



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN (DGM)

FECHA:

29 de julio 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Institución desarrolló su Misión y Visión en el año 2015, a través de reunión con altos directivos de la institución. Se implicó a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Minuta de reunión Archivo para presentación de la Misión, Visión y Valores.</p> <p>Hemos establecido el marco de valores, debidamente alineados a la Misión y Visión institucional y a la ley de Función Pública No. 41-08, en fiel cumplimiento de las mismas. En adición, la institución cuenta con un Comité de Ética para dar seguimiento a las funciones del personal laboral y su apego a los valores.</p> <p>Nuestros valores son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ética• Responsabilidad• Colaboración	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad • Justicia <p>Evidencias: Código de Ética. Listado de miembros del Comité de Ética de La Institución.</p> <p>La institución cuenta con un Plan Estratégico 2021-2024 que está alineado a las estrategias nacionales. Tomando en cuenta la digitalización del sector, hemos automatizado mucho de los servicios que ofrecemos, contamos con acuerdos de colaboración con otras instituciones del sector como parte de nuestro compromiso con el sector.</p>	<p>No se evidencia que la comunicación y difusión, para orientar el personal al logro de los objetivos planificados.</p>
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 Socializado con el personal</p> <p>La institución ha formulado un curso taller de Inducción para el personal de nuevo ingreso, Fue impartida en algunos módulos y dividida según grupo ocupacional. Y como estrategia de socialización con los grupos de interés, tenemos presencia de la Misión, Visión y Valores en nuestro portal web, en la versión en proceso de nuestra Carta Compromiso y en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024, socializada y colocadas en placas acrílicas por toda las Direcciones de la institución y oficina donde la institución tiene una representación.</p> <p>Evidencias: Texto curso de inmersión contexto institucional de La Institución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en</p>	<p>Captura del portal de Migracion.gob.do. Carta Compromiso, PEI 2020-2024.</p> <p>La institución ha implementado un sistema de Monitoreo de todas las áreas donde se brindan servicios migratorios en los diferentes aeropuertos del país. A través de micrófonos y cámaras, la Dirección de inteligencia da seguimiento a las actividades diarias y a su vez, da seguimiento a denuncias que se puedan presentar, así como la revisión.</p> <p>Contamos con varios servicios en línea. Para mejorar los servicios que ofrecemos, hemos automatizado algunos de nuestros procesos, como el Chequeo de pasajeros, la tarjeta de embarque, Renovaciones de residencias temporales y permanentes, Cambio de Categoría Migratoria, Certificaciones, entre otros.</p> <p>Evidencias: Portal WEB Manual de Procedimiento Portal E-Ticket Estaciones para Autogate</p> <p>La institución ha elaborado su Código de Ética para apoyar a la organización y a los empleados acerca de la identificación y solución de conflictos de interés, contamos con un Plan de Trabajo año 2020 que incluye asesoría, capacitaciones, sensibilizaciones entre otros temas relacionados.</p> <p>Contamos con el Comité de Compras que está encargado de aplicar la política de compras, verificar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>las cotizaciones que respaldan la evaluación de las ofertas y analizar las ofertas con los criterios definidos, para recomendar la adjudicación del contrato o la contratación directa.</p> <p>Dando cumplimiento a la ley de transparencia, el equipo de directivos correspondiente ha realizado su Declaración Jurada de Patrimonio, como el Director General, Director Administrativo y Financiero, la Encargada Financiera, la Encargada de Compras y Contrataciones, el Director Administrativo Financiero y el Encargado Administrativo.</p> <p>A través de la Dirección de Investigación en conjunto con la Dirección de Tecnología ha instalado un sistema de monitoreo en todas las áreas de servicios migratorios, en todos los aeropuertos del país, para dar seguimiento sistemático de todas las áreas de servicios migratorios, en todos los aeropuertos del país, para dar seguimiento sistemático de todas las acciones que se presentan durante el servicio migratorio</p> <p>Evidencias: Comisión de Ética Comisión de Compras Código de Ética Plan de trabajo 2020 Sistemas de monitoreo de área de servicio migratorio.</p> <p>En la institución es reforzada la confianza entre todo el personal a través de reuniones, capacitaciones y otras actividades. La Dirección cuenta con un Plan de Capacitación para el año 2021, el cual está orientado al fomento y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>desarrollo del liderazgo, habilidades y competencias del personal, con el objetivo alcance el óptimo desempeño de sus funciones, logrando así cumplir con nuestra misión, visión y objetivos. El cumplimiento de dicho plan está a cargo del Departamento de Capacitación y se han producido alianzas estratégicas interinstitucionales para alcanzar los objetivos.</p> <p>Como parte de nuestro compromiso con la misión institucional y el refuerzo de la confianza mutua, la lealtad y el respeto, nuestro plan de capacitación incluye a todo el personal, tomando en cuenta sus necesidades de capacitación. Entre los cursos que ya hemos impartido de acuerdo al plan creado están: Atención al Usuario, Derechos de la Niñez, NOBACI, Taller Resolución de Conflictos, Principios de Calidad, Inducción a la Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2021 Listados de participantes</p>	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y</p>	<p>La Institución actualizó su estructura organizativa en el año 2019, mediante la Resolución DGM-04-2019. Contamos con los manuales de funciones y procedimientos para los diferentes cargos. Hemos estandarizado nuestros procesos, simplificando trámites para mejorar la calidad en los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>servicios que ofrecemos, entre los que tenemos certificaciones en líneas, solicitudes de residencia de inversión extranjera, entre otros.</p> <p>Evidencias: Resolución aprobatoria de la Estructura Organizacional. Manual de Funciones. Certificados de Calidad ISO-9001:2015. Mapa de Procesos Portal WEB-Servicios en línea.</p> <p>La institución cuenta con Planes Operativos para las diferentes áreas, de acuerdo a nuestro Plan Estratégico 2021-2024. Estamos alineados a las Metas Presidenciales, donde están contempladas y descritas todas las metas (Servicios) de La Institución, con sus estrategias, objetivos e indicadores en consonancia con las necesidades de los diferentes grupos de interés, a las que damos fiel cumplimiento haciendo reportes trimestrales, conforme a lo establecido por la Estrategia Nacional. Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los estándares la Norma Internacional ISO 9001:2015, con certificación desde el 2015, por la firma internacional QSI y avalado por IAR Certificación, bajo el certificado Núm. R20190723-02. En el año 2021 se hizo el proceso para la recertificación con la misma compañía certificadora.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 Informes de ISO Informes Metas Presidenciales Actualizaciones Manual de Calidad Certificación ISO 9001:2015</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se han incorporado numerosas mejoras en el sistema de gestión y a nivel del rendimiento de la organización. Asimismo, el Sistema de Gestión de Calidad y a nivel general, se aplican actualizaciones significativas, para el Manual de Calidad.</p> <p>Se ha creado una Matriz de Riesgos, para contemplar los riesgos que amenazan los procesos de las diferentes áreas y las acciones para mitigarlos. El logro automatizado de múltiples servicios para simplificar los trámites y eficientizar el tiempo de respuesta.</p> <p>Involucramos a todos los usuarios a través de auditorías realizadas por todos puntos migratorios de aeropuertos durante el mes de mayo del 2021, para identificar sus necesidades y aplicar nuevas mejoras en nuestra gestión.</p> <p>Evidencias: Página WEB-Servicios en línea Matriz de Riesgo Informe de consulta sobre satisfacción a clientes</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los estándares la Norma Internacional ISO 9001:2015, por la firma internacional QSI y avalado por IAR Certificación, bajo el certificado Núm. R20190723-02.