



# Manual de Inducción de la Dirección General de Pasaportes





## *Índice*

<b>Palabras de Bienvenida .....</b>	<b>5</b>
<b>Breve Historia .....</b>	<b>6</b>
<b>Quiénes Somos .....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos del Manual .....</b>	<b>10</b>
<b>Normas del Orden y Comportamiento General .....</b>	<b>11</b>
<b>Relaciones Laborales .....</b>	<b>14</b>
<b>Derechos de los Servidores Públicos .....</b>	<b>16</b>
<b>Deberes de los Servidores Públicos .....</b>	<b>19</b>
<b>Beneficios Marginales .....</b>	<b>22</b>
<b>Orientaciones Generales.....</b>	<b>23</b>
<b>En el Orden Disciplinario.....</b>	<b>25</b>
<b>Importante .....</b>	<b>26</b>



**Dra. Flavia García**

Directora General de Pasaportes

**Elaborado por:**

**Daysi Jacquelin Torres**

Encargada Departamento de Recursos Humanos

**Revisado por:**

**Rosalía Despradel**

**Milly Aristy**

**Gregorio Montero**

Subsecretario SEAP

**Diseñado y Diagramado por:**

**Departamento de Relaciones Públicas**

Alejandra Abréu de Banks

Diseñadora Gráfica

**Primera edición:**

Mayo 2009

**2,000 ejemplares**

Impreso en: Impresos Empresarial



## *Palabras de Bienvenida*

**L**a Dirección General de Pasaportes tiene como Misión Institucional, proveer al contribuyente de un pasaporte como documento de viaje, que cumpla con los criterios de calidad internacional.

En esta Dirección mantenemos una política de puerta abierta, porque entendemos que una buena comunicación es lo que nos permitirá tener una relación fructífera y duradera para así lograr los objetivos propuestos.

Nos sentimos complacidos de que hayas decidido formar parte de esta gran familia y esperamos que muy pronto te sientas plenamente identificado/a con nuestros valores a fin de dar respuesta rápida a las necesidades de nuestros contribuyentes, con eficiencia, eficacia, pero sobre todo con transparencia.

Este manual constituye un documento útil de consulta en todo lo relacionado con esta Dirección, sin embargo, te exhortamos a que sigas buscando las informaciones que creas necesarias para el cumplimiento de tus funciones a través de tu superior/a inmediato/a y del Departamento de Recursos Humanos.

**Contamos contigo!**

*Dra. Flavia García*  
Directora General



## Breve Historia

**E**n el año 1855 con la Ley No. 397, es cuando se producen y se proceden a aplicar los procedimientos para trasladarse de un lugar a otro dentro del territorio nacional y hacia el exterior.

En diciembre del 1939, producto de la guerra existente en Europa, el uso del pasaporte se hace obligatorio para la mayor parte del mundo, en el país se emite la Ley 3648, en la que se establece que el pasaporte debe ser un instrumento de uso individual y en caso del esposo y su cónyuge podía ser colectivo.

En el año 1959 se establece una División de Pasaportes dentro de la estructura de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, mediante el Reglamento Orgánico de la Secretaría Num. 4745, del 23 de abril de 1959, Gaceta Oficial Num. 8355. Esta División tendría a su cargo la expedición y renovación de pasaportes diplomáticos, oficiales y corrientes, entre otras funciones.

Fueron muchas las disposiciones, reglamentos y leyes que se expidieron hasta la fecha; a partir del 2004, la Dirección General de Pasaportes experimenta un cambio radical en lo referente a los avances tecnológicos y de procesos con la modalidad de la emisión del pasaporte biométrico.



## *Quiénes Somos*

**L**a Dirección General de Pasaportes es una dependencia de la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, que tiene como propósito otorgar pasaportes ordinarios, documento imprescindible para que los dominicanos/as puedan trasladarse hacia el exterior, de igual forma debe ser usado por los/as extranjeros/as naturalizados/as en el país.

