



Instituto Nacional de Migración
de la República Dominicana
Ministerio de Interior y Policía

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019 // 2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
							Inicio	Fin		
1	1- Liderazgo // 2- Estrategia y Planificación	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores // 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada. // 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No se han realizado encuentros ni reuniones de socialización formal externa con los grupos de interés	Realizar reunión/es de socialización y revisión del PEI 2018-2020 para informar e involucrar a los grupos de interés	Socializar el Plan Estratégico Institucional 2018-2020 con los grupos de interés definidos por la institución con la finalidad de involucrarlos en el proceso	1. Definir una fecha para la reunión de socialización. 2. Enviar comunicaciones y/o invitaciones a los grupos de interés. 3. Llevar a cabo la reunión de socialización con su respectiva lista de participantes.	T3-2019	T3-2020	Impresión del PEI 2018-2020 y servicio de Catering	Número de reuniones con grupos de interés llevadas a cabo

2	<i>1- Liderazgo // Procesos</i>	<i>5-</i>	<i>1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores // 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua // 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.</i>	<i>No se cuenta con una Política de Control Interno.</i>	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas
3	<i>1- Liderazgo // Procesos // Resultados clave de rendimiento</i>	<i>5- 9-</i>	<i>1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores // 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés. // 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes. // 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.</i>	<i>No esta completado el Manual de Procesos y Procedimientos.</i>	Elaboración y estandarización del Manual de Procesos y Procedimientos de la Institución	Contar con un Sistema de Gestión de Calidad de la Institución que contemple la comunicación abierta y se motive el trabajo en equipo	1. Identificar y levantar los procesos, procedimientos y políticas que debe ser implementadas en la Institución. // 2-Contratacion de consultor/a // 3-Revision y estandarización de los procesos, procedimientos y políticas // 3-Elaboracion de Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales // 4- Remisión a la MAE y MAP para revisión y aprobación de la MAE y el MAP // 5-Socializacion interna del Manual de Procesos y Procedimientos	T1-2019	T4-2019	Contratación de consultor, Contratación de catering para reuniones	Proporción de adherencia a la implementación de los procesos y procedimientos

4	<p><i>1- Liderazgo // 2- Estrategia y Planificación // 3- Personas // 4- Alianzas y Recursos // 9- Resultados clave de rendimiento</i></p>	<p><i>1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua // 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio. // 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente. // 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes. // 4.4. Gestionar la información y el conocimiento. // 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.</i></p>	<p><i>No se cuenta con un intranet.</i></p>	<p>Instalación del intranet</p>	<p>Lograr la interoperabilidad de todos los ordenadores de la institución mediante la compra e implementación de un intranet</p>	<p>I. Cotizar un intranet según necesidades institucionales. // 2. Ver disponibilidad de recursos. // 3. Gestionar la aprobación de la MAE. // 4. Subir al portal y adjudicar al proveedor // 5. Instalación y puesta en funcionamiento del intranet</p>	<p>TI-2020</p>	<p>T3-2020</p>	<p>Financieros</p>	<p>Intranet habilitado.</p>
5	<p><i>1- Liderazgo // 4- Alianzas y Recursos</i></p>	<p><i>1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua // 4.5. Gestionar la tecnología.</i></p>	<p><i>No se ha reclutado el personal de la División de Tecnología de la Información.</i></p>	<p>Reclutamiento del personal de la División de Tecnología</p>	<p>Poner en funcionamiento esta área de apoyo.</p>	<p>Realizar el procedimiento de reclutamiento y selección para ocupar cargos de carrera administrativa</p>	<p>TI-2019</p>	<p>T3-2020</p>	<p>Financieros</p>	<p>Encargado de la División de Tecnología contratado.</p>

6	<i>1- Liderazgo // Personas</i>	<i>3-</i>	<i>1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia. // 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.</i>	<i>No existe una Escala Salarial</i>	Elaborar la Escala salarial de la Institución	Garantizar la equidad salarial y la retención de personas mediante una Escala salarial aprobada por el MAP.	1. Elaborar la escala salarial // 2. Someter a aprobación de la MAE // 3. Someter aprobación del MAP.	T2-2019	T3-2019	Recursos financieros	Escala salarial actualizada.
7	<i>1- Liderazgo</i>		<i>1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.</i>	<i>No existe una Política para el uso de parqueos</i>	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas
8	<i>1- Liderazgo // Personas // Resultados orientados a los ciudadanos/clientes</i>	<i>3- 6-</i>	<i>1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia. // 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente. // 6.1. Mediciones de la percepción</i>	<i>No existe una adecuación de las áreas, según informe elaborado por el Consejo Nacional de Discapacidad - CONADIS</i>	Implementar el plan de adecuación de accesibilidad según sea posible	Habilitar la accesibilidad al INM RD sin excepción alguna en cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad Universal.	1. Cotización de los trabajos de adecuación a realizar. // 2. Cargar el proceso de compras y contratación del servicio. // 3. Realización de las adecuaciones posibles.	T2-2019	T3-2020	Financieros	Número de adecuaciones realizadas