</p> <p>La institución cuenta con un programa para llevar a cabo auditorías internas, monitoreo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 Informes de Metas Presidenciales Manual políticas de Calidad</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Control de documentación y Procedimientos mejoras institucional. Matriz de Riesgos y monitoreo interno</p> <p>Aplicamos los principios de gestión de la Calidad Total, contamos con Sistemas de Gestión de Calidad y la certificación en la Norma. Dando cumplimiento al Decreto 211-10, La Institución realiza una autoevaluación que abarca todas las áreas de la institución, con el objetivo de identificar las oportunidades de mejoras, para las cuales elaboramos un Plan que nos permita implementar acciones de mejora a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>La institución está certificada bajo la NORTIC A5 que establece las directrices que deben seguir los organismos del Estado a fin de presentar y brindar servicios de calidad al ciudadano.</p> <p>Evidencias: Autodiagnóstico 2020 Manual de Calidad Certificación ISO 9001:2015</p> <p>La institución usa efectivamente la página WEB y las redes sociales para mantener una comunicación externa con todos los grupos de interés, en los cuales se desglosan los servicios que ofrecemos, como acceder a ellos, horario y tiempo de respuesta de los mismos. Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información que puede ser contactada vía telefónica o correo electrónico. También contamos con un Call Center al servicio de los usuarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Estamos Certificados bajo la NORTIC EI, que establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales, y la NORTIC A2 que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.</p> <p>Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información que puede ser contactada vía telefónica o correo electrónico; un Call Center al servicio de los usuarios; y un Portal para el E-Ticket en el cual se encuentra disponible el instructivo de uso.</p> <p>La Institución en su página WEB tiene disponible el Portal de Transparencia para que las partes interesadas accedan, de acuerdo a su necesidad informativa. En nuestro portal WEB está disponible un formulario para recibir las quejas y sugerencias de los usuarios, a fin de garantizar su participación en los servicios que ofrecemos. A lo interno, contamos con correo electrónico personal, Carpeta compartida para cada área.</p> <p>Evidencias: Página WEB Certificaciones NORTIC Redes sociales Oficina Libre Acceso a la Información Call Center Portal E-Ticket</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y la gestión de proyectos a través de la implementación del Sistema de Calidad, la NOBACI y la Norma ISO 9001-2015.</p> <p>Hemos creado unas instalaciones de servicios remozadas, equipadas y diseñadas para su buen funcionamiento. Además, ha trasladado parte de los servicios brindados a nuevas instalaciones, se trasladó la Dirección de Extranjería y a su vez, el Departamento de Certificaciones con los servicios de Certificaciones que brinda a la Plaza de Malecón Center, con la finalidad de descongestionar nuestro Centro de Atención al Usuario y dotar de los espacios e instalaciones óptimos para brindar un servicio más eficaz y eficiente a los usuarios, además de poner en funcionamiento nuestro sistema de citas para recibir solo a las personas que han sido convocadas y así disminuir el flujo innecesario de personas.</p> <p>Evidencia: Foto de las nuevas oficinas e instalaciones Captura de pantalla del sistema de citas.</p> <p>La Institución en su página WEB tiene disponible el Portal de Transparencia para que las partes interesadas accedan, de acuerdo a su necesidad informativa, asimismo está disponible un formulario para recibir las quejas y sugerencias de los usuarios, a fin de garantizar su participación en los servicios que ofrecemos. Contamos con un Portal para el E-Ticket en el cual se encuentra disponible el instructivo de uso.</p> <p>A lo interno, contamos con correo electrónico personal, Carpeta compartida para cada área.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Contamos con un Portal para el E-Ticket en el cual se encuentra disponible el instructivo de uso.</p> <p>Evidencias: Página WEB Redes sociales Portal E-Ticket</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El Director General de Migración promueve una cultura de oportunidad de mejora continua a nivel de toda la organización, con el objetivo de eficiente y cumplir con la Norma Internacional vigente para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano, el buen manejo los recursos públicos y modernización administrativa de procesos, con la participación de funcionarios y auditores de la empresa QSI Certificación Services ISO 9001.</p> <p>Evidencias: Autodiagnóstico CAF Plan de Mejora 2021 Videos Minutas de reuniones</p> <p>El Sr. Director General de Migración en cada discurso habla de las iniciativas de cambio, marcando la línea de acción a lo interno de la Institución y plasma de forma clara de que manera puede afectar a los grupos de interés y/o usuarios.</p> <p>Esta visión se ve reflejada en los diferentes comunicados emitidos por la Dirección de Comunicación de La Institución, donde queda plasmado siempre la visión de una gestión efectiva y</p>	

eficiente, sobre la base del respeto a los derechos humanos y abierta a adaptarse a las nuevas directrices internacionales del debido trato a los inmigrantes, sin faltar a su misión, la de salvaguardar la seguridad nacional de la República Dominicana.

Evidencias:

Entrevistas al Director General de Migración.

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>El equipo directivo de la organización actúa en consonancia con los objetivos y valores institucionales y estimula la creación de equipos de trabajo. En ese sentido, en consonancia con los objetivos y el Director General participa en reuniones periódicas con otras instituciones del sector como MIREX, MITUR, CESFRONT, mesas de trabajo con autoridades consulares como Colombia, entre otros.</p> <p>Evidencias: Fotos Prensa Redes Sociales Informes de Gestión DGM</p> <p>La Institución promueve una cultura de respeto y liderazgo a través del sistema de Régimen Ético y Disciplinario. Contamos con una Comisión y Manual de ética, una Escala Salarial aprobada por el MAP, todo ello con el objetivo de contrarrestar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas</p>	<p>cualquier tipo de discriminación y fomentar la igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias: Manual de Ética Comité de Ética Escala Salarial</p> <p>Informamos y consultamos a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización, a través de la Encuesta de Clima Organizacional que realizamos en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima 2020 Informe de Encuesta de Clima 2020</p> <p>Empoderamos y apoyamos al personal a través de asignaciones de tareas, los Acuerdos de Desempeño, Manual de Funciones y reuniones de equipo, tanto departamental como entre las áreas.</p> <p>Evidencias: Manual de Funciones Acuerdos de Desempeño</p> <p>La Institución motiva y potencializa a los empleados mediante la delegación de autoridad y responsabilidades con asignaciones a través de los Acuerdos de Desempeño y reuniones de equipo.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño</p> <p>La Institución a través del Instituto Nacional de Migración y por motivación de los Directores, Encargados Departamentales y División, se mantiene el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>interés del personal en capacitarse y desarrollar sus habilidades, destrezas y conocimientos.</p> <p>Evidencias: Listado de participación</p> <p>Los directores de la institución reconocen el esfuerzo individual y de equipo a través de reuniones departamentales con su personal.</p> <p>Evidencias: Minutas de reunión Listado de participantes</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La Institución analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés a través de última consulta acerca de la satisfacción de los servicios, Acuerdos interinstitucionales, buzón de sugerencias físico en puntos estratégicos de servicios y online a través de su portal, auditorías internas, entre otros. Y toda la información recopilada se utiliza como base para el análisis y respuesta de mejora continua, con la finalidad de mantener los estándares de calidad de los servicios migratorios y definidos como objetivos y criterios en el Plan Estratégico Institucional PEI.</p> <p>Evidencias: Página WEB</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Buzones de sugerencias. Tabulación de Última consulta de Opinión a clientes</p> <p>Como institución de servicio procuramos desarrollar y mantener relaciones proactivas con las con las autoridades responsables desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>En el año 2021, la Dirección General de Migración ha firmado varios acuerdos. En enero ProDominicana y la dirección general de migración firmaron un acuerdo de cooperación interinstitucional con el objetivo de facilitar y agilizar el proceso de la residencia por inversión, y el intercambio de información sobre los registros de Inversión Extranjera Directa.