Actualmente los siguientes consulados dominicanos en el exterior emiten la libreta de pasaporte biométrico

- Consulado Dominicano en Madrid (España)
- Consulado Dominicano en Valencia (España)
- Consulado Dominicano en Barcelona (España)
- Consulado Dominicano en Hamburgo (Alemania)
- Consulado Dominicano en Boston (Estados Unidos)
- Consulado Dominicano en Puerto Rico (Estados Unidos)
- Consulado Dominicano en Miami (Estados Unidos)
- Consulado Dominicano en Nueva York (Estados Unidos)
- Consulado Dominicano en Roma (Italia)
- Consulado Dominicano en Milán (Italia)



## *Quiénes Somos*

- **Consulado Dominicano en Zurich (Suiza)**
- **Consulado Dominicano en Panamá**
- **Consulado Dominicano en Saint Martin**

### **OFICINAS REGIONALES:**

- **Azua**
- **La Vega**
- **Montecristi**
- **Nagua**
- **Puerto Plata**
- **San Francisco de Macorís**
- **San Pedro de Macorís**
- **Santiago**

### **ESTAFETAS:**

- **Aeropuerto Internacional de Las Américas**
- **Aeropuerto Internacional del Higüero**
- **Aeropuerto Internacional de Santiago**



## *Quienes Somos*

### **MISIÓN:**

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.

### **VISIÓN:**

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
- Servicio
- Responsabilidad
- Participación
- Eficiencia
- Honestidad
- Calidad



## *Objetivos del Manual*

- a) Regular las relaciones entre la Dirección y todo el personal, dando cumplimiento a las Leyes y Reglamentos que la rijan.
- b) Señalar las bases específicas en cuanto al comportamiento, obligaciones y responsabilidades de los/as empleados/as de la Dirección, para de esta forma proteger los derechos e indicar los deberes, de tal forma que se garantice la eficiencia y productividad del personal que conforma la Dirección.
- c) Velar por el cumplimiento de las normas y el buen uso de los bienes materiales y equipos de la Dirección.

### **AMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Manual de Inducción comprende a todos los Servidores de esta Dirección Subdirectores Generales, Encargados/as Departamentales, Encargados/as de Divisiones, Encargados/as de Secciones, Encargados Regionales y de Estafetas y a todo el personal en general.

Quedan excluidos de estas disposiciones los siguientes puestos:

- Director/a General
- Personal con cargos técnico-administrativos que sean desempeñados bajo contratos especiales
- Puestos de asesoría
- Personal del exterior



## *Normas del Orden y Comportamiento General*

*L*os servidores de esta Dirección, deberán:

- Cumplir con la mayor diligencia y buena voluntad las instrucciones y disposiciones de sus superiores jerárquicos relativas a los deberes y responsabilidades del puesto que desempeñan.
- Permanecer en sus respectivos lugares y áreas de trabajo, salvo que sus funciones requieran movilización a otras dependencias de la Dirección y estén debidamente autorizados a hacerlo por su Superior Inmediato y/o por la máxima autoridad.
- Mantener siempre la cortesía mientras desempeñan sus funciones, en cualquier dependencia de la Dirección.
- Respetar los espacios asignados, por tanto no podrán usar escritorios o áreas de trabajo de otra persona, sin la debida autorización de ésta.
- Usar un lenguaje correcto al dirigirse a sus Superiores, Subordinados, Compañeros y sobre todo a los Contribuyentes de la Dirección.
- Limpiar y ordenar su área de trabajo, escritorios y equipos, antes de abandonar la oficina.



## *Relaciones Laborales*

**E**l Departamento de Recursos Humanos es el encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el desarrollo de los diferentes subsistemas, con el propósito de lograr los objetivos trazados por la Dirección y dar cumplimiento al Artículo 13 de la Ley 41-08 de Función Pública.

