



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

# **SEGUNDO INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA - CAF**

**DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

NOVIEMBRE 2020

SANTO DOMINGO, R.D.

## I. CONTENIDO

I.	CONTENIDO .....	1
II.	INTRODUCCIÓN .....	2
III.	RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CAF .....	5
IV.	RESUMEN DE LAS ACCIONES COMPROMETIDAS EN EL PLAN DE MEJORA.....	7

## 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 para el segundo 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.

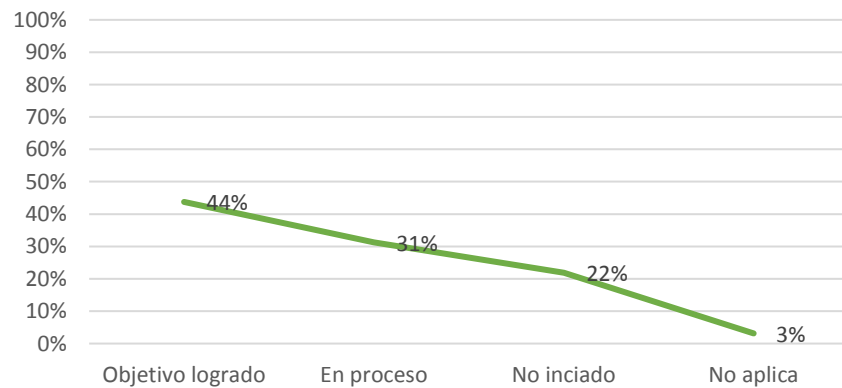




### III. RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CAF

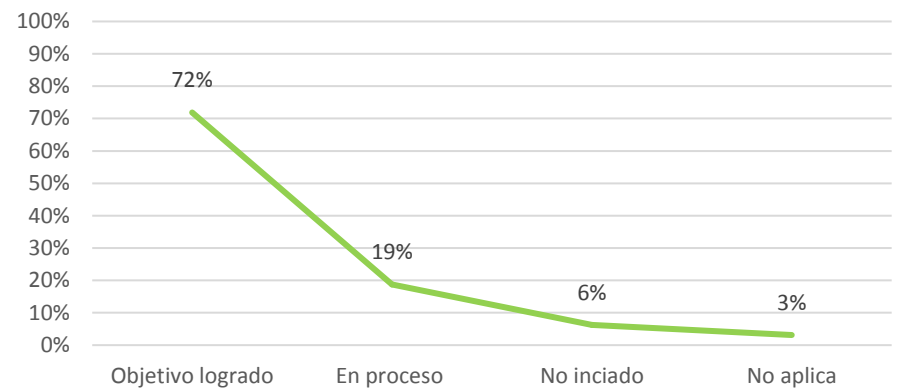
En el segundo semestre de implementación del Plan de Mejora resultado del autodiagnóstico CAF, se han ejecutado 72% de las acciones planificadas, un 28% más que en el primer semestre. Un 19% están aún en proceso, con diferentes niveles de avances y con mira a terminarlas en el año en curso, y solo un 6% no se ha iniciado. Estas ultimas fueron reprogramadas para el siguiente año.

**PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORA CAF - PRIMER SEMESTRE**



**Gráfico I:** Porcentaje de Implementación Plan de Mejora CAF al Primer Semestre

**PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORA CAF - SEGUNDO SEMESTRE**



**Gráfico I:** Porcentaje de Implementación Plan de Mejora CAF al Segundo Semestre



## 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



No.	Acción de Mejora	Responsable de seguimiento	Tiempo	
			Inicio	Fin
13	Aplicar encuestas.	Oficina de Acceso a la Información	T1-2019	T3-2019
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

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					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				70%		En proceso	Estamos en el proceso de actualización del PEI 2018-2020, para su posterior socialización. <b>Evidencia:</b> Correos Consultoría
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	<b>Evidencia:</b> Manual de Políticas Institucionales