</p> <p>En marzo firmamos un acuerdo con el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) que permitirá a los venezolanos que viven en territorio dominicano presentar sus pasaportes vencidos para iniciar, continuar o renovar su estatus migratorio.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados Página WEB DGM</p> <p>Como institución de seguridad nacional es de vital importancia para nuestra institución identificar las políticas públicas relevantes para la organización.</p> <p>En nuestro portal WEB, Monitores de recepción y en los murales de las diferentes áreas, se publican</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales,</p>	<p>las políticas, normativas, reformas y toda la información relevante para la organización, respecto al sector al que pertenecemos y para la gestión. Evidencias: Portal página WEB Murales</p> <p>El Plan Estratégico de La Institución está alineado a las políticas públicas y la Estrategia Nacional. Nuestra gestión responde a los indicadores de Metas Presidenciales con informes trimestrales. Actualmente, a través del Ministerio de Administración Pública, estamos realizando la Evaluación del Desempeño institucional para medir el desempeño de la gestión interna. Evidencias: Reportes de Metas Presidenciales Listado de verificación EDI Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>En abril del 2021 firmamos un acuerdo con la Major League Baseball de la República Dominicana, para regular la entrada y permanencia de los jugadores extranjeros en el país, ya que las academias de los 30 equipos de la MLB instaladas en la República Dominicana son centros de entrenamiento y formación integral para jóvenes jugadores dominicanos y de otras nacionalidades, y de esta manera apoyamos a los jóvenes atletas y promovemos el deporte. Evidencias: Acuerdos firmados Página WEB DGM</p> <p>La Institución inició el Plan de Normalización de Venezolanos con la colaboración del Ministerio de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Relaciones Exteriores y la Organización Internacional de Migración, la cual dispondrá de 26 funcionarios que estarán trabajando conjuntamente con La Institución para respaldar este proceso y ayudar a los venezolanos que lo requieran. Este acuerdo permite fortalecer a las ocho organizaciones de la sociedad civil venezolana para que obtengan orientación gratuita, así como con equipos tecnológicos, y ayuda a familias de escasos recursos para que puedan acceder al plan de normalización, además, que los venezolanos que residen en el país tengan un estatus legal y puedan trabajar y estudiar en el país sin problemas alguno.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados Página WEB DGM</p> <p>Promovemos el reconocimiento de La Institución a través de la página WEB y nuestras redes sociales, desarrollando un concepto de publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés. Para el servicio automatizado E-Ticket contamos con un Portal donde están indicadas las instrucciones de uso. Creamos un video tutorial para el servicio de Autogate, el cual permite a los ciudadanos conocer los pasos para realizar el chequeo de pasajeros paso a paso.</p> <p>Evidencias: Portal WEB DGM Portal E-Ticket</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la

Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Realizamos un análisis FODA en el año 2021 para identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA 2021</p> <p>La Institución ha identificados sus grupos de interés, así lo refleja en el mapa de la interrelación entre La Institución y los grupos de interés que existen. En el mismo se presentan los objetivos a alcanzar y los temas claves a tratar (distribuidos entre los macro-procesos, procesos y los productos o servicios). Los grupos de interés son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanos extranjeros. Ciudadanos nacionales. • Ciudadanos extranjeros que apliquen para la residencia dominicana. • Ciudadanos extranjeros con residencia dominicana. <p>Otros grupos de interés de la organización son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Pasaportes • Ministerio de Relaciones Exteriores • Dirección Nacional de Control de Drogas • Los aeropuertos de la República Dominicana. <p>Evidencias: Mapa de relación DGM- Grupos de interés</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Acuerdos</p> <p>Tomando en cuenta el tipo de servicio que ofrecemos, nos preocupamos por analizar las reformas del sector público que conciernen a la institución y utilizamos la información para redefinir las estrategias en caso de que sea necesario. En coordinación con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), y el apoyo de las demás instituciones que pertenecen al sector, hemos iniciado el proyecto “Diseño Piloto Carnet Habitante Fronterizo y Migración en tiempo de Crisis de Pandemia”, impartimos una serie de talleres del 23 al 25 de abril del 2021, con el objetivo de conocer el proyecto, retos para su implementación y seguridad, y llevar a cabo trabajos de discusión en grupos para conocer opiniones sobre el tema.</p> <p>Asimismo, iniciamos el Proyecto de Normalización de ciento quince mil venezolanos que residen en el país de manera irregular.</p> <p>Además, hemos creado una Ventanilla Única para abogados, con el objetivo de colaborarles para agilizar los trámites en la solicitud de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias: Página WEB DGM Registro de participantes Taller “Diseño Piloto Carnet Habitante Fronterizo y Migración en tiempo de Crisis de Pandemia”. Página WEB DGM-Apartado Venezolanos Fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Hemos realizado el análisis FODA 2021 para identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA 2021</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La Institución ha elaborado su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y contamos con los Planes Operativos (POAs) para todas las áreas de la organización, tomando en cuenta las prioridades y las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2020 POAs</p> <p>La Institución involucra a los ciudadanos y grupos de interés a través de última consultas, Foros de los diferentes servicios que ofrecemos, la Página WEB, Centro De Atención Telefónica (Call Center), de manera que podamos conocer sus expectativas y necesidades para dar prioridad en el desarrollo de la planificación. En ese sentido, hemos aplicado cambios en la manera en que prestamos algunos de nuestros servicios para responder a sus requerimientos, como Permisos, Certificaciones, Chequeo de Pasajeros, Tarjeta de Embarque, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Página WEB</p> <p>Hemos implementado cambios notables que nos permite la sostenibilidad en la gestión ambiental. Hicimos una revisión de los equipos existentes y se han establecido cambios con el objetivo de reducir los residuos de cartuchos. Adquirimos impresoras nuevas y patentadas en calidad que garantizan la disminución en el consumo de tinta y energía eléctrica. Asimismo, en los correos electrónico del personal, se incluyó una coetilla con la una recomendación para cuidar el medio ambiente.</p> <p>Evidencias: Políticas Coletilla de correos Equipos instalados</p> <p>Para asegurar la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de nuestro Plan Estratégico 2021, contamos con un Presupuesto Anual y Plan Anual de Compras.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 Plan Anual de Compras 2021 Ejecución Presupuestaria enero-junio 2021</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con</p>	<p>Hemos implantado la estrategia y la planificación definiendo las prioridades en los POAs de las diferentes áreas. Nuestro Plan estratégico responde a las prioridades de la organización y a la Estrategia Nacional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 POA 2021</p> <p>Contamos con un Plan Estratégico 2021-2024 y el Plan Operativo Anual para cada área. Todas las acciones cuentan con indicadores de cumplimiento para medir el alcance y logro de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Tomando como referencia la Autoevaluación con el Modelo CAF del 2020. La Institución creó un Plan de Mejora para el 2021, el cual incluye indicadores de cumplimiento para las tareas establecidas, abarcando todas las áreas de la organización y tomando en cuenta los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: Plan de Mejora 2021</p> <p>En La Institución se llevan a cabo reuniones con los directivos y encargados y coordinadores de los aeropuertos para evaluar el cumplimiento de los objetivos de acuerdo al Plan Operativo de cada área. Asimismo, socializamos con el equipo directivo los resultados de las auditorías, utilizando un proyector para visualizar la información.</p> <p>Evidencias: Registro de participantes</p> <p>La Institución monitorea constantemente sus productos mediante indicadores de eficiencia de los productos/servicios ofrecidos a sus usuarios y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>mantiene actualizada la plataforma RUTA del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y se realiza un monitoreo constante del Cuadro de Mando Integral.