Dentro de lo planteado en dicho artículo tenemos también las siguientes atribuciones:

1. Actuar como enlace entre el órgano o entidad respectiva y la Secretaría de Estado de Administración Pública a los fines de cumplir con la presente ley.
2. Acatar las decisiones que dicten las autoridades encargadas de Gestión de la Función Pública y aplicar las normas y procedimientos que en materia de Administración de Recursos Humanos señale la ley y sus reglamentos complementarios.
3. Elaborar el Plan de Recursos Humanos, dirigir, coordinar, evaluar, controlar su ejecución y remitir a la Secretaría de Estado de Administración Pública los informes relacionados con esta, así como cualquier otra información que le fuere solicitada.
4. Coadyuvar en la ejecución de los programas de inducción, formación y capacitación del personal, de conformidad con las políticas que establezca la Secretaría de Estado de Administración Pública.
5. Participar en los procesos de evaluación del personal.



## *Relaciones Laborales*

6. Colaborar con la organización y realización de los concursos de oposición que se requieran para el ingreso o ascenso de los funcionarios de carrera.
7. Proponer ante la Secretaría de Estado de Administración Pública los movimientos de personal, a los fines de aprobación.
8. Cumplir todas las Reglas y Reglamentos Complementarios.

### **INGRESO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES**

Los/as Servidores/as a ingresar a la Dirección General de Pasaportes reciben las informaciones relacionadas a esta Dirección y a sus puestos de trabajo, esta Inducción se hace a través del Departamento de Recursos Humanos.

Existen diferentes formas de ocupar un puesto en esta Dirección y de acuerdo al Artículo 18 de la Ley 41-08 de Función Pública se clasifican en la siguiente forma:

- Funcionarios o servidores públicos de libre nombramiento y remoción;
- Funcionarios o servidores públicos de carrera;
- Funcionarios o servidores públicos de estatuto simplificado;
- Empleados temporales.

Son funcionarios o servidores públicos de libre nombramiento y remoción quienes ocupan cargos de alto nivel. Los funcionarios o servidores públicos de carrera, son los llamados a desempeñar un cargo



## *Relaciones Laborales*

de carácter permanente, por el hecho de haber concursado públicamente y superado las pruebas e instrumentos de evaluación.

Es funcionario o servidor público de estatuto simplificado, quien resulte seleccionado para desempeñar tareas de servicios generales y oficios diversos. Los empleados temporales son aquellos cargos de carrera administrativa de naturaleza permanente que se encuentran vacantes y no pueden proveerse de forma inmediata por personal de carrera.

Sin embargo, actualmente en la Dirección General de Pasaportes esta contemplado de la siguiente forma:

- **Nombramiento del poder ejecutivo:** es el nombramiento por tiempo indefinido realizado a través del Poder ejecutivo, también se le conoce como nombramiento fijo.
- **Nombramiento por Contrato:** es el que se realiza a través de un convenio de trabajo entre las partes (institución y servidor/a) y es preparado de forma escrita por la Consultoría Jurídica de la Dirección General de Pasaportes, para un fin específico y un período de tiempo determinado. Este contrato es aprobado por la máxima autoridad de la Dirección y es sometido a la Contraloría General de República para su validación.



## *Relaciones Laborales*

### **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

La Dirección General de Pasaportes, bajo los lineamientos de la Secretaría de Administración Pública realiza la Evaluación del Desempeño de su personal anualmente. Esta evaluación es aplicada de parte del supervisor, previo a recibir el entrenamiento del Departamento de Recursos Humanos, el que da a conocer las técnicas, metodologías, procedimientos e instrumentos a utilizar para el desempeño de sus funciones.

En lo referente a los(as) empleados(as) de Carrera Administrativa en el artículo 45 de la Ley 41-08 establece que al aplicar la evaluación del desempeño se persigue la siguiente finalidad:

1. Determinar la calidad de su trabajo y su posible mejora.
2. Determinar sus necesidades de formación y capacitación.
3. Otorgar incentivos económicos, académicos y morales.
4. Determinar su permanencia y promoción en la carrera administrativa.