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
3	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.	División de Planificación y Desarrollo					100%	Objetivo logrado	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. <b>Evidencia:</b> Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
4	1. 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.	División Administrativa y Financiera				80%		En proceso	Se cuenta con un servidor que se utilizará para estos fines y se están realizando las gestiones lugar para culminar su instalación. <b>Evidencia:</b> Plan de trabajo intranet, fotos, correos.
5	Realizar el procedimiento de reclutamiento y selección para ocupar cargos de carrera administrativa para Tecnología.	División de Recursos Humanos					100%	Objetivo logrado	<b>Evidencia:</b> Proceso de reclutamiento y aprobación MAP
6	1. Elaborar la escala salarial // 2. Someter a aprobación de la MAE // 3. Someter	División de Recursos Humanos					100%	Objetivo logrado	<b>Evidencia:</b> Aprobación MAP

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
	aprobación del MAP.								
7	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	<b>Evidencia:</b> Manual de Políticas Institucionales
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					100%	Objetivo logrado	<b>Evidencia:</b> Cotización Proceso de compra / orden de compra Constancia de recepción de adecuación de áreas para habilitar accesibilidad, fotos
9	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de	División de Planificación y Desarrollo					100%	Objetivo logrado	La institución cuenta con un Manual de Políticas

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
	políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.								Institucionales. <b>Evidencia:</b> Manual de Políticas Institucionales.
10	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.	División de Recursos Humanos					100%	Objetivo logrado	Se elaboró y socializó el Manual de Políticas institucionales. <b>Evidencia:</b> Manual 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					100%	Objetivo logrado	<b>Evidencia:</b> Resolución aprobatoria

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
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					100%	Objetivo logrado	Evidencia: Plan de capacitación
13	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.	División de Recursos Humanos	0%					No iniciado	Se realizará en el T4

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
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. <b>Evidencia:</b> 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					100%	Objetivo logrado	<b>Evidencia:</b> Base de datos consolidada
16	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de políticas // 3-	Escuela Nacional de Migración					100%	Objetivo logrado	<b>Evidencia:</b> Manual de Políticas Institucionales



No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
	Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.								
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. <b>Evidencia:</b> Manual de Políticas Institucionales
18	Implementar programas informativos dirigidos a personas con discapacidad visual y auditiva.	División de Recursos Humanos	10%					En proceso	Tuvimos contacto con CONADIS y la persona encargada de colaborarnos estaba fuera del país, a su regreso le daremos seguimiento.
19	1-Contratación de consultor/a // 2- Levantamiento de	División de Tecnología					100%	Objetivo logrado	<b>Evidencia:</b> Manual de Políticas Institucionales

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
	políticas // 3- Elaboración de Manual de Políticas Institucionales // 4- Socialización del Manual de Políticas.								
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	<b>Evidencia:</b> 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.	Oficina de Acceso a la Información		20%				En proceso	Hasta el momento solo se ha diseñado la encuesta y cargado la encuesta. No se han realizado evaluaciones  <b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
	Socializar internamente con quien corresponda // 6. Atender áreas de mejoras detectadas.								
22	Incluir en cualquier mecanismo que nos ayude a recopilar de nuestros usuarios/as datos, esta opción.	Oficina de Acceso a la Información					100%	Objetivo logrado	<b>Evidencia:</b> Datos en encuesta de satisfacción
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	<b>Evidencia:</b> 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.

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
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					100%	Objetivo logrado	Entendemos que la encuesta de clima cumple con este objetivo a nivel interno, en cuanto a lo externo, también ya existe una encuesta que responde a otro criterio. <b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Organizacional
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					90%	En proceso	Instalado, el sistema ha dado problema, está en fase de pruebas. (Ahora no se puede utilizar puesto que va contra el protocolo por COVID19 <b>Evidencia:</b> Fotografía de

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
									registro y control instalado
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	<b>Evidencia:</b> 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.

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
29	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	División de Tecnología					100%	Objetivo logrado	Evidencia: Correos electrónicos
30	Pendiente definir	División de Planificación y Desarrollo	0%					No iniciado	

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
31	1. Elaborar el Plan de Seguridad // 2. Socializar el plan.	División Administrativa y Financiera				80%		En proceso	Fue realizado un levantamiento de riesgos laborales por parte de la RRL y se ha estado trabajando e implementado las acciones del plan de remediación sugerido por ellos. Así mismo contamos con un comité de seguridad. <b>Evidencia:</b> Levantamiento plan de seguridad, comité de seguridad y capacitación al personal sobre la temática.

No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Nov. 2020)					RESULTADO FINAL (s/objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
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. <b>Evidencia:</b> Manual de Políticas Institucionales.