9	2- Estrategia y Planificación	2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No existe una Política de responsabilidad social para integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas
10	3- Personas // 7- Resultados en las personas // 8- Resultados de responsabilidad social	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente. // 7.2. Mediciones del desempeño. // 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se han completado todas las Políticas de Gestión de Recursos Humanos	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas
11	3- Personas	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No esta actualizado el Manual de cargos del INM.	Elaborar el Manual de Cargos por competencias	Facilitar el conocimiento de las labores, responsabilidades, competencias y demás características de los cargos, por parte de las personas que los ocupen y de sus superiores, garantizando de esta manera que a través del reclutamiento se captará el personal idóneo.	1. Realizar las actualizaciones de los cargos por competencias // 2. Someter a aprobación del MAP // 3. Socializar el instrumento // 4. Cargar a SISMAP.	T3-2019	T4-2019	Financieros	Un Manual de cargos por competencias aprobado
12		3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No existe un Plan de Desarrollo de personal con base en las competencias.	Elaborar el Plan de Desarrollo de personal	Garantizar el desarrollo de las competencias individuales y la movilidad dentro de la institución.	1. Identificar las competencias a desarrollar por empleado // 2. Elaborar plan de desarrollo de personal // 3. Someter a aprobación // 4. Socialización del plan // 5. Implementación del Plan	T2-2019	T4-2019	Material gastable	Un Plan de Desarrollo de personal con base en las competencias

13		3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se han hecho entrevistas a los encargados ni a participantes de formaciones para ver la implementación de lo aprendido.	Realizar entrevistas a los supervisores de área con la finalidad de ver el impacto de las capacitaciones dadas a su personal	Conocer el impacto de lo aprendido por parte de los empleados y su efectiva aplicación en el trabajo	1. Realizar entrevistas a los supervisores para conocer el impacto de las capacitaciones que reciben sus colaboradores. // 2. Sistematizar la información // 3. Realizar un informe de resultados	T1-2020	T2-2020	Material gastable	Número de entrevistas realizadas
14		3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No se ha creado una Política de reuniones internas donde se contemple la comunicación abierta y se motive el trabajo en equipo	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas
15	4- Alianzas y Recursos	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No existe una base de datos consolidada y socializada de los posibles socios para la firma de convenios.	Crear una Base de Datos consolidada y depurada	Contar con una herramienta única para la utilización de la institución.	1. Designar responsable // 2. Reuniones de coordinación con las divisiones involucradas // 3. Consolidación de la base de datos // 4. Socialización de la base de datos // 5. Actualización periódica de la Base de Datos	T2-2019	T4-2019	N/A	Una Base de Datos consolidada
16	4- Alianzas y Recursos // 8 - Resultados de Responsabilidad Social	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes // 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No existe una Política de medio ambiente	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas

17	4- Alianzas y Recursos	4.3. Gestionar las finanzas.	No se elaboran informes de análisis costo- beneficio.	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas
18		4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No tenemos programas informativos dirigidos a personas con discapacidad visual y auditiva.	Implementar programas informativos dirigidos a personas con discapacidad visual y auditiva.	Ofrecer a personas con discapacidad visual y auditiva los programas informativos necesarios para poder acceder a los servicios del INM RD	Pendiente definir	T4-2019	T3-2020	Financieros	Plataforma tecnologica habilitada para personas con discapacidad visual y auditiva.
19		4.5. Gestionar la tecnología.	No existen Políticas de Gestión de Tecnología.	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas
20		4.6. Gestionar las instalaciones.	No existe una Política integral para gestionar activos físicos.	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas

21	6- Resultados orientados a los ciudadanos/clientes // 8- Resultados de responsabilidad social	6.1. Mediciones de la percepción // 8.1. Mediciones de percepción.	No se han aplicado encuestas de satisfacción ni percepción de la institución orientadas a los ciudadanos/clientes.	Aplicar encuestas	Conocer la percepción o satisfacción de los usuarios, para crear una retroalimentación que nos motive o ayude en la mejora de los servicios	1. Diseñar encuesta de satisfacción // 2. Aplicación de la encuesta de satisfacción // 3. Procesar la información de encuesta // 4. Realización de informe de resultados // 5. Socializar internamente con quien corresponda // 6. Atender áreas de mejoras detectadas.	T1-2019	T3-2019	Financieros	Numero de encuestas aplicadas
22	6- Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	6.2. Mediciones de resultados.	No existen indicadores de género ni diversidad cultural y social.	Identificar bajo qué proceso o mecanismo se puede acceder a estas informaciones	Identificar y conocer las características de género, diversidad social y cultural de las personas	Incluir en cualquier mecanismo que nos ayude a recopilar de nuestros usuarios/as datos, esta opción.	T4-2019	T3-2020	N/A	Capacitaciones en gestión migratoria vinculadas a la temática de género.
23		6.2. Mediciones de resultados.	No existe una Política de respuesta al cliente.	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratacion de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboracion de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socializacion del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas
24		6.2. Mediciones de resultados.	No existe un indicador de número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Elaborar un informe de expedientes	Contar con un informe que indique la medición de los expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	1. Designar responsable // 2. Elaborar el informe // 3. Socialización del informe	T3-2019	T4-2019	N/A	Número de expedientes devueltos
25	7- Resultados en las personas	7.1. Mediciones de la percepción. // 7.2. Mediciones del desempeño.	No se han aplicado encuestas de satisfacción ni percepción de la institución orientadas a las personas	Aplicar encuestas	Conocer la percepción o satisfacción de los usuarios, para crear una retroalimentación que nos motive o ayude en la mejora de los servicios	1. Diseñar encuesta de satisfacción // 2. Aplicación de la encuesta de satisfacción // 3. Procesar la información de encuesta // 4. Realización de informe de resultados // 5. Socializar internamente con quien corresponda // 6. Atender áreas de mejoras detectadas.	T3-2019	T4-2019	material gastable	Numero de encuestas aplicadas