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de servicios de atención al usuario en la sede central. Plataforma RUTA, ponderación Cuadro de Mando Integral, DGM</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por</p>	<p>La Institución cuenta con varios servicios en línea. Para mejorar los servicios que ofrecemos, hemos automatizado algunos de nuestros procesos, como el Chequeo de pasajeros, la tarjeta de embarque, Renovaciones de residencias temporales y permanentes, Cambio de Categoría Migratoria, Certificaciones, entre otros.</p> <p>Evidencias: Portal WEB Manual de Procedimiento Portal E-Ticket Estaciones para Autogate</p> <p>Hemos incorporado en plan Estratégico Institucional, la construcción de un centro o laboratorio de capacitación específicamente en Dajabón</p>	<p>No se evidencia que se hayan realizado benchmarking/benchlearning o que exista laboratorios de conocimiento.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>A través de la página WEB La Institución comunica los cambios respecto a la innovación y los resultados alcanzados por la institución en ese aspecto.</p> <p>Evidencias: Página WEB</p> <p>La Institución, en el portal WEB, cuenta con un formulario digital que permite a los usuarios valorar cada uno de los servicios recibidos. Asimismo, a los ciudadanos que solicitan el servicio de manera presencial se les última consulta sobre la calidad del servicio prestado.</p> <p>Evidencias: Tabulación de respuesta Última consulta a ciudadanos Portal WEB</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través de los planes operativos y el presupuesto anual.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 POA 2021 Presupuesto 2021</p>	<p>No se comunican la política para la innovación</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito,</p>	<p>Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización, a través de la Planificación de los Recursos Humanos que se realiza cada año, alineados al PEI y al POA de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias: POA RR.HH Planificación de los RRHH Portal SISMAP Poder Ejecutivo</p> <p>La Institución desarrolló su manual de Cargos y Funciones, basado en el perfil y necesidades de recurso humano de la organización, definiendo las competencias requeridas por cargo, para facilitar el reclutamiento del personal, según el cargo.</p> <p>En otro orden, la institución ha desarrollado e implementado su política de gestión de recursos humanos enfoca en el bienestar y satisfacción de su fuerza laboral, incluyendo horarios flexibles para empleados que estén cursando estudios universitarios, licencia de paternidad y maternidad, permisos por matrimonio, diversidad cultural y género.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos Manual de funciones.</p> <p>Contamos con varias políticas y procedimientos para gestionar adecuadamente los recursos humanos de la organización. Contamos con el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Procedimiento de Reasignación y Reclasificación de Personal, que permite a colocar a los empleados en posiciones en las cuales puedan desarrollar su potencial y a la vez fortalecer el desempeño, así como también un mejor funcionamiento en las diferentes áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: Procedimientos</p> <p>La Institución gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, para ellos hemos creado el Procedimiento Reclutamiento y Selección de personal que establece los lineamientos para la incorporación de personal tomando en cuenta la idoneidad y capacidad para ocupar el puesto.</p> <p>Evidencias: Procedimiento</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño),</p>	<p>En La Institución gestionamos el desarrollo de la carrera profesional y hemos creado un Procedimiento para la promoción Basada en Desempeño(Mérito), que establece la metodología y los procedimientos a seguir para la programación, medición, retroinformación y mejoramiento del Desempeño; así como para la realización de Promociones y los Ascensos de los Servidores Públicos de Carrera de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08 en el Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.</p> <p>Evidencias: Procedimientos</p> <p>Apoyamos una cultura de desempeño y definimos objetivos de desempeño. Hemos creado acuerdos de desempeño a mil ciento treinta y cinco(1,535)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>empleados, e iniciamos la evaluación de su desempeño, de los cuales quinientos sesenta y seis (566) han sido evaluados.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño Evaluaciones de Desempeño realizadas</p>	<p>No tenemos política de género</p>

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y</p>	<p>La Institución cuenta con un Plan de capacitación coherente con las necesidades del personal, basado en las competencias actuales y futuras y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>En nuestro Plan de Capacitación hemos incluido a todo el personal, desde los directivos, inspectores, Control Migratorio y al personal de oficina.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Listado de participantes</p> <p>La Institución cuenta con el Manual de Cargos y perfiles de puestos donde se establecen las especificaciones del cargo y se utilizan los mismos para hacer los procesos de reclutamiento y selección y lograr así atraer el talento necesario para alcanzar la misión, visión y objetivos. Contamos con un procedimiento para el Reclutamiento y Selección de personal para dotar a la institución del personal idóneo y capacitado para ocupar los cargos vacantes.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos Políticas de RR.HH</p> <p>Para hacer uso eficiente de los recursos, hemos gestionado capacitaciones en modalidad virtual.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes</p> <p>A través de los Acuerdos de Desempeño se crean planes individuales para el personal y se hace la evaluación del desempeño por competencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Asimismo las capacitaciones van dirigidas a desarrollo de sus competencias. Contamos con una política de Evaluación de Desempeño para determinar las capacidades de desempeño que posee el personal y cuales habilidades y actitudes requieren ser fortalecidas y desarrolladas en los mismos.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño Evaluaciones realizadas Política</p> <p>La Institución cuenta con un Manual de Inducción para nuevos empleados. Asimismo, se imparte una charla para dar una introducción general a la organización.</p> <p>Evidencias: Manual de Inducción Manual de Funciones Listado de participantes de charla de inducción</p> <p>La Institución efectúa movilidad interna y externa de acuerdo a los requerimientos, tomando en cuenta las vacantes disponibles.</p> <p>Evidencias: Acciones de RR.HH</p>	<p>No se formaliza la inducción al puesto</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos,</p>	<p>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación impartiendo capacitaciones virtuales. Cada usuario tiene creada una cuenta de correo electrónico y las áreas tienen carpeta compartida.</p> <p>Evidencias: Cuenta de correos Listado de participantes</p> <p>La Institución ha constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. Contamos con un programa de capacitaciones en materia de riesgos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>salud. Asimismo, tenemos constituido el Plan de Emergencias Institucional para casos de siniestro, catástrofe y desastres naturales.</p> <p>Hemos impartido charla sobre salud y hemos realizado jornadas contra el dengue y de vacunación contra el Covid 19.</p> <p>Evidencias: Acta de constitución Plan de Emergencias Acta de constitución Plan Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo.</p> <p>La Institución evalúa el impacto de los programas de capacitaciones y desarrollo a través de las Evaluaciones del Desempeño, la encuesta de Clima Laboral y el logro de las tareas asignadas.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de Desempeño Informe de Encuesta de Clima</p>	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y</p>	<p>La Institución promueve la cultura del diálogo a través de reuniones, buzón de sugerencias la Encuesta de Clima Laboral y reuniones de seguimiento departamentales.</p> <p>Evidencias: Matriz de monitoreo y seguimiento NOBACI Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020</p> <p>La Institución promueve la cultura del diálogo a través de reuniones, buzón de sugerencias la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de	Encuesta de Clima Laboral. A través de las reuniones departamentales se hacen lluvias de ideas como una forma de dar participación todos los colaboradores.	
sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Evidencias: Sociabilización del POA Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.		No se ha constituido la Asociación de Servidores Públicos
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El Director general realiza reuniones periódicas con el equipo directivo, encargados y coordinadores de los aeropuertos, con el objetivo de revisar las asignaciones y medir el logro de los objetivos. Evidencias: Material audiovisual Registro de participantes	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La Institución aplica encuesta de Clima Laboral de manera periódica a los empleados con el objetivo de conocer su percepción acerca trabajo, el liderazgo y la gestión de la institución de manera general. Los resultados de la Encuesta son publicados a través del portal del SISMAP Poder Ejecutivo y de igual manera se crea un Plan de Acción para aplicar las mejoras concernientes. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima 2020 Plan de Acción 2020 Plan de capacitación 2021	No se evidencia que se publiquen los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Institución ha constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. Contamos con un programa de capacitaciones en materia de riesgos y salud. Asimismo tenemos constituido el Plan de Emergencias Institucional para casos de siniestro, catástrofe y desastres naturales.</p> <p>Hemos impartido charla sobre salud y hemos realizado jornadas contra el dengue y de vacunación contra el Covid 19.</p> <p>Evidencias: Acta de constitución Plan de Emergencias Acta de constitución Plan Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo. Plan Institucional de Emergencias DGM Listado de participantes</p> <p>La Institución ejecuta sus acciones de personal tomando como referencia la Ley 41-08 de Función Pública. Se otorgan las licencias médicas, de maternidad, por matrimonio, licencia por nacimiento de hijos en el caso del padre.</p> <p>A partir del año 2020 y tomando en consideración el estado de emergencias del país por Covid 19, se crearon las condiciones para permitir el teletrabajo.</p> <p>Evidencias: Reportes de acciones RR.HH</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Hemos dispuesto de un Seguro de Vida para cada uno de los colaboradores, hemos realizado la inclusión de 140 empleados al Fondo 100.</p> <p>Evidencias: Reportes de acciones RR.HH</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>		<p>No se evidencias apoyo en las actividades culturales, deportivas y sociales en bienestar de la salud de las persona.</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Hemos identificado los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Algunos de nuestros enlaces son: Presidencia, Ministerio de Planificación, Cesfront, MIDE, EJERCITO, DNI, Instituto Nacional de Migracion, Ministerio de Turismo, el Ministerio de Administración Pública, Instituto Nacional de Migración Ministerio de Relaciones Exteriores, Organización Internacional para las Migraciones, ProDominicana, entre otros.</p> <p>Evidencias: Acuerdos, convenios y alianzas Portal WEB DGM</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La Institución en colaboración con el Instituto Nacional de Migración (INM) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), inició un plan piloto para un programa de identificación de los habitantes fronterizos provenientes de la frontera para la formalización, organización y modernización de los cruces de entrada diaria de pequeños comerciantes procedentes de Haití, con el objetivo de fortalecer la gobernanza migratoria y establecer una normalidad institucional del pequeño comercio fronterizo. Hemos realizado las mesas de trabajos el taller “Diseño piloto carnet de habitante fronterizo, migración y crisis sanitaria”.</p> <p>Firmamos un acuerdo con la Major League Baseball de la República Dominicana, para regular la entrada y permanencia de los jugadores extranjeros en el país.</p> <p>La Dirección General de Migración (DGM) y El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) firmaron la resolución que permitirá a los venezolanos que viven en territorio dominicano presentar sus pasaportes vencidos para iniciar, continuar o renovar su estatus migratorio. Porta WEB DGM.</p> <p>Evidencias: Porta WEB DGM Acuerdos</p> <p>A través de los acuerdos firmados, La Institución establece las responsabilidades de cada uno de los socios involucrados, así como controles para evaluación del cumplimiento de los mismos. En el portal WEB de la organización, en el apartado “Noticias” se publican actividades relativas al cumplimiento de los acuerdos realizados.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Acuerdos Portal WEB DGM</p> <p>La Institución ha creado alianza público-privada para dar respuestas a algunas necesidades identificadas. En enero del 2021 La Institución y ProDominicana, firmaron un acuerdo de cooperación interinstitucional con el objetivo de facilitar y agilizar el proceso de la residencia por inversión, y el intercambio de información sobre los registros de Inversión Extranjera Directa.</p> <p>En abril del 2021 firmamos un acuerdo con la Major League Baseball de la República Dominicana, para regular la entrada y permanencia de los jugadores extranjeros en el país, ya que las academias de los 30 equipos de la MLB instaladas en la República Dominicana son centros de entrenamiento y formación integral para jóvenes jugadores dominicanos y de otras nacionalidades, y de esta manera apoyamos a los jóvenes atletas y promovemos el deporte.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados Página WEB DGM</p> <p>En La Institución aseguramos los principios y valores de la organización a través del cumplimiento de las normativas vigentes en el contexto de las contrataciones Públicas. Nos regimos por la ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de bienes del Estado. Contamos con un Comité de Compras para gestionar que la adquisición o compra cumplan con los requisitos, haciendo los procesos de licitaciones y seleccionando suplidores que sean proveedores del Estado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Página WEB-Portal Transparencia Constitución Comité de Compras Licitaciones realizadas	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Dando cumplimiento a la ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley, contamos con el portal de transparencia en nuestra página WEB, donde están contenidos nuestra ejecuciones presupuestarias, procesos de licitaciones, cumplimiento de las metas, enlace al Portal de Datos Abiertos con la información sobre estadísticas de la institución. Los siguientes datos están disponibles en dicho portal: <ul style="list-style-type: none"> • Nómina Empleados fijos 2018-2021 • Estadísticas de Residencias Otorgadas por Nacionalidad 2018-2021. • Volumen de Entrada y Salida Migratorio 2018-2021 Evidencias: Página WEB	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Portal Datos Abiertos Ejecuciones presupuestarias enero-junio 2021</p> <p>La Institución incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos y grupos de interés a través de última consulta acerca de la satisfacción de los servicios, Acuerdos interinstitucionales, buzón de sugerencias físico en puntos estratégicos de servicios y online a través de su portal, auditorías internas, entre otros. Y toda la información recopilada se utiliza como base para el análisis y respuesta de mejora continua, con la finalidad de mantener los estándares de calidad de los servicios migratorios y definidos como objetivos y criterios en el Plan Estratégico Institucional PEI.</p> <p>Evidencias: Página WEB Buzones de sugerencias. Tabulación de Última consulta de Opinión a clientes</p> <p>Contamos con varios medios para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes, como el portal del Sistema Nacional de Atención Ciudadana, donde se reportan las quejas y sugerencias y el resultado del tratamiento que se les da. Asimismo, contamos con un informe sobre la opinión recogida de la última consulta a los ciudadanos en el área de servicios, disponible en nuestros archivos.</p> <p>Evidencias: Portal Informe de encuesta a Ciudadanos 2020-2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>En la página WEB de La Institución están especificados todos los servicios que ofrecemos, los medios para solicitarlos, disponibilidad horaria y tiempo de respuesta a la solicitud de los mismos. Contamos con monitores en las áreas de servicio donde se transmite la información relevante para los ciudadanos/clientes y grupos de interés. Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano en revisión, donde establecemos los derechos de los ciudadanos respecto al tiempo de respuesta en la prestación de los servicios que involucra la misma.