedió a identificar a todos los grupos de interés relevantes a los fines de encaminar sus acciones a la satisfacción de las demandas de cada uno de ellos. A saber:

- 1.- Instituciones u Organismos Gubernamentales: Junta Central Electoral, Policía Nacional, Dirección Nacional de Investigaciones, Ministerio de Relaciones Exteriores, Dirección General de Migración;
- 2.- Sociedad: Todo/a ciudadano/a dominicano/a interesado/a en obtener un pasaporte.
- 3.- Control: Contraloría General de la República, Cámara de Cuentas, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Comisión Nacional de Ética Pública y Combate a la Corrupción;
- 4.- Los servidores públicos que prestan sus servicios en la Dirección General de Pasaportes.

Este trabajo se fundamentó en los lineamientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, en procura de un proceso de modernización administrativa que genere mejoras permanentes en la productividad de los recursos económicos y humanos y que promueva la utilización de nuevas Tecnologías que la aproximen a los ciudadanos.

Basada en este Plan, la Dirección General de Pasaportes (DGP) se orienta a mejorar la gestión institucional, racionalizando y automatizando los procesos para dar una buena atención a los usuarios o grupos de interés, diseñando las siguientes estrategias:

1. Establecer un sistema de gestión de calidad en todos los departamentos, divisiones y secciones según la aplicación de los estándares internacionales para asegurar el mejor servicio al ciudadano;
2. Proveer a la institución de un sistema de información actualizada, precisa, veraz, completa y oportuna;
3. Incrementar los mecanismos de control interno en la revisión y validación de documentos en la División de Revisión de Documentos Legales, así como el monitoreo y seguimiento de los mismos;
4. Tramitar la interconexión de la base de datos del Registro Civil a la base de datos de la Institución;
5. Gestionar la interconexión de la base de datos de la Junta Central Electoral en lo referente a la Cédula de Identidad y Electoral, con el sistema de emisión y renovación de pasaportes;
6. Fomentar la aplicación permanente de sistemas de gestión de calidad total tales, como el modelo CAF y el modelo EFQM de excelencia en los servicios institucionales;
7. Asegurar que los objetivos y las metas de la institución estén alineados con las políticas públicas;

8. Desarrollar y aplicar metodologías para controlar, medir y evaluar el rendimiento de la organización a todos los niveles, asegurando la aplicación de la estrategia institucional;
9. Evaluar las necesidades de reorganizar y mejorar los mecanismos de planificación;
10. Conciliar el Plan Estratégico y el Presupuesto Institucional;

3.2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El Departamento Administrativo tiene la responsabilidad de velar por la solución de las necesidades presentadas por los diferentes departamentos que componen esta Dirección General de Pasaportes. En ese sentido, con el interés de reformar y modernizar los servicios tradicionales que ofrece la Dirección, este Departamento tuvo a su cargo el proceso de readecuación, acondicionamiento, reparación, mantenimiento, remodelación y equipamiento de la misma.

Las infraestructuras de las diversas dependencias de la Dirección General de Pasaportes fueron reacondicionadas mediante las reparaciones y/o sustituciones de aires acondicionados, mobiliarios, pintura, impermeabilización, entre otras acciones.

El Departamento Administrativo encaminó sus acciones en procura de proveer a la Institución de mecanismos que ampliaran la cobertura de servicios a los contribuyentes con eficiencia y seguridad.

La Sede Central fue dotada de extintores especializados bajo las recomendaciones y asesoría del Cuerpo de Bomberos de la República Dominicana.

Se fortalecieron los procedimientos administrativos de las contrataciones públicas, mediante un proceso de acompañamiento en la dotación de habilidades y destrezas en el uso de los componentes del Sistema Integrado de Gestión Financiera.

Ante el auge de la trata y tráfico de menores, la Dirección General de Pasaportes creó una sala especializada para la captura de los datos de niños y niñas en el proceso de la emisión de pasaportes.

