GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
MIGRACIÓN

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo	
							Inicio	Fin
1	**CRITERIO 1: LIDERAZGO**	**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**	**8.Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.**	Hacer llegar las recomendaciones y propuestas de los empleados a las autoridades que se les realice a través del Buzón de Empleados. Incentivar su uso y mensualmente tabular los resultados y publicar mejoras asociadas.	Crear un ciclo de las sugerencias colocadas en el Buzón de Empleados a las autoridades correspondientes.	Crear logística de ciclo de informaciones de las sugerencias de los empleados.	Feb.2021	Dic. 2021
2	**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**	**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**	**1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.**	Lograr espacios de aprendizaje y recepcion de ideas.	Crear acuerdos para espacios constantes de aprendizaje e intercambio de ideas	Coordinar con el Instituto Nacional de Migración espacios de aprendizaje e intercambio de ideas de mejora.	Mar.2021	Dic. 2021
3	**CRITERIO 3: PERSONAS**	**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**	**5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.**	Conocer a través de encuestas la percepción de la institución que tienen los empleados.	Realizar encuestas periódicamente	Crear cuestionario, determinar períodos de realizació, tabular, interpretar y hacer resúmenes de los resultados.	Abr. 2021	Dic. 2021

4	**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**	**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**	**2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.**	Lograr acuerdos que apoyen a la responsabilidad social.	Realizar acuerdos con instituciones publicas o privadas.	Localizar instituciones publicas o privadas dispuestas a entrar en alianzas y acuerdos de responsabilidad social.	Abr. 2021	Dic. 2021
5	**CRITERIO 5: PROCESOS**	**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes**	**8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.**	Dar respuesta eficiente a las quejas y reclamaciones.	Buscar un método rápido y eficiente de respuesta a las quejas y reclamaciones	Crear un sistema de respuestas a las quejas y reclamaciones	Mar.2021	Dic. 2021
6	**CRITERIO 5: PROCESOS**	**SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**	**4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.**	Conocer a través de encuestas la percepción de la institución que tienen los ciudadanos/clientes	Realizar encuestas periódicamente	Crear cuestionario, determinar períodos de realizació, tabular, interpretar y hacer resúmenes de los resultados.implementr mejoras identificadas en las encuestas.	Abr. 2021	Dic. 2021
7	**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**	**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**	**3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.**	Crear oportunidades para todos.	Crear concursos públicos y actividades internas en las que todos tengan oportunidad de participar.	Iniciar los procesos para concursos y actividades.	Abr. 2021	Dic. 2021
8	**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**	**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales**	**1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.**	Realizar planes de capacitación para el desarrollo específico de las áreas.	Localizar oportunidades de capacitaciones internas y externas.	Coordinar con el Instituto Nacional de Migración oprtunidades de capacitación en areas específicas.	Mar.2021	Dic. 2021
9	**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**	**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**	**10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.**	Incentivar a los colaboradores a formar parte de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Buscar actividades a realizar, relacionadas con la responsabilidad social.	Programar actividades y convocar voluntariamente a los colaboradores de la DGM.	May. 2021	Dic. 2021
10	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**	**2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).**	Conocer la percepción externa de la institución.	Crear medios que nos permitan saber el feed back de los dominicanos y extranjeros, así cmo de otras entidades.	Impulsar las acciones de la institución en las redes sociales, comentarios de usuarios de los medios de comunicación y realizar encuestas de satisfacción.	Mar.2021	Dic. 2021

11	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**	**3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).**	Realizar del plan de responsabilidad Social.	Mejorar la relacion de la Institucion con su entorno y la sociedad	Implementar un plan de responsabilidad social	Jun.2021	Dic. 2021
12	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**	**4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).**	Lograr que haya un impacto mediambiental desde la institución.	Incentivar a las reducciones de consumo innecesario, el uso de transporte común y reciclaje.	Política de reducir el uso de desechables, habilitar transporte suficiente para los colaboradores de la institución y tener a disposición zafacones en los que se clasifiquen los materiales.	Mar.2021	Dic. 2021
13	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**	**5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).**	Priorizar en la compra de insumos, aquellos que sean sostenibles y amigables con el medioambiente.	Utilizar productos que sean sostenibles.	Hacer compras de insumos sostenibles.	Mar.2021	Dic. 2021
14	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**	**8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).**	Realizar del plan de responsabilidad Social.	Mejorar la relacion de la Institucion con su entorno y la sociedad	Implementar un plan de responsabilidad social	Jun.2021	Dic. 2021
15	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**	**9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.**	Realizar del plan de responsabilidad Social.	Mejorar la relacion de la Institucion con su entorno y la sociedad	Implementar un plan de responsabilidad social	Jun.2021	Dic. 2021
16	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**	**7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).**	Realizar del plan de responsabilidad Social.	Mejorar la relacion de la Institucion con su entorno y la sociedad	Implementar un plan de responsabilidad social	Jun.2021	Dic. 2021

