

**I. SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA
INSTITUCIONAL**



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

**PRIMER INFORME DE
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE
MEJORA - CAF**

DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

NOVIEMBRE 2019

SANTO DOMINGO, R.D.

I. CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	2
II. RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CAF	3
III. RESUMEN DE LAS ACCIONES COMPROMETIDAS EN EL PLAN DE MEJORA .	5

II. INTRODUCCIÓN

El siguiente informe presenta los avances en la ejecución del Plan de Mejora CAF que ha sido implementado por las diferentes áreas del Instituto Nacional de Migración. La División de Planificación y Desarrollo junto a las áreas responsables de ejecutar las acciones comprometidas en el plan han realizado una evaluación de las acciones ejecutadas y en proceso de ejecución en el primer semestre de implementación de este. El mismo responde a las disposiciones y requerimientos establecidos para el fortalecimiento institucional basado en el modelo de autoevaluación CAF (Marco Común de Evaluación).

El plan de mejora, diseñado en base al autodiagnóstico realizado en marzo 2019, permite evidenciar los resultados obtenidos por las áreas fundamentales del Instituto en los criterios evaluados, permitiéndonos observar importantes avances con la adopción del modelo y el establecimiento de las acciones de mejoras identificadas para los diferentes criterios de este.

III. RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CAF

En el primer semestre de implementación del Plan de Mejora, resultado del autodiagnóstico CAF, se han ejecutado en un 100% trece (13) de las veinte (20) acciones planificadas para ejecución en el 2019, cuatro (4) se encuentran en proceso de ejecución, con avances desde 20% a 85% y dos (2) no se han iniciado. De las acciones en proceso, se tiene previsto su total ejecución para T4-2019, según la planificación del año.

De las doce (12) acciones planificadas para ejecución en el 2020, una (1) ha sido ejecutada en un 100%, seis (6) están en proceso de ejecución y cinco (5) no se han iniciado.