3.3 DEPARTAMENTO FINANCIERO

En materia de Contabilidad Gubernamental en la gestión 2011, se presentaron los informes correspondientes al primer semestre del año, realizándose las conciliaciones de los pasivos y la incorporación de los activos no financieros (muebles e inmuebles).

Los procesos y procedimientos de gestión presupuestaria que involucran la formulación del presupuesto, la ejecución, la contabilidad, los desembolsos y los pagos, fueron llevados a cabo en coordinación con la Dirección General de Presupuesto fortaleciéndose la programación de cuotas de compromiso como único mecanismo de control del gasto.

El presupuesto aprobado para el año ascendió a la suma de doscientos cincuenta y un mil novecientos dieciséis mil treinta y siete pesos con 00/100(RD\$251,916,037.00), ejecutándose en su totalidad.

COMPORTAMIENTO DE LAS RECAUDACIONES EN EL AÑO 2011.

Las recaudaciones hasta el 31 de diciembre de 2011 ascendieron a quinientos sesenta y siete millones novecientos cincuenta y dos mil ochocientos ochenta y un pesos con 07/100 (**RD\$567,952,881.07**) aportando al Tesoro Nacional trescientos cinco millones quinientos setenta y dos mil ciento noventa pesos con 78/100 (**RD\$305,572,190.78**), lo que hace de la Dirección General de Pasaportes, una Institución autofinanciable.

El presupuesto ejecutado representa el cuarenta y cuatro por ciento (44%) de las recaudaciones 31/12/2011, según el cuadro que presentamos a continuación:

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

DEPARTAMENTO FINANCIERO

DIVISION DE CONTABILIDAD

CONSOLIDACION RECAUDACIONES

RESUMEN ENERO - DICIEMBRE DEL 2011

(EN RD\$ Y US\$)

MESES	CUENTAS RECAUDADORAS BANCO DE RESERVAS			TOTAL RECAUDADOR AS RD\$	CUENTA INTERNA 010- 239506-3 RECAUDACION	TOTAL RECAUDADOR AS RD\$
	010-249550-5	010-250837-2				
	RD\$	US\$	EQUIVALENTE S US\$ / RD\$			
ENERO	47,987,864.00	96,996.32	3,685,860.16	51,673,724.16	2,614,253.00	54,287,977.16
FEBRERO	43,336,050.00	73,978.48	2,811,182.24	46,147,232.24	2,248,064.00	48,395,296.24
MARZO	47,595,455.00	143,357.23	5,447,574.74	53,043,029.74	4,193,498.00	57,236,527.74
ABRIL	39,392,100.00	127,455.21	4,843,297.98	44,235,397.98	2,481,695.00	46,717,092.98
MAYO	42,755,050.00	112,874.55	4,289,232.90	47,044,282.90	1,991,511.10	49,035,794.00
JUNIO	43,683,900.00	98,815.70	3,754,996.60	47,438,896.60	2,295,965.09	49,734,861.69
JULIO	41,300,150.00	136,455.96	5,185,326.48	46,485,476.48	2,005,868.50	48,491,344.98
AGOSTO	40,270,750.00	57,889.61	2,199,805.18	42,470,555.18	2,273,470.00	44,744,025.18
SEPTIEMBRE	36,483,050.00	144,012.72	5,472,483.36	41,955,533.36	2,313,976.00	44,269,509.36
OCTUBRE	37,034,700.00	25,728.52	977,683.76	38,012,383.76	2,149,276.00	40,161,659.76
NOVIEMBRE	35,901,200.00	180,930.71	6,875,366.98	42,776,566.98	2,397,053.00	45,173,619.98
DICIEMBRE	34,014,400.00	88,698.26	3,414,883.01	37,429,283.01	2,275,889.00	39,705,172.01
TOTAL	489,754,669.00	1,287,193.27	48,957,693.39	538,712,362.39	29,240,518.68	567,952,881.07

Para complementar el Sistema de Gestión y Administración Financiera (SIGEF) se adquirió el Sistema CBS Enterprise, compuesto por los módulos para el registro de las

informaciones financieras, tales como mayor general, activos fijos, cuentas por pagar, elaboración de cheques, entre otros.