### **DERECHOS COLECTIVOS**

Dentro del marco de las disposiciones de la Ley 41-08 de Función Pública, en su artículo 67 expresa "que se reconoce el derecho de los Servidores Públicos a organizarse".



## *Derechos de los Servidores Públicos*

**D**e acuerdo al Artículo 53 de la Ley 41-08, los servidores públicos de la administración del Estado tienen derecho a:

### **VACACIONES**

1-5	años de servicio	15 días laborables
5-10	años de servicio	20 días laborables
10-15	años de servicio	25 días laborables
15	o más años de servicio	30 días laborables

### **REMUNERACIÓN POR SERVICIO**

Los Servidores Públicos de la Dirección General de Pasaportes, reciben la remuneración por sus servicios a través de una tarjeta electrónica del Banco de Reservas de la República Dominicana y esta es efectiva los días 25 de cada mes, siempre y cuando sea día laborable, en caso contrario se realizará el día anterior o posterior a la fecha indicada.

### **FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN**

El Departamento de Recursos Humanos, tiene como responsabilidad formar y capacitar de manera adecuada a los servidores de esta Dirección, con el propósito de viabilizar los procesos y lograr una gestión con calidad que tienda a satisfacer a los contribuyentes. Cabe destacar que el programa de Formación y Capacitación de esta Dirección está sustentado sobre la base de la detección de necesidades y se realiza por áreas administrativas y por grupos ocupacionales.



## *Derechos de los Servidores Públicos*

**E**sta Dirección General tiene contacto permanente con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), a fines de que su programa sea desarrollado con las especificaciones propias de la Dirección.

### **SUELDO ANUAL NÚMERO TRECE (13)**

Todo servidor público que haya laborado en la Dirección General de Pasaportes (DGP), un mínimo de tres (3) meses tendrá derecho a recibir la duodécima parte de la suma de los salarios percibidos durante el año calendario correspondiente.

### **LICENCIAS**

De acuerdo al Artículo 56 de la Ley 41-08 se considerará como licencia toda dispensa de asistir al trabajo que exceda los tres (3) días, otorgada por la autoridad competente de conformidad con las previsiones reglamentarias.

Las licencias que se conceden a los Servidores Públicos sujetos a la presente ley, son las siguientes:

1. Licencia ordinaria sin sueldo.
2. Licencia por enfermedad, con disfrute de sueldo.
3. Licencia por matrimonio, con disfrute de sueldo.
4. Licencia para servidores públicos de carrera, con el objetivo de realizar estudios, investigaciones y observaciones que se relacionen directamente con el ejercicio de las funciones propias de la institución, con disfrute de sueldo.
5. Licencias especiales, con o sin disfrute de sueldo.



## *Derechos de los Servidores Públicos*

6. Licencias por causa de fuerza mayor, con disfrute de sueldo.
7. Licencias pre y post-natal, con disfrute de sueldo.
8. Licencias compensatorias, con disfrute de sueldo.

### **PERMISOS**

En caso de imprevistos que impliquen la imposibilidad de asistir al trabajo, debe comunicarlo de manera inmediata a tu supervisor/a en horario de 8:00 a 9:00 a.m. Este (o esta) será responsable de comunicarlo al Departamento de Personal.

Permisos que te corresponden:

- Por el nacimiento de un(a) hijo(a), un (1) día laborable.
- Por muerte, enfermedad accidente grave del cónyuge, padres, abuelos/as, hijos/as o hermanos/as, tíos/as del empleado/a , de uno (1) a tres (3) días laborales, según lo requiera el caso.
- Por matrimonio, cinco (5) días.



## *Deberes de los Servidores Públicos*

### **JORNADA DE TRABAJO**

Nuestro horario de trabajo se inicia a las 8:00 a.m. y finaliza a las 3:00 p.m. y de 3:00 a 7:00 p.m. de lunes a viernes. La jornada semanal de trabajo no será inferior a treinta (30) ni superior a cuarenta (40) horas semanales, salvo que lo disponga la máxima autoridad de la Dirección.