</p> <p>Evidencias: Página WEB Portada Carta Compromiso al Ciudadano Portal SISMAP Monitores en áreas de servicios</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Institución cuenta con Planes Operativos para las diferentes áreas, de acuerdo a nuestro Plan Estratégico 2021-2024. Contamos con un Presupuesto anual de acuerdo a los Planes Operativos que tiene cada área. En nuestro portal WEB están publicados las ejecuciones presupuestarias por mes y año.</p> <p>Estamos alineados a las Metas Presidenciales, donde están contempladas y descritas todas las metas (Servicios) de La Institución, con sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>estrategias, objetivos e indicadores en consonancia con las necesidades de los diferentes grupos de interés, a las que damos fiel cumplimiento haciendo reportes trimestrales, conforme a lo establecido por la Estrategia Nacional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 POA 2021 Informes de Metas Presidenciales Presupuesto 2021 Ejecución Presupuestaria enero-junio 2021</p> <p>La Institución monitorea constantemente los riesgos y oportunidades de la institución, a través de un Análisis Financiero realizado por la Dirección Administrativa y Financiera.</p> <p>Evidencias: Análisis Financiero de La Institución.</p> <p>La Institución cuenta con Planes Operativos para las diferentes áreas, de acuerdo a nuestro Plan Estratégico 2021-2024. Contamos con un Presupuesto anual de acuerdo a los Planes Operativos que tiene cada área. En nuestro portal WEB están publicados las ejecuciones presupuestarias por mes y año. A través de los indicadores de Metas Presidenciales se reporta la calidad del gasto público de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 POA 2021 Informes de Metas Presidenciales Presupuesto 2021 Ejecución Presupuestaria enero-junio 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Contamos con la Dirección de Análisis Financiero que tienen la responsabilidad de hacer las evaluaciones necesarias para asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros. Contamos con Informes semestrales de avance de POA, publicados en el Portal de Transparencia. Las ejecuciones presupuestarias están disponibles en nuestra página WEB en el Portal Transparencia.</p> <p>Evidencias: Presupuesto 2021 Ejecución Presupuestaria enero-junio 2021 Informe de Avance de POA enero-junio 2021</p> <p>La Institución hace uso de los diferentes tipos de Presupuestos para dar respuesta a las diferentes necesidades de recursos de la institución. Sistemáticamente realiza un presupuesto anual, para los gastos rutinarios de la institución, el cual es elaborado para dar respuesta a las necesidades de recursos de su Plan Estratégico Institucional PEI y de su Plan Operativo Anual POA. Para dar respuestas a proyectos especiales y proyecto de larga ejecución presupuestaria, se realizar presupuesto plurianual y por proyectos.</p> <p>Actualmente estamos realizando el proyecto de Normalización para venezolanos que se encuentran de manera irregular en el país.</p> <p>Evidencias: Plan de Normalización Venezolanos en ejecución. Plan Estratégico 2021-2024 POA 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Institución ha descentralizado las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado. Contamos con el Comité de Compras que está encargado de aplicar la política de compras, verificar las cotizaciones que respaldan la evaluación de las ofertas y analizar las ofertas con los criterios definidos, para recomendar la adjudicación del contrato o la contratación directa. Dando cumplimiento a la ley de transparencia, el equipo de directivos correspondiente ha realizado su Declaración Jurada de Patrimonio, como el Director General, Director Administrativo y Financiero, la Encargada Financiera, la Encargada de Compras y Contrataciones, el Director Administrativo Financiero y el Encargado Administrativo.</p> <p>Evidencias: Comité de Compras Instalaciones área Administrativo y Financiero</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La Institución se centra en el aprendizaje, por ello cada nuevo colaborador recibe una inducción a la organización, se les entrega el Manual de sus funciones y se capacitan de acuerdo a sus necesidades. Contamos con un Plan de Capacitación que nos permite desarrollar las competencias del cargo y adquirir nuevos conocimientos y habilidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Para garantizar el almacenamiento de las informaciones de la organización, hemos creado una Política de Respaldo con el fin de almacenar la información adecuadamente y el objetivo proteger los datos de la Dirección General de Migración, evitar su pérdida y asegurarse de que puedan ser recuperados, en el caso de un desastre, la falla de un equipo o la destrucción accidental o intencional de dicha información.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes Política de Respaldo Manual de Funciones</p> <p>La Institución cuenta con las estrategias adecuadas para garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada y almacenada de manera eficaz, para ello contamos con una política de respaldo que establece las diferentes copias de seguridad que deben crearse. La información recogida es almacenada en discos y en los casos de información o datos críticos se almacenan en un DRIVE interno en la OPTIC para garantizar que ante cualquier evento que pueda poner en peligro nuestros servidores, la información relevante de la organización siga siendo preservada.</p> <p>Evidencias: Discos Acuerdo con OPTIC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La Institución como institución de servicios, está centrada en aprovechar las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización. En este sentido, hemos impartido cursos virtuales, hemos equipado las oficinas de los directivos para la realización de videoconferencia. En cuanto a los usuarios externos, implementamos un sistema para que el chequeo de los pasajeros sea más efectivo y digitalizamos la Tarjeta de Embarque agilizar el proceso.</p> <p>Evidencias: Convocatoria a cursos Registro de participantes Portal E-Ticket Estaciones para Autogate</p> <p>La Institución ha creado redes de aprendizaje y colaboración con organizaciones como la Dirección General de Pasaportes, Ministerio de Turismo, Ministerio de Relaciones Exteriores, con el objetivo de compartir y adquirir información relevante para la organización en beneficio de los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>Nuestra página WEB está certificada bajo la NORTIC A4 que establece las directrices que deben seguir los organismos a fin de lograr interoperar con organismos del Estado Dominicano, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados Certificación NORTIC A4</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En La Institución monitoreamos la información de la organización a través de la revisión de los procedimientos, nuestro Sistema de Gestión de Calidad y las auditorías, tanto internas como externas. Contamos con una Política de Seguridad de las Comunicaciones que persigue establecer medios de protección a la información en los sistemas y en las facilidades utilizadas como soporte para dicha información.</p> <p>Evidencias: Coletilla de comunicación Política de Seguridad de las Comunicaciones Manual de Calidad</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La Institución cuenta con una la Página WEB donde se coloca toda la información de la institución como servicios ofrecidos, actualidades noticiosas, Marco Legal, el portal de transparencia con la información sobre nómina, Plan Estratégico Institucional, Informes de gastos, entre otros. Las áreas cuentan con una carpeta compartida a la cual tienen accesos los colaboradores para manejar la información relevante para el desempeño de sus tareas. Los colaboradores tienen cuenta de correo electrónico institucional lo cual permite la transferencia de conocimiento, documentos e información de su interés.</p> <p>Evidencias: Página WEB Correo electrónico Carpeta compartida</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La Institución en su página WEB tiene disponible el Portal de Transparencia para que las partes interesadas accedan de acuerdo a su necesidad informativa. En nuestro portal WEB está disponible un formulario para recibir las quejas y sugerencias de los usuarios, a fin de garantizar su participación en los servicios que ofrecemos.</p> <p>Contamos con un Portal para el E-Ticket en el cual se encuentra disponible el instructivo de uso.