De igual manera, se instalaron puntos de venta en todas las dependencias de la Dirección General de Pasaportes, con su respectivo software de registro de ingresos, aboliendo la elaboración de recibos manuales, vulnerables, en términos de corrupción.

3.4 DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

En lo relativo a Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), nuestra institución gestiona los avances necesarios para cumplir con sus objetivos, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas, calidad en el servicio y garantizar un uso adecuado de los recursos tecnológicos. Para ello se cuenta con:

- La reciente implementación de nuevos equipos tales como Central telefónica, Routers, switches e incremento de la banda ancha de los servicios de internet (en fibra Óptica) para lograr avances significativos en la infraestructura de la red de datos, habiendo hecho una segmentación a la misma e intercambiando los dispositivos necesarios, por otros más modernos permitiendo así mayor estabilidad, fluidez en la transmisión de los datos, escalabilidad para futuras implementaciones y mejor comunicación entre las oficinas dependientes como son las oficinas Provinciales y Metropolitanas, Consulados Dominicanos en el exterior y otros.
- La ampliación en la capacidad de almacenamiento de los datos centralizados e instalación de dispositivos de almacenamiento externos masivos, para la copia de resguardo individual de los datos de cada oficina programados automáticamente para evitar futuras pérdidas de información.
- Adquisición de Servidores para la incrementación del rendimiento y alta disponibilidad de los datos para lograr con esto la reducción de tiempo en procesos de producción y agilización en la entrega del producto.

3.5 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Con la finalidad de crear las condiciones adecuadas para el desarrollo de una comunicación efectiva y asegurar que la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos se comuniquen a todos los grupos de interés de la Institución, a través del Departamento de Comunicaciones se han obtenido los siguientes productos:

- En el contexto de nuestra página web y en diversas áreas de la institución, hemos colocado informaciones generales que interesan a la población y a los grupos de interés, entre esta información se encuentra: la visión, misión, valores institucionales, Base Legal, requisitos para optar por los servicios que ofrece esta Dirección, entre otros;
- Se publica periódicamente el boletín interno “Pasaportes” se promueven las actividades y proyectos realizados por esta Dirección General, así como también se reseña la importancia de la labor realizada por los funcionarios de la institución;
- Se instalaron murales como medios alternativos de información y el envío de mensajes difundiendo datos de interés a todos los servidores;
- La Dirección General de Pasaportes está involucrada en la participación de mecanismos especializados, lo que nos permite mantener una presencia activa y constante en diversas actividades públicas y privadas, Coordinación General del Gabinete de Comunicación de Relaciones Exteriores, creado por el Presidente Leonel Fernández mediante el decreto No. 525-08 a través la encargada del Departamento de Comunicaciones. Este Comité es el enlace de todas las instituciones que lo conforman (Ministerio de Relaciones Exteriores, Dirección General de Migración, CONDEX IMPOSDOM y esta Dirección General, con las políticas de Comunicaciones Gubernamentales establecidas desde la Dirección de Prensa de la Presidencia);

- Los resultados de la encuesta realizada por Encuestadora Nacional, calificaron a la Dirección General de Pasaportes como una de las instituciones en las que los ciudadanos/ as perciben menor grado de corrupción;
- En estudio realizado por Participación Ciudadana, en materia de ética y transparencia, la institución, ocupa la segunda posición, en el grupo de Direcciones Generales, con mayor grado de cumplimiento en el aspecto transparencia;
- En lo que respecta a la medición de servicios y calidad del producto expedido, podemos citar que la Dirección General de Pasaportes, mediante estudio realizado por la USAID, resultó ser una de las instituciones que ofrece mejor servicio y es percibida de esa manera por la población dominicana;
- En cuanto a las acciones realizadas para mejorar el grado de confianza del público en la institución en lo referente a sus productos y servicios, se encuentra la realización de una campaña mediática institucional colocada en televisión y radio resaltando la modernidad, eficiencia y transparencia que caracteriza a la Dirección General de Pasaportes;
- Con el propósito de ofrecer un mejor servicio con altos niveles de calidad a los ciudadanos/as, hemos implantado la utilización de nuevos e innovadores métodos, entre estos podemos señalar: la conformación de un equipo de jóvenes capacitados en materia de servicio al cliente, conocedor de los procesos, que se encuentran en plataforma, los cuales abordan a las personas que accedan a la institución, para guiarlos en el proceso de expedición y renovación de su documento de viaje;