### **ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD**

El/la Servidor/a de esta Dirección está en el deber de asistir de manera puntual todos los días laborables a su lugar de trabajo. En caso de tener cualquier tipo de eventualidad que le impida asistir, debe reportarlo inmediatamente al/la supervisor/a del área.

### **CONDUCTA RESPETUOSA**

Todo el/la Servidor/a Público que trabaja en esta Dirección debe tener una buena relación de trabajo con su superior jerárquico y sus compañeros/as, tener una conducta respetuosa utilizando un lenguaje correcto y tener buenas relaciones humanas.

### **VIGILANCIA DE LOS VALORES, BIENES, EQUIPOS Y MATERIALES.**

Todo el/la Servidor/a Público que trabaja en esta Dirección debe de tener constante vigilancia de los documentos con los cuales trabaja, de igual forma preservar los equipos y materiales utilizados para realizar las operaciones de la Dirección, sobre todo los que estén bajo su responsabilidad y siempre utilizando esos recursos para las actividades propias de la Dirección.



## *Deberes de los Servidores Públicos*

### **MODO DE VESTIR**

Hasta tanto no estemos uniformados, los/as empleados/as de esta Dirección deben presentarse a su lugar de trabajo de manera formal y adecuada al tipo de trabajo que realizan, por tanto deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- La tela debe ser apropiada para el ambiente laboral
- Los colores no deben ser brillantes y llamativos, sino colores sobrios y suaves.
- Las blusas deben tener mangas, de lo contrario debe llevarse un saco a juego con el resto de la vestimenta.
- Las faldas deben ser holgadas con largo no más de dos (2) pulgadas por encima de las rodillas.

Al personal masculino le presentamos las siguientes recomendaciones:

- Pantalones con cortes y colores rigurosamente formales, es decir cortes clásicos, con colores oscuros.
- La camisas deben ser mangas largas o cortas, lisas, a raya o cuadros sumamente discretos con colores que hagan juego con el pantalón.

### **TARJETA DE IDENTIFICACIÓN (CARNET)**

Al ingresar a la Dirección General de Pasaportes el Departamento de Recursos Humanos te entregará una tarjeta de identificación que deberás usar durante la jornada de trabajo, la cual te permitirá tener acceso a las oficinas y tener una mejor identificación con los compañeros de trabajo y los contribuyentes.



## *Deberes de los Servidores Públicos*

### **LLAMADAS Y HABITOS TELEFONICOS**

**Un alto porcentaje de los contribuyentes solicitan informaciones vía telefónica, por lo que debemos cuidar nuestro tono de voz y estar bien informados sobre los diferentes procesos.**

**En lo referente a llamada personal debes ser breve.**



## *Beneficios Marginales*

### **BONO VACACIONAL**

Los Servidores Públicos que pertenecen a Carrera Administrativa reciben un bono vacacional, este es un incentivo que se les hace a los/as Servidores/as que hayan tenido como resultado de su evaluación del desempeño calificación muy buena o excelente. El monto de este bono consistirá en otorgarle el 50% de la remuneración de los días de vacaciones que le corresponden sobre la base del salario que devenga.

### **SEGURO MÉDICO Y DE VIDA**

La Dirección General de Pasaportes a fines de velar por la buena salud de sus empleados/as ha hecho acuerdos con las ARS-APS y HUMANO, ambas ofrecen los servicios de los principales Centros de Salud en la Ciudad Capital y en las diferentes regiones del país. ARS-HUMANO, está dirigido básicamente a los empleados/as que trabajan en la Dirección y les ofrece Planes Odontológicos y medicinas ambulatorias. En referencia ARS-APS, está dirigido a los empleados/as y sus dependientes directos.

### **RUTAS DE TRANSPORTE**

La Dirección General de Pasaportes cuenta con tres (3) rutas de transporte que permite a los servidores/as llegar hasta sus puestos de trabajo.