26		7.2. Mediciones del desempeño.	No existe una automatización del sistema de registro y control	Automatizar el sistema de registro y control	Contar un sistema de registro y control para empleados	1. Instalar sistema de registro y control // 2. Realizar la inducción de lugar a los empleados // 3. Ejecutar desde la oficina de Recursos Humanos	T4-2019	T1-2020	Financieros	Numero de reportes emitidos por el sistema instalado
27		7.2. Mediciones del desempeño.	No se ha impartido un curso de atención al ciudadano y calidad en el servicio.	Impartir un curso de atención al ciudadano y calidad en el servicio.	Garantizar la mejor calidad en el servicio al ciudadano	1. Incluir en Plan de capacitación de RRHH // 2. Solicitar la acción formativa al INAP // 3. Impartir acción formativa a los/as servidores/as	T2-2019	T3-2019	Financieros	Número de participantes
28	8- Resultados de Responsabilidad Social	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se han establecido mecanismos de medición de responsabilidad social	Establecer mecanismos para medir la responsabilidad social de la institución	Contribuir con el desarrollo de la sociedad dominicana mediante la conciencia de responsabilidad social	1. Definir la acción a realizar para crear una conciencia de responsabilidad social // 2. Ejecutar la/s acción/es de lugar	T3-2019	T2-2020	Financieros	Número de acciones llevadas a cabo
29	9- Resultados clave de rendimiento	9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	No se ha logrado la certificación NORTIC A2:2016	Lograr la certificación NORTIC A2:2016	Contar con la certificación NORTIC A2:2016	Pendiente definir, la Tarea puede ser solicitar asistencia técnica al OPTIC	T4-2019	T3-2020		Certificación NORTIC A2:2016 otorgada.
30		9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se ha elaborado la metodología VAR (Valoración y administración de riesgos).	Implementar la metodología VAR	Mitigar los riesgos de los procesos institucionales.	Hacer levantamiento de los procesos de todas las áreas.	T4-2019	T3-2020	N/A	Cantidad de matrices elaboradas e implementadas.
31		9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se ha elaborado el Plan de Seguridad institucional.	Elaborar un Plan de Seguridad Institucional	Contar con un Plan de Seguridad	1. Elaborar el Plan de Seguridad // 2. Socializar el plan	T4-2019	T1-2020	N/A	Un Plan de Seguridad elaborado
32		9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se ha elaborado la Política de Comunicación Organizacional.	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales	Contar un Manual de Políticas Institucionales que conglomere de forma ordenada las normas y lineamientos institucionales con la finalidad de simplificar y proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados	1-Contratación de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socialización del Manual de Políticas	T1-2019	T3-2019	Contratación de consultor	Porcentaje de elaboración del Manual de Políticas

Responsable de seguimiento	Comentarios
División de Planificación y Desarrollo	Definir detalles con la DE

División de Planificación y Desarrollo	
División de Planificación y Desarrollo	El Manual de la ENM está elaborado. Falta el Manual de Procesos del INM RD.

División Administrativa y Financiera	En conjunto con la División de Tecnología
División de Recursos Humanos	Esta acción está sujeta a la aprobación de la MAE y se realizara en conjunto con la División Administrativa y Financiera

Recursos Humanos	Esta acción será realizada en conjunto con la División Administrativa y Financiera y la División de Planificación y Desarrollo
División de Planificación y Desarrollo	
División Administrativa y Financiera	

División de Planificación y Desarrollo	
División de Planificación y Desarrollo	
División de Recursos Humanos	
División de Recursos Humanos	

División de Recursos Humanos	
División de Planificación y Desarrollo	
Pendiente definir	
División de Planificación y Desarrollo	

División de Planificación y Desarrollo	
Pendiente definir	
División de Planificación y Desarrollo	
División de Planificación y Desarrollo	

Pendiente definir	
Pendiente definir	
División de Planificación y Desarrollo	
Pendiente definir	
Pendiente definir	

División de Recursos Humanos	
División de Recursos Humanos	
Pendiente definir	
Pendiente definir	
División de Planificación y Desarrollo	
División Administrativa y Financiera	
División de Planificación y Desarrollo	