17	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**	**9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).**	Realizar Plan de Seguridad y Salud Ocupacional.	Mejorar la prevención de riesgos para la salud y de accidentes.	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional	Ene. 2021	Mar.2021
18	**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**	**10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).**	Tener informes que contemplen nuestros esfuerzos de responsabilidad social.	Realizar informes de cada actividad y acción de responsabilidad social	Preparar informe de cada actividad y acción de responsabilidad social.	Abr. 2021	Dic. 2021
19	**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**	**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**	**6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.**	Medir el rendimiento en comparación con el resultado de los colaboradores.	Disponer de una herramienta o método de monitoreo comparativo de rendimiento y resultado de los colaboradores.	Crear herramientas que nos permitan comparar el rendimiento y resultado de nuestros colaboradores	Abr. 2021	Dic. 2021
20	**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**	**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**	**2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).**	Medir la eficiencia de los recursos	Tener una herramienta que nos permita medir la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.	Crear una plantilla de medición	Feb.2021	Dic. 2021
21	**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**	**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**	**8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).**	Participar de concursos y premios.	Realizar concursos e incentivar a participar	Iniciar los procesos de levantamiento de vacantes y realización de concursos.	Jun. 2021	Dic. 2021
22	**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**	**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**	**11.Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).**	Lograr eficiencia en los costos.	Evaluar activamente las ofertas de losinsumos requeridos	Comparaciones de precios y cotizaciones varias	Feb.2021	Dic. 2021

Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
Designación de equipo para logística	Comunicaciones de sugerencias recibidas por las áreas.	Dirección de Recursos Humanos	
Espacio para desarrollar la tarea propuesta y personal que asista	Listado de participación.	Dirección de Recursos Humanos	
Creación de formulario online por la Dirección de TIC	Encuestas completadas	Dirección de Recursos Humanos	

Fuentes de informacion de instituciones	Acuerdos	Dirección Administrativa-Financiera, Direccion Juridica.	
Software de quejas y reclamaciones	Reportes del sistema	Dirección de TIC	
Creación de formulario online por la Dirección de TIC	Encuestas completadas, mejora de procesos	Dirección sw TIC, Direccion de P y D	
Personal designado	Concursos y actividades realizadas	Dirección de Recursos Humanos	
Personal designado	Listados de participación, solicitudes, diplomas.	Dirección de Recursos Humanos	
Materiales a necesitar de acuerdo a la actividad que se programe.	Fotos, convocatoria voluntaria.	Dirección de Recursos Humanos y Dirección Administrativa-Financiera.	
Personal designado	Comentarios, encuestas, movimiento de redes sociales.	Departamento de Comunicaciones.	

Personal designado	Plan de responsabilidad social e informes de resultados del plan	Dirección Administrativa-Financiera, Direccion de P y D, Departamento de Comunicaciones	
Zafacones de reciclaje, disposición de transporte para el personal	Reportes de compras de zafacones, detalle de rutas para el personal, política de reducción de uso de desechables e impresión de papel.	Dirección Administrativa-Financiera.	
Presupuesto de compras	Descripción de compra de productos amigables con el medioambiente	Dirección Administrativa-Financiera.	
Personal designado	Plan de responsabilidad social e informes de resultados del plan	Dirección Administrativa-Financiera, Direccion de P y D, Departamento de Comunicaciones	
Personal designado	Plan de responsabilidad social e informes de resultados del plan	Dirección Administrativa-Financiera, Direccion de P y D, Departamento de Comunicaciones	
Personal designado	Plan de responsabilidad social e informes de resultados del plan	Dirección Administrativa-Financiera, Direccion de P y D, Departamento de Comunicaciones	

Personal designado	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, e informes de resultados del plan.	Dirección de Recursos Humanos	
Personal designado	Informes de actividades y acciones de responsabilidad social	Dirección Administrativa-Financiera.	
Personal designado	Informes comparativos	Dirección de Recursos Humanos	
Personal designado	Plantillas completadas	Dirección de Recursos Humanos	
Personal designado	Concursos completados en la plataforma	Dirección de Recursos Humanos	
Personal designado	Comparaciones de precios y cotizaciones	Dirección Administrativa-Financiera	