De igual manera hemos implementado las siguientes acciones en el área social corporativa:

- Jornadas de reforestación, coordinadas con el Ministerio de Medio Ambiente con la participación de los empleados;

- Contamos con un sistema para la recolección de ideas, sugerencias y recepción de quejas, que nos permite mantenernos abiertos a la interrelación con los ciudadanos que demandan el servicio;
- En la actualidad contamos con la retroalimentación del sistema *GOB y 311, que nos permite monitorear y dar seguimiento personalizado a los contribuyentes que han confrontado problemas en sus procesos de expedición y renovación de pasaportes; en este sentido, un personal especializado funge como edecán, para evitar inconvenientes y solucionar los obstáculos que se puedan presentar;
- En nuestras oficinas recibimos a todo contribuyente que desee denunciar irregularidades e insatisfacción en los servicios;
- Respecto a la difusión de noticias y actividades por los medios de comunicación, hemos tenido alrededor de 160 apariciones en prensa escrita, radial, WEB y televisión;
- Promovemos la comunicación por medios electrónicos y la interacción con los ciudadanos/as/clientes, por medio de la creación de cuentas en redes sociales como Facebook y Twitter;

En términos de transparencia, en cumplimiento de la ley General de Libre Acceso a la Información Pública, número 200-04, del 28 de julio del 2004, la Institución inauguró la Oficina de Acceso a la Información. (OAI).

A través de este mecanismo se facilita y garantiza el libre acceso a la información pública y se promueve la cultura de transparencia e integridad en todas las actuaciones de la institución contribuyendo al fortalecimiento democrático de la administración pública, basado en los principios de participación, opinión y derecho a saber.

Dentro de los diversos medios que fortalecen nuestro quehacer institucional podemos citar:

· En el portal web se publican todas las informaciones correspondientes al marco legal, Informes de la OAI, Plan Estratégico, Estadísticas Institucionales, Declaraciones Juradas de Bienes, Presupuestos, Recursos Humanos, Compras y Contrataciones, Proyectos y Programas en Ejecución, Finanzas y Contabilidad y Beneficiarios de Programas Asistenciales

3.6 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El Departamento de Recursos Humanos estuvo trabajando en el proceso de fortalecimiento de los subsistemas de personal, para lo cual se ejecutaron diferentes acciones que coadyuvaron al logro de los objetivos trazados y de los cuales cabe destacar las siguientes:

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Se sometió la “Modificación de la Estructura Organizativa” en función a los requerimientos de la Dirección a los fines de adecuar la misma al accionar de la Institución y en cumplimiento a la política trazada por el Ministerio de Administración Pública- MAP, la cual fue objeto de la aprobación.

De igual manera, fue aprobado mediante resolución del MAP, el “Manual de Cargos de la Dirección General de Pasaportes”

Sub-Sistemas de Gestión de Personal

Función principal: elaboración e implementación de los instrumentos, documentos técnicos que tiendan a viabilizar el proceso de gestión, entre los cuales tenemos Guía de Evaluación del desempeño y el programa de incentivos no monetarios, se aplicó la Evaluación del Desempeño a todos los empleados/as y se tramitaron y fueron aprobados los nombramientos de ochenta y ocho (108) empleados que estaban en calidad de contratados.

Capacitación y Desarrollo

Nuestro programa de Capacitación se dirigió al personal ingresado durante el año 2011, concentrándose mayormente en las áreas operativas, tales como: División Recepción de documentos, División de Producción de Pasaportes, División de Entrega, Sección de Pasaportes Urgentes-VIP, Departamento Legal.