ESTADO DE EJECUCIÓN SEGÚN PLANIFICACIÓN TRIMESTRAL

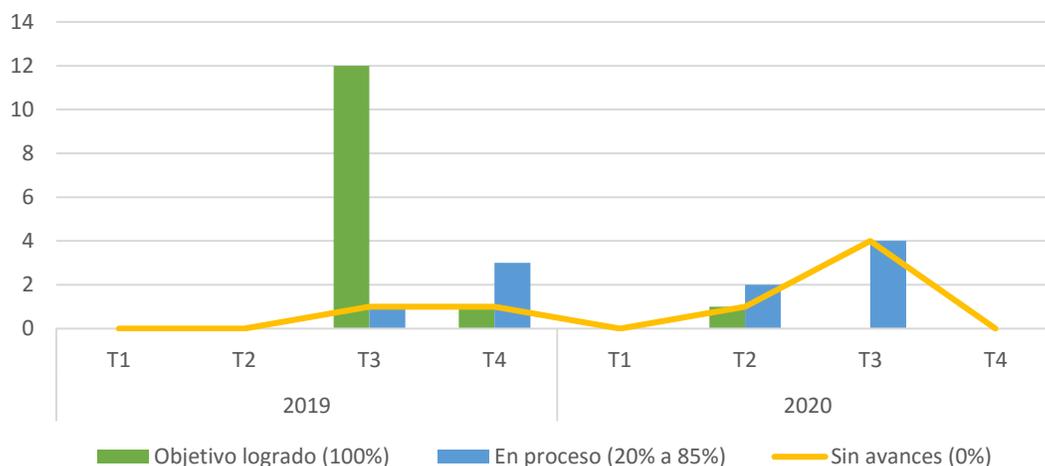


Gráfico I: Estado de Ejecución según Planificación Trimestral - Primer Semestre

PLANIFICADO VS EJECUTADO

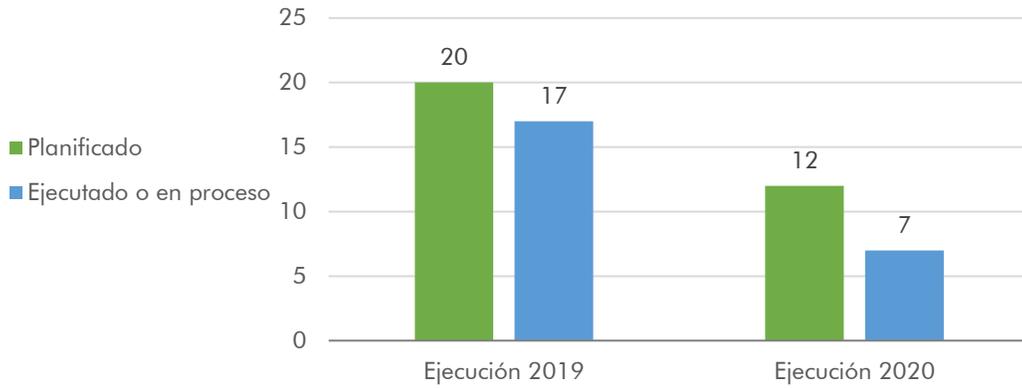


Gráfico II: Resumen de Ejecución vs Planificación

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORA CAF

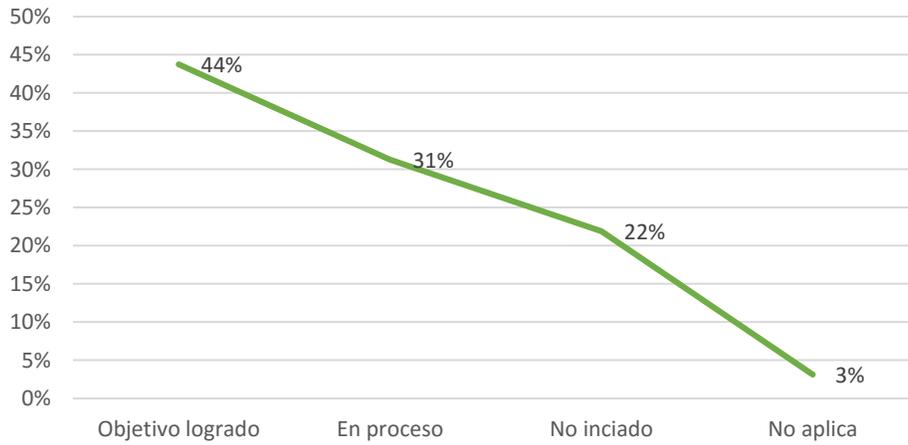


Gráfico III: Porcentaje de Implementación Plan de Mejora CAF

IV. RESUMEN DE LAS ACCIONES COMPROMETIDAS EN EL PLAN DE MEJORA

En el plan de mejora fueron comprometidas treinta y dos (32) acciones, a ser ejecutadas en el periodo 2019-2020. De estas treinta y dos (32) acciones, diez (10) corresponden a Elaboración de Políticas Institucionales en cada una de las áreas del Instituto Nacional de Migración, que actualmente se encuentran compiladas en un solo Manual Políticas Institucionales, por lo que el Plan de Mejora se resume en veintidós (22) acciones principales.

No.	Acción de Mejora	Responsable de seguimiento	Tiempo	
			Inicio	Fin
1	Realizar reunión/es de socialización y revisión del PEI 2018-2020 para informar e involucrar a los grupos de interés.	División de Planificación y Desarrollo	T3-2019	T3-2020
2	Elaboración de un Manual de Políticas Institucionales.	Todas las áreas	T1-2019	T3-2019
3	Elaboración y estandarización del Manual de Procesos y Procedimientos de la Institución.	División de Planificación y Desarrollo	T1-2019	T4-2019
4	Instalación del intranet.	División Administrativa y Financiera	T1-2020	T3-2020
5	Reclutamiento del personal de la División de Tecnología.	División de Recursos Humanos	T1-2019	T3-2020
6	Elaborar la Escala salarial de la Institución.	División de Recursos Humanos	T2-2019	T3-2019
7	Implementar el plan de adecuación de accesibilidad según sea posible	División Administrativa y Financiera	T2-2019	T3-2020
8	Elaborar el Manual de Cargos por competencias.	División de Recursos Humanos	T3-2019	T4-2019
9	Elaborar el Plan de Desarrollo de personal.	División de Recursos Humanos	T2-2019	T4-2019
10	Realizar entrevistas a los supervisores de área con la finalidad de ver el impacto de las capacitaciones dadas a su personal.	División de Recursos Humanos	T1-2020	T2-2020
11	Crear una Base de Datos consolidada y depurada.	División de Relaciones Internacionales	T2-2019	T4-2019
12	Implementar programas informativos dirigidos a personas con discapacidad visual y auditiva.	División de Recursos Humanos	T4-2019	T3-2020
13	Aplicar encuestas.	Oficina de Acceso a la Información	T1-2019	T3-2019