</p> <p>Evidencias: Página WEB Portal E-Ticket</p> <p>La Institución cuenta con Manual de Funciones para los diferentes cargos, Manual de Procedimientos, Carpeta compartida donde se almacena los documentos e información de las diferentes tareas que realiza cada colaborador, con el propósito de asegurar el conocimiento clave de los empleados, en caso de que alguno deje de laborar en la organización.</p> <p>Evidencias: Manual de procedimientos Manual de Funciones Carpeta Compartida</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La Institución diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Contamos con un Plan Estratégico 2021-2024 donde, en coordinación con la Dirección de Tecnología se establecen los objetivos de esa área, y se crea POA anual para llevar a cabo la gestión que requiere la organización establecidas previamente en el PEI.</p> <p>Evidencias: PEI POA Dirección de Tecnología</p> <p>La Institución monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto a través de la Dirección de Tecnología, por medio de reuniones en las cuales se evalúan el mercado, costos y uso de los equipos, y cambios sugeridos para los mismos, a fin de determinar su rentabilidad en el desempeño de las funciones de la organización.</p> <p>Evidencias: Correos</p> <p>Identificamos y usamos la tecnología relevante para la organización. Nuestra página WEB cuenta con un portal de Datos Abiertos, donde publicamos información importante de la organización. Con el objetivo de garantizar la continuidad de las operaciones, hemos implementado el Sistema VXRAIL, una plataforma de convergencia que nos permite optimizar las operaciones y evolucionar de manera predecible. Contamos varios servicios automatizados.</p> <p>Evidencias: Portal Datos Abiertos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Plataforma VXRAIL</p> <p>Con el apoyo de la OPTIC, contamos con un espacio interno de almacenamiento (DRIVE) en sus instalaciones para la información relevante de la organización. Usamos un servidor alterno de buen almacenamiento en disco. Contamos con los Manuales de Funciones y de Procedimientos en formato digital.</p> <p>Evidencias: Servidores Manuales y procedimientos en carpeta DRIVE OPTIC</p> <p>La Institución cuenta con varios servicios en línea. Para mejorar los servicios que ofrecemos, hemos automatizado algunos de nuestros procesos, como el Chequeo de pasajeros, la tarjeta de embarque, Renovaciones de residencias temporales y permanentes, Cambio de Categoría Migratoria, Certificaciones, entre otros.</p> <p>Para garantizar servicios en línea de manera inteligente y una adecuada digitalización de los documentos y toda la información que está disponible a los ciudadanos, contamos con las certificaciones de la NORTIC A2, A3, A4, A5, EI, que nos permiten manejar de manera adecuada el portal WEB, las redes sociales, la interoperabilidad con las demás instituciones públicas y portales digitales relevantes del servicio de calidad al ciudadano.</p> <p>Evidencias: Portal WEB Certificaciones NORTIC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y</p>	<p>Manual de Procedimiento Portal E-Ticket Estaciones para Autogate</p> <p>La Institución cuenta con políticas que establecen las normas, protocolos y otras medidas para proteger de manera efectiva la data y la seguridad cibernética. Contamos con una Política de Seguridad de las Comunicaciones que nos permite establecer los lineamientos de protección a la información en los sistemas y en las aplicaciones utilizadas como soporte para dicha información, por ejemplo, utilizamos equipos de seguridad que nos permite establecer los proxis en los controles de acceso a páginas de internet, redes sociales y en la autenticación de usuarios remotos, entre otros lineamientos de seguridad y protección de data.</p> <p>Contamos también con una Política de Respaldo con el fin de almacenar la información adecuadamente y de proteger los datos de la Dirección General de Migración, evitar su pérdida y asegurarse de que puedan ser recuperados, en el caso de un desastre, la falla de un equipo o la destrucción accidental o intencional de dicha información.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes Política de Respaldo Política de Seguridad de las Comunicaciones</p> <p>Como parte del compromiso que hemos asumido con la sociedad, La Institución hizo una revisión de los equipos existentes y se han establecido cambios con el objetivo de reducir los residuos de cartuchos. Adquirimos impresoras nuevas y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>patentadas en calidad que garantizan la disminución en el consumo de tinta y energía eléctrica. Asimismo, en los correos electrónico del personal, se incluyó una coetilla con la una recomendación para cuidar el medio ambiente.</p> <p>Evidencias: Políticas Coetilla de correos Equipos instalados</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La Institución cuenta con equipo de personas para dar mantenimiento e higienizar las instalaciones. Las oficinas están debidamente acondicionadas y con los equipos necesarios para el efectivo desempeño de las tareas, como son impresoras multifuncionales de bajo consumo de energía y tinta, sillas ergonómicas y escritorios. Las oficinas están distribuidas de manera adecuada y tomando en cuenta los protocolos de distanciamiento para Covid 19. Contamos con autobuses confortables para el transporte para los empleados, a los cuales se les da el debido mantenimiento para garantizar su eficiencia.</p> <p>Evidencias: Instalaciones físicas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Autobuses Ficha de mantenimiento vehículos</p> <p>La Institución cuenta con instalaciones seguras y efectivas respetando los lineamientos para seguridad y salud en el trabajo, sobre lo cual contamos con un Plan de capacitación y actividades para fortalecer esos aspectos dentro de la organización. Nuestras oficinas están debidamente equipadas con extintor y las señalizaciones para el uso de los mismos. La sede central cuenta con dos entradas /salidas, una de ellas tiene acceso sin barreras con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. Contamos con un Protocolo de Evacuación para los casos de emergencias.</p> <p>Evidencias: Instalaciones Extintores</p> <p>La Institución, conforme a lo que establece Bienes Nacionales, ejecuta los procedimientos adecuados para descargar los activos fijos a través de un encargado para dichos fines, quien tiene la responsabilidad de hacer el descargo y enviar a Haina todos los inmuebles, equipos, vehículos y todo aquello que se relacione con bienes nacionales a fin de contribuir con el registro e inventario de todos los bienes propiedad del Estado y la administración de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Notas de descargo Depósito de Haina Acuse de recepción por Bienes Nacionales</p> <p>La Institución tiene como filosofía el Open Door para los ciudadanos. Nuestras instalaciones han sido utilizadas como centro de refugio en situaciones de emergencias por fenómenos naturales. El Centro Vacacional de Haina ha sido utilizada como refugio en situaciones de desastres naturales, asimismo, es un centro de acogida para aquellos inmigrantes deportados.</p> <p>Evidencias: Fotos</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>En La Institución cuenta planta eléctrica como forma de respuesta en casos de que falle la energía. En caso de los servidores, contamos con los equipos emergentes para suplir la energía y evitar la pérdida de datos.</p> <p>Evidencias: Planta Eléctrica UPS</p> <p>La Institución cuenta con una excelente accesibilidad física, tanto en la cede como en sus dependencias. Nuestras instalaciones cuentan con rampa de acceso para personas con sillas de ruedas. Tenemos disponibilidad de parqueo para clientes y empleados, los cuales están debidamente identificados, y estamos ubicados en zonas con disponibilidad de transporte público.</p> <p>Evidencias: Instalaciones físicas Parqueo</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>La Institución ha identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave de manera continua, con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés. Contamos con un Mapa del Proceso actualizado en marzo del 2021. Para conocer las necesidades de los ciudadanos contamos con un formulario en nuestra página web, la cual nos permite conocer su satisfacción respecto al servicio recibido y tomar esa información como un insumo para aplicar las mejoras pertinentes en nuestros procesos.</p> <p>Evidencias: Mapa de Proceso 2021 Manual de Procedimientos Página Web</p>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>La Institución implementó un Sistema de Gestión de Calidad basado en los estándares de la Norma ISO 9001, contamos con un Manual de Calidad. Asimismo, en la Sede principal y en los aeropuertos, se socializó las políticas de calidad y la importancia de la certificación internacional.