Basados en la responsabilidad institucional, en el desarrollo de actividades a favor del fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos, en los aspectos de reforzamiento cultural y crecimiento personal, hemos procedido a impartir los siguientes programas de formación según el detalle siguiente:

TALLERES:

Cursos

“Comunicación Estratégica” (4) empleadas participantes;

“Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio”;

“Ley 41-08 de Función Pública”, dirigido al personal de diferentes niveles jerárquicos,

31 empleados;

“Trabajo en Equipo” (segundo grupo);

“Antifraudes”;

“Relaciones Interpersonales”;

“Archivo” una (1) empleada;

Curso “Contabilidad”.

Socialización de la Guía de Evaluación del desempeño”

-Sede Central 23, 29,30 y 31 de marzo 2011;

-Oficina Provincial San Pedro de Macorís- 29 de abril 2011;

-Oficina Provincial de Barahona- 30 de abril 2011;

-Oficina Provincial de Santiago- 7 de mayo 2011;

-Oficina Provincial Azua- 12 de mayo 2011;

-Oficina Provincial de Montecristi- 21 de mayo, 2011;

“Alfabetización Digital” en el Centro de Estudios de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Dirigido al personal de diferentes niveles jerárquicos;

“Gestión de las Relaciones Interpersonales”;

“Ética, Deberes y Derechos del Servidor Público”, dirigido al personal operativo de la Dirección General de Pasaportes 1.- 27 participantes, 10 de Julio de 2011;

“Calidad en el Servicio”,40 participantes, 18 de Junio de 2011;

“Ley 41-08”;

“Ley 236-01 de Derechos Humanos” 2 participantes- 31 de Marzo 2011.

“Inteligencia Emocional y Coaching”

“Relaciones Interpersonales” 2 participantes, junio 2011;

“Trabajo en equipo 23” de Enero del 2011, 20 participantes;

“Gestión de Recursos Humanos” 1 empleado – marzo 2011.

CHARLAS

“Gripe A H1N1” dirigida a todo el personal de la Dirección General de Pasaportes- 18 de junio 2011;

“VIH-SIDA” dirigido a todo el personal de la Dirección General de Pasaportes – 21 de octubre 2011;

“Modelo CAF” (Marco Común de Evaluación), dirigido al personal directivo de la Dirección General de Pasaportes –11 de marzo 2011;

“Seguro ARS Humano, dirigido a todo el personal de la Dirección General de Pasaportes. -28 de enero, 2011;

“Stress Laboral 18 de Mayo del 2011, 46 empleados.

Con el desarrollo de cada uno de estos entrenamientos, la Dirección General de Pasaportes ha manifestado su firme propósito de aprovechar las capacidades de su capital humano.

En lo referente al involucramiento de los servidores por medio del diálogo y la responsabilidad empowerment, cabe decir, que esta institución emplea algunas estratégicas acciones, a fines de lograr este objetivo, dentro de las que podemos citar a modo de ejemplo las reuniones frecuentes que realiza la máxima autoridad con todos los y las Encargados/ as de áreas, tanto de la Sede Central como con los Supervisores de las provincias.

Por otro lado, se tiene como política institucional reunir los empleados en el salón de conferencias a fin de informarles noticias relevantes en torno al proceso de gestión, o cuando se modifiquen procedimientos; esto con el propósito de coordinar nuestras acciones y eliminar la posibilidad de malos entendidos.

Este tipo de estrategia nos ha permitido mantener nuestra cultura institucional y un clima organizacional adecuados.