No.	Acción de Mejora	Responsable de seguimiento	Tiempo	
			Inicio	Fin
14	Identificar bajo qué proceso o mecanismo se puede acceder a estas informaciones.	Oficina de Acceso a la Información	T4-2019	T3-2020
15	Elaborar un informe de expedientes.	Escuela Nacional de Migración	T3-2019	T4-2019
16	Aplicar encuestas.	División de Recursos Humanos	T3-2019	T4-2019
17	Automatizar el sistema de registro y control.	División de Recursos Humanos	T4-2019	T1-2020
18	Impartir un curso de atención al ciudadano y calidad en el servicio.	División de Recursos Humanos	T2-2019	T3-2019
19	Establecer mecanismos para medir la responsabilidad social de la institución.	División de Recursos Humanos	T3-2019	T2-2020
20	Lograr la certificación NORTIC A2:2016.	División de Tecnología	T4-2019	T3-2020
21	Implementar la metodología VAR.	División de Planificación y Desarrollo	T4-2019	T3-2020
22	Elaborar un Plan de Seguridad Institucional.	División Administrativa y Financiera	T4-2019	T1-2020

I. SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Diciembre 2019)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
1	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.	División de Planificación y Desarrollo	0%					No iniciado	Se tiene prevista la contratación de una consultoría para el T2-2020 para actualización del PEI 2018-2020, y su posterior socialización.
2	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.	División Administrativa y Financiera					100%	Objetivo logrado	Evidencia: Manual de Políticas Institucionales

3	<p>1. Identificar y levantar los procesos, procedimientos y políticas que debe ser implementadas en la Institución. // 2-Contratación de consultor/a // 3- Revisión y estandarización de los procesos, procedimientos y políticas // 4- Elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales // 5- Remisión a la MAE y MAP para revisión y aprobación de la MAE y el MAP // 6- Socialización interna del Manual de Procesos y Procedimientos.</p>	<p>División de Planificación y Desarrollo</p>	<p>100%</p>	<p>Objetivo logrado</p>	<p>Se contrato consultora, quien hizo el levantamiento de los procesos, procedimientos y políticas institucionales y se elaboró un manual de políticas y un manual de procedimientos respectivamente, que fue remitido y aprobado por el MAP. También fue socializado a lo interno de la institución con las diferentes áreas. Evidencia: Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales</p>
4	<p>1. Cotizar un intranet según necesidades institucionales. // 2. Ver disponibilidad</p>	<p>División Administrativa y Financiera</p>	<p>75%</p>	<p>En proceso</p>	<p>Se cuenta con un servidor que se utilizará para estos fines.</p>

	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.					Evidencia: Plan de trabajo intranet, fotos, correos.
5	Realizar el procedimiento de reclutamiento y selección para ocupar cargos de carrera administrativa.	División de Recursos Humanos	85%	En proceso		Se elaboró el procedimiento de reclutamiento y selección para ocupar cargos de carrera administrativa. Evidencia: Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales.
6	1. Elaborar la escala salarial // 2. Someter a aprobación de la MAE // 3. Someter aprobación del MAP.	División de Recursos Humanos	40%	En proceso		Se contrató consultora y se han remitido los insumos para su elaboración. Evidencia: Plan de trabajo consultora.
7	1-Contratación de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboración de Manual de Políticas	División Administrativa y Financiera	100%	Objetivo logrado		Evidencia: Manual de Políticas Institucionales

	Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.				
8	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.	División Administrativa y Financiera	40%	En proceso	Se habilitó área de acceso para minusválido en la escuela. En el INMRD estamos en proceso de contratación de rampa para la entrada principal y habilitación de baño familiar. Evidencia: Factura, contrato de servicio.
9	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.	División de Planificación y Desarrollo	100%	Objetivo logrado	La institución cuenta con un Manual de Políticas Institucionales. Evidencia: Manual de Políticas Institucionales.
10	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas	División de Recursos Humanos	100%	Objetivo logrado	Se elaboró y socializó el Manual de Políticas institucionales. Evidencia: Manual

	Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.					de Políticas Institucionales.
11	1. Realizar las actualizaciones de los cargos por competencias // 2. Someter a aprobación del MAP // 3. Socializar el instrumento // 4. Cargar a SISMAP.	División de Recursos Humanos	60%		En proceso	Levantamientos realizados, a espera del primer borrador. Evidencia: Correo electrónico.
12	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.	División de Recursos Humanos	20%		En proceso	Se contrató consultora a estos fines. Evidencia: Plan de trabajo consultora.
13	1. Realizar entrevistas a los supervisores para conocer el impacto de las capacitaciones que	División de Recursos Humanos	0%		No iniciado	

	reciben sus colaboradores. // 2. Sistematizar la información // 3. Realizar un informe de resultados.				
14	1-Contratación de consultor/a // 2-Levantamiento de políticas // 3-Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4-Socialización del Manual de Políticas.	División de Planificación y Desarrollo		100%	Objetivo logrado Se elaboró y socializó el Manual de Políticas institucionales. Evidencia: Manual de Políticas Institucionales
15	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	División de Relaciones Internacionales		60%	En proceso Se designó responsable y se han realizado reuniones de coordinación con las divisiones involucradas. Está en proceso la consolidación de la base de datos. Evidencia: Levantamientos de información de las áreas.

16	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.	Escuela Nacional de Migración		100%	Objetivo logrado	Evidencia: Manual de Políticas Institucionales
17	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.	División de Planificación y Desarrollo		100%	Objetivo logrado	Se elaboró y socializó el Manual de Políticas institucionales. Evidencia: Manual de Políticas Institucionales
18	Pendiente definir	División de Recursos Humanos		0%	No iniciado	
19	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.	División de Tecnología		100%	Objetivo logrado	Evidencia: Manual de Políticas Institucionales

20	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas	División Administrativa y Financiera	100%	Objetivo logrado	Evidencia: Manual de Políticas Institucionales
21	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.	Oficina de Acceso a la Información	0%	No iniciado	
22	Incluir en cualquier mecanismo que nos ayude a recopilar de nuestros usuarios/as datos, esta opción.	Oficina de Acceso a la Información	0%	No iniciado	

23	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.	Oficina de Acceso a la Información	100%	Objetivo logrado	Evidencia: Manual de Políticas Institucionales
24	1. Designar responsable // 2. Elaborar el informe // 3. Socialización del informe.	Escuela Nacional de Migración			Aunque se incluyó en el Plan de Mejora, no aplica. Ver autodiagnóstico CAF / Criterio 6 / SC 6.2.
25	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.	División de Recursos Humanos	0%	No iniciado	

26	1. Instalar sistema de registro y control // 2. Realizar la inducción de lugar a los empleados // 3. Ejecutar desde la oficina de Recursos Humanos.	División de Recursos Humanos	40%	En proceso	Solicitado y cotizado, en espera de su instalación. Evidencia: Cotización control asistencia.
27	1. Incluir en Plan de capacitación de RRHH // 2. Solicitar la acción formativa al INAP // 3. Impartir acción formativa a los/as servidores/as.	División de Recursos Humanos	100%	Objetivo logrado	Evidencia: Registro de asistencia.
28	1. Definir la acción a realizar para crear una conciencia de responsabilidad social // 2. Ejecutar la/s acción/es de lugar.	División de Recursos Humanos	100%	Objetivo logrado	Se medirá en el POA.

29	<p>1.Designacion del personal. 2. Solicitud formal de certificación. 3. Estudiar y conocer la normativa solicitada (A2). 4. Adecuación de infraestructura para cumplimiento. 5. Conformar CAMWEB. 6. Contactar Auditor OPTIC para presentar avances. 7. Revisión 1: Trabajando etapa final de revisión 1, 8. Entrega a auditor para revisión</p>	División de Tecnología	85%	En proceso	<p>En la semana 18 al 22/11/2019, serán presentadas las modificaciones al auditor de la OPTIC para determinar conclusión de la certificación. Evidencia: Correos electrónicos con la OPTIC.</p>
30	Pendiente definir	División de Planificación y Desarrollo	0%	No iniciado	
31	<p>1. Elaborar el Plan de Seguridad // 2. Socializar el plan.</p>	División Administrativa y Financiera	25%	En proceso	<p>Estamos coordinando la elaboración juntamente con el comité de seguridad. Evidencia:</p>