### **ALMUERZO**

A todos/as los/as empleados/as de esta Dirección que por alguna razón requieren trabajar en horario fuera de lo establecido, se les otorga el almuerzo sin costo alguno. La Dirección posee en el segundo nivel un comedor para almorzar, por lo que les exhortamos a no hacerlo en el espacio físico donde trabaja.



## *Orientaciones Generales*

### **INSTITUTO NACIONAL DE AUXILIOS Y VIVIENDAS -INAVI**

La ley No. 82 instituye como obligatorio el Seguro de Vida, Cesantía e Invalidez. El 25 de julio del 2007, se firmó un convenio interinstitucional entre DGP-INAVI a fin de suplir los Servicios Funerarios a los Servidores Públicos de la Dirección y a sus dependientes, cuando estos lo requieran.

**LEY 87-01 QUE CREA EL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL**  
El Sistema de Seguridad Social está concebido para ofrecer protección a todas las personas contra los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia y riesgos laborales.

Al momento de ingresar a la institución adquieres todos estos derechos y de manera automática quedas integrado al sistema y la Dirección General de Pasaportes, a través de la Tesorería de la Seguridad Social, realiza los aportes que le corresponde por ley.

### **SUBSIDIO DE MATERNIDAD Y LACTANCIA**

Subsidio por maternidad: es el pago de dinero a la trabajadora afiliada al Régimen Contributivo de la Seguridad Social equivalente a tres meses de salario cotizables, otorgados durante el período de descanso por maternidad



## *Orientaciones Generales*

la cual es la SISALRIL la responsable de este subsidio según el artículo 3 de la Ley 188-07 del 09 de agosto 2007.

**Subsidio por Lactancia:** es el pago de dinero a los hijos menores de un (1) año de las trabajadoras afiliadas al Régimen Contributivo que perciban un salario menor o igual a los tres (3) salarios mínimos nacional, con la finalidad de proteger los niños en edad de lactancia, y es la SISALRIL la responsable de este subsidio según el artículo 3 de la Ley 188-07 del 09 de agosto del 2007.

### **BOLETIN INTERNO**

La Dirección General de Pasaportes, informa a todos/as sus empleados/as a través del Boletín que produce quincenalmente el área de Relaciones Públicas.

### **MURALES**

La Dirección General de Pasaportes cuenta con tres (3) murales, ubicados en el pasillo de la entrada principal delantera, trasera y uno en el segundo nivel en donde se publican los acontecimientos y noticias más importantes referentes a esta Dirección y sus empleados/as.

### **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

En la Dirección General de Pasaportes existe un buzón de sugerencias a fin de obtener las informaciones correspondientes de parte de los contribuyentes con el propósito de mejorar y poder ofrecer un mejor servicio.

## *En el Orden Disciplinario*

**C**omo Servidor Público, debes cumplir con las disposiciones y políticas establecidas por esta Dirección General, en caso contrario se consideraría como falta disciplinaria y la comisión creada para estos fines procedería a aplicar una sanción.

Las faltas están clasificadas de las siguientes formas:

- a) Faltas de Primer Grado: la comisión procede a una amonestación escrita
- b) Faltas de Segundo Grado: la comisión da lugar a la suspensión de funciones por hasta noventa (90) días, sin disfrute de sueldo.
- c) Faltas de Tercer Grado: la comisión dará lugar a la destitución del cargo.

## *Importante*

ERES IMPORTANTE, POR TANTO REQUERIMOS NOS INFORMES EN CASO DE:

- Cambio de dirección
- Nacimiento de un/a hijo/a
- Cambio de número(s) de teléfono(s)
- Cambio de estado civil

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Si quieres obtener o ampliar cualquier información, estamos en la mejor disposición de ofrecértela.

Bienvenido/a a esta gran y armoniosa familia llamada **Dirección General de Pasaportes.**



**Dirección General de Pasaportes**  
**Av. George Washington, esquina Héroes de Luperón, Centro de los Héroes**  
**Teléfonos: 809-532-4233 • 809-532-7373**  
**Santo Domingo, República Dominicana**  
**Febrero 2009**