3.7 DEPARTAMENTO DE EMISION Y RENOVACION DE PASAPORTES

Durante el año 2011 se realizaron operaciones de emisión de pasaportes ascendentes a 245,413 trámites, según se puede apreciar en el cuadro siguiente:

DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES
PASAPORTES EMITIDOS DESDE EL 01-01-2011 AL 30-12-2011

	OFICINAS	CONSULADOS	EXTERIOR	TOTAL
ENERO	21,627	2,485	139	24,251
FEBRERO	20,476	3,039	126	23,641
MARZO	23,053	3,531	177	26,761
ABRIL	18,916	2,808	79	21,803
MAYO	19,687	3,034	266	22,987
JUNIO	20,248	3,121	187	23,556
JULIO	19,332	2,647	186	22,165
AGOSTO	18,592	2,384	191	21,167
SEPTIEMBRE	17,124	2,441	175	19,740
OCTUBRE	16,903	2,477	235	19,615
NOVIEMBRE	16,906	2,639	182	19,727
DICIEMBRE	16,174	2,170	193	18,537
TOTAL	229,032	32,775	2,136	263,943

3.8 CONSULTORIA JURIDICA

La Dirección General ha creado mecanismos de fortalecimiento institucional y transparencia mediante la implementación de diversas acciones. Ha correspondido a la Consultoría Jurídica la responsabilidad de la negociación, elaboración, monitoreo, seguimiento y evaluación de los contratos y convenios interinstitucionales suscritos con entidades nacionales e internacionales, lo cual se evidencia en el siguiente detalle:

a) CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL SUSCRITO CON LA POLICIA NACIONAL (P. N.).

La Dirección General de Pasaportes (D.G.P.) y la Policía Nacional (P. N.) suscribieron un convenio de colaboración interinstitucional en virtud del cual ambas instituciones se comprometen a intercambiar información, con el propósito de mantenerse informadas en los aspectos de seguridad y control de documentos de viaje.

Por su parte, la Policía Nacional se compromete a ubicar agentes expertos en antifraude en cada una de las oficinas provinciales de la Institución y a verificar las informaciones

sospechosas en materia de Pasaportes de Lectura Mecánica (PLM) y comprobar la legalidad y veracidad de los documentos que los soportan.

La Institución se compromete a formar los agentes antifraudes en materia de pasaportes de lectura mecánica.

b) ACUERDO DE COLABORACION INTERINSTITUCIONAL CON EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES (D. N. I.)

La Dirección General de Pasaportes y el Departamento Nacional de Investigaciones, suscribieron un Acuerdo de Colaboración Interinstitucional en virtud del cual ambas instituciones se comprometen a crear un Centro de Acopio de Informaciones y mantener actualizadas las bases de datos de dicho centro, con el propósito de detectar acciones fraudulentas y erradicar el crimen organizado y los actos terroristas.

c) ACUERDO TRANSACCIONAL SUSCRITO CON LA COMPAÑÍA DESIREE TECNOLOGÍA, S. A. (ADVANTICS)

Mediante este acuerdo la Dirección General de Pasaportes acepta la propuesta hecha por Advantics, en fecha 10 de marzo de 2011, que establece lo siguiente:

- Sustitución y/o instalación de los servidores en las siguientes Estafetas: Sede Central, San Pedro de Macorís, Santo Domingo Este, La Vega, Santo Domingo Norte; Azua, Puerto Plata, San Francisco de Macorís, Nagua, Montecristi, Santiago y Barahona;
- Los modelos y capacidades serán propuestos después de una evaluación técnica realizada por el Departamento Técnico de Advantics, en coordinación con el Departamento de Informática de la Dirección General de Pasaportes.

La Dirección General de Pasaportes se compromete a proveer las licencias del sistema operativo y del manejador de la base de datos y cualquier otro software que fuera instalado en los equipos.

Como parte de la oferta, y sin costo alguno, estos equipos estarán homologados para que funcionen inmediatamente con la aplicación Advanced.Passpot.ID®, instalada en la Dirección General de Pasaportes.

Fueron emitidas dos mil trescientas sesenta y seis (2,366) certificaciones de pasaportes y quinientos cincuenta y siete (557) actas de envejeciente.