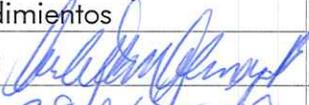
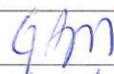
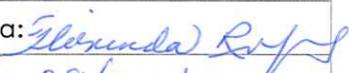
						Levantamiento plan de seguridad.
32	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.	División de Comunicaciones		100%	Objetivo logrado	Se confeccionó el plan de comunicación de la institución y se establecieron las políticas de comunicación contenidas en el manual de políticas institucionales del INM RD. Evidencia: Manual de Políticas Institucionales.



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

MANUAL DE CALIDAD

Instituto Nacional de Migración

Redactado por:	Examinado por:	Autorizado por:
Lic. Arlette Almánzar Consultora de Procesos y Procedimientos	Ing. Gilena Alcántara Encargada de Planificación y Desarrollo	Dra. Florinda Rojas Directora Ejecutiva del INM RD
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 28/06/2019	Fecha: 28/06/2019	Fecha: 28/06/2019

	MANUAL DE CALIDAD INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN	Versión	1
		Fecha de publicación	03/06/2019

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE CALIDAD.....	4
II.	INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	5
III.	DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN	5
IV.	NORMATIVA REGULADORAS.....	7
V.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INM RD	8
	OBJETIVO GENERAL.....	8
	APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	8
	ALCANCE.....	9
	POLÍTICA DE CALIDAD.....	10
	ORGANIZACIÓN DEL INM RD.....	11
	MAPA DE PROCESOS DEL INM RD	12
	MATRIZ DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABLES	13
	MATRIZ DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, CONTROLES Y POLITICAS.....	15
	CONTROL DE LA CALIDAD	28
	EVALUACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	29
	GESTIÓN DE CASOS DE NO CONFORMIDAD	30
	MEDIDAS CORRECTIVAS.....	31
	PERSONAL	32
	MEJORA CONTINUA.....	33
	MATRIZ DE INDICADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	34

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN</p>	<p align="center">Versión</p>	1
		<p align="center">Fecha de publicación</p>	03/06/2019

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LAS NORMAS BASICAS DE CONTROL INTERNO (NOBACI)..... 38

DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 39

VI. CONCLUSION Y RECOMEDACIONES..... 41

VII. ANEXOS..... 42

I. INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es la compilación de los procesos, procedimientos, instructivos y diagramas de flujos de toda organización comprometida a la satisfacción de sus servicios ante los usuarios y servidores internos, así como también, a la mejora continua de sus procesos.

Es así, que El Instituto Nacional de Migración (INM-RD), representado por su máxima autoridad, ha decidido redirigir sus áreas sustantivas, estratégicas y de apoyo y gestión de recursos, a lo que es el aseguramiento de la calidad y transparencia de sus procesos.

Considerando el propósito de un sistema de gestión de la calidad, la estandarización de sus procesos y la satisfacción de sus usuarios/as-colaboradores-beneficiarios; a continuación, presentamos el desglose en el cumplimiento de cada procedimiento, a los fines de establecer responsables, indicadores y controles claves para alcanzar los objetivos de cada división y área departamental del INM RD.

Asimismo, el presente Manual de Calidad, se ha construido en base a las herramientas de normas aceptadas internacionalmente de un Sistema de Gestión de Calidad, así como a las requeridas por las NOBACI. En tal sentido, en esta primera versión de levantamiento, se han identificado actividades y tareas preliminares, las cuales deben desarrollarse para garantizar el cumplimiento de las políticas institucionales, en aras de continuar a partir de ahora con el aseguramiento y mejora continua de los procesos del INM RD.

Es importante destacar, que, para alcanzar la efectiva aplicación de los procesos y sus procedimientos levantados, estos deben ser auditados cada (6) seis meses para medir el nivel de adherencia del Sistema de Gestión de Calidad y las NOBACI.

El Manual de Calidad debe ser examinado anualmente y revisado cuando sea necesario, por lo tanto, la importancia del control del número de versiones, debido a que el mismo está sujeto a verificación y autorización antes de utilizarse. El siguiente manual debe estar en conocimiento de todo el personal y a su disposición para la realización de su trabajo.