En el orden administrativo, se definieron políticas, procurando el cumplimiento de las leyes y Reglamentos sobre administración financiera, aprobados y promulgados por el Poder Ejecutivo. Citamos:

Leyes

- a) Ley No. 567-05 de Tesorería Nacional
- b) Ley No. 6-06 de Crédito Público
- c) Ley No. 423-06 Orgánica de Presupuesto
- d) Ley No. 340-06 y 449-06 de Compras y Contrataciones
- e) Ley No. 10-07 de Control Interno

Reglamentos

- a) Reglamento de Compras y Contrataciones, Decreto No. 490-07
- b) Reglamento del Sistema de Control Interno, Decreto No. 491-07
- c) Reglamento Ley Orgánica de Presupuesto, Decreto No. 492-07

3.10 ASPECTOS TRANSVERSALES

- a) La base legal fue compendiada y revisada con la finalidad de unificar las disposiciones vigentes mediante la elaboración de un Proyecto de Ley que será sometido al Congreso Nacional;
- b) La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), realizó una auditoria de seguridad a la Dirección General de Pasaportes dentro del marco del programa de Auditoría de la Aviación Civil del 7 al 14 de febrero de 2011 cuyos resultados indican que esta Institución no fue objeto de ninguna observación, determinándose que acato, en toda su extensión, las disposiciones emitidas por la OACI en el ámbito de aviación civil y documentos de lectura mecánica, según consta en la comunicación de fecha 9 de Mayo de 2011, remitida por la Dirección General del Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria (CESA);
- c) Cumpliendo con el Decreto 149-98 que crea las Comisiones de Ética Pública, la Dirección General de Pasaportes mediante la Resolución 004/2011 de fecha 06/05/2011, designó la Comisión de Ética Pública, juramentada por el Presidente de La Comisión Nacional de Ética y Combate a la Corrupción (CNECC) el 20 de agosto de 2011.

La conformación de la Comisión de Ética de la Dirección General de Pasaportes se enmarca dentro de los objetivos de la institución de trabajar con transparencia y acogerse a los lineamientos del pilar de acción número 1 del Plan Estratégico República Dominicana Transparente, de Ética y Prevención de la Corrupción 2009-2012.

En su accionar, la Comisión de Ética está promoviendo la cultura de probidad, transparencia, justicia y servicio público, dando prioridad a la conclusión del documento denominado **“Código de Ética de los Servidores de la Dirección General de Pasaportes”**, a fin de difundirlo a través de seminarios y/o campañas educativas, previstas en la Ley 41-08 de Función Pública, aprobado mediante Resolución No. DPG010/2011, de la Directora General;

d) La Dirección General de Pasaportes fue seleccionada dentro de las 15 entidades pilotos para implementar el Sistema Nacional de Control Interno, luego de que la Contraloría General de la República firmara un Memorando de Entendimiento con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

La evaluación preliminar realizada a la institución para determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones de la Ley No. 10-07 que instituye el sistema Nacional de Control Interno dió como resultado una puntuación promedio de 9 puntos en una escala del 1 al 10.

e) El Estado Dominicano ha asumido la modernización de la Administración Pública por medio del fortalecimiento de sus instituciones y sus condiciones estructurales, como forma de dar respuestas a los desafíos de competitividad que trae consigo la globalización.

Convencido de que la implementación de la gestión de Calidad en la Administración Pública contribuirá con ese objetivo, a partir del año 2005 adoptó la Metodología CAF, instrumento ágil y sencillo que facilita a las organizaciones publicas la practica de la autoevaluación orientada a la mejora de sus resultados.

La DGP llevó a cabo su proceso de autoevaluación, el cual fue sometido al Ministerio de Administración Pública con la finalidad de optar al Premio a la Calidad en el año 2012. Para ello se creó el Comité de Calidad Institucional, juramentado el 9 de diciembre, último, el cual asumió la responsabilidad de implementar las mejoras necesarias para alcanzar el citado premio.

f) El Ministerio de Administración Pública ha desarrollado el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública para monitorear y dar seguimiento a los distintos indicadores que ha definido el MAP para evaluar el nivel de avance de la Administración Pública en los distintos temas que son de rectoría, según lo establece la Ley No. 41-08, que rige la materia.

La DGP ocupa el lugar No. 14 dentro de las doscientas setenta y dos (272) instituciones evaluadas al 30 de noviembre de 2011.