</p> <p>Actualmente se encuentra en etapa de recertificación en ISO 9001:2015, cuya auditoría se llevó a cabo en mayo del 2021.</p> <p>Evidencias: Manual de Calidad Certificación ISO 9001:2008</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Certificados ISO 9001:2015	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Para analizar y evaluar los procesos, los riesgos y factores críticos, La Institución cuenta con una Matriz de riesgo donde se han documentado los procesos, sus riesgos y como mitigarlos. También como parte de la estrategia para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización, estamos implementado la NOBACI, la cual nos impulsa a la mejora de los procesos, tanto a lo interno como a lo externo.</p> <p>Asimismo, para asignar los recursos y garantizar el logro de las metas, contamos con un Plan Estratégico 2021-2024 y los POAs para cada área.</p> <p>Evidencias: Matriz de Riesgo PEI 2021-2024 POAs NOBACI</p> <p>La identificación, descripción y documentación de los procesos es realizada según la Ley General de Migración, los criterios de la Norma ISO 9001:2015 y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Debido a las regulaciones del SGC en base a la norma internacional mencionada La Institución documenta por escrito, en cada procedimiento, los responsables de los mismos y describe las responsabilidades a aplicar por los líderes y los gestores.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e</p>	<p>Manual de Procedimientos</p> <p>La Institución motivada por la información recogida en el buzón de sugerencias, auditorías internas y en las encuestada de satisfacción, somete constantemente sus procedimientos a evaluación crítica en busca de simplificar los procesos para mejorar los tiempos y mantener el mandato de la Norma de Calidad ISO-9001, para mantener la mejora continua en todas las áreas de servicios de la institución.</p> <p>Los términos legales son evaluados para la Simplificación de los procesos, pero sin faltar a nuestro marco legal, Ley General de Migración 285-04.</p> <p>Motivados por el Ministerio de Administración Pública (MAP) nos acogimos al programa "Simplificación de Trámites", logrando hacer los levantamientos de lugar a través de la empresa BUDALI, para la simplificación de los procedimientos que aplicaban, y actualmente contamos con varios procesos que ya han sido simplificados. Entre los servicios que han sido simplificados podemos destacar el Chequeo de pasajeros (Autogate) y la Tarjeta de Embarque (E-Ticket).</p> <p>Evidencias: Cambios introducidos a los procesos Mapa de Procesos 2021 Video E-Ticket Sistema E-Ticket</p> <p>La Institución impulsa la innovación y la optimización de sus procesos de manera continua. Contamos con varios procesos que han sido</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>actualizados tomando en cuenta las buenas prácticas de otras instituciones a nivel internacional. Por ejemplo, hemos automatizado la Tarjeta de Embarque de los pasajeros a una versión digital E-Ticket, con el objetivo de agilizar el proceso y disminuir el tiempo, y además contribuir con el medio ambiente eliminando el uso de papel. Asimismo, contamos con otros procesos que han sido transformados como el servicio de solicitud de Certificaciones, Extranjería, la automatización del chequeo de pasajeros (Autogate), lo cual ha permitido eficientizar eliminando la inversión de horas por parte de los pasajeros y el cuello de botella que solían presentar los aeropuertos.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos Sistema E-Ticket Sistema Autogate</p> <p>La Institución tiene implementado POAs en todas las áreas, lo cual permite dar seguimiento al cumplimiento de nuestro Plan Estratégico. Contamos con el indicador Cuadro de Mando Integral que permite monitorizar las metas institucionales. Así, para monitorizar la eficacia y calidad de nuestros servicios contamos con un Sistema de Gestión de Calidad, la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015 y las auditorías internas externas. Para elevar el estándar de la calidad de los servicios que ofrecemos, hemos iniciado el proceso de crear nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, contamos con el borrador, y la portada de la misma se encuentra cargada en el SISMAP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>También hemos creado un Acuerdo Interinstitucional con el Ministerio de Administración Pública (La EDI), para medir el desempeño institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 POA 2021 Acuerdo EDI Borrador y portada de Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La Institución revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. En este sentido hemos creado una Política de respaldo de datos, diseñada para proteger los datos de la Dirección General de Migración, para evitar su pérdida y asegurarse de que puedan ser recuperados, en el caso de un desastre, la falla de un equipo o la destrucción accidental o intencional de dicha información. En cumplimiento con las normas de protección de datos personales, contamos con el Procedimiento Revisión Privilegio de Usuarios, para asegurar que el acceso al sistema, base de datos y servicios de la institución sean otorgados únicamente a usuarios autorizados.</p> <p>Evidencias: Política de Respaldo de Datos Procedimiento Revisión Privilegio Usuarios</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La Institución involucra a los ciudadanos y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos. Para ello hemos creado un Procedimiento para Encuestas de Satisfacción del Usuario, lo cual establece la última consulta periódica de la satisfacción de los usuarios, a través de la nuestra Página WEB.</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta a Ciudadanos 2020-2021 Procedimiento</p> <p>La Institución elabora los servicios en torno a los requerimientos de los ciudadanos/clientes, siempre con el cumplimiento del marco legal regulador. Los principales aliados, para cumplir este objetivo, son las TIC's ya que gracias a las mismas la información es procesada de una manera más eficiente y la respuesta a los requerimientos, es aplicada con una mayor rapidez. Hemos simplificado algunos trámites como el Chequeo de pasajeros (Autogate) y la Tarjeta de Embarque (E-Ticket).</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos Mapa de Procesos 2021 Video E-Ticket Portal E-Ticket Sistema Autogate</p> <p>En La Institución se da oportunidad de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>Evidencias: Nómina de empleados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La Institución promueve la accesibilidad a los productos que tenemos, a través de la página WEB, las redes sociales, videos, anuncios comerciales a través de algunos medios de comunicación como radio y televisión. Los diferentes servicios que ofrecemos están contenidos en nuestra WEB, donde también informamos a los ciudadanos la disponibilidad de horario, tiempo de respuesta, cómo solicitarlo y medios por los cuales están disponibles.</p> <p>Evidencias: Página WEB Redes Sociales Anuncios de prensa Monitores en áreas de servicio de las instalaciones</p>	

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La Institución coordina los procesos dentro de la organización y con otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicios. Contamos con un Mapa de Proceso y Manual de procedimiento donde se establece la coordinación que tienen los procesos de la institución con las otras áreas a nivel interno.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Para el caso de la Dirección General de Aduanas, unificamos el proceso para la Tarjeta de embarque y desembarque de los pasajeros para generar un Ticket electrónico, a través del Portal E-Ticket. Asimismo, contamos con un proceso coordinado con el Ministerio de Interior y Policía, en el que le colaboramos emitiendo una certificación del estatus migratorio de las personas que están requiriendo nacionalizarse en la República Dominicana.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos</p> <p>La Institución cuenta con el Sistema Dom-02 que nos permite compartir datos de los pasajeros con los aeropuertos, puertos y muelles. Así también contamos con el Portal E-Ticket para compartir la información de los pasajeros con las líneas aéreas y los aeropuertos</p> <p>Evidencias: Sistema Dom-02 Portal E-ticket</p> <p>La institución participa en varios comités y grupos interinstitucionales con distintos fines cada uno, pero todos ligados a la cooperación y el bienestar nacional. Dentro de los comités y grupos de trabajo es posible destacar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité Nacional Antiterrorista • Comisión de Derechos Humanos de cancillería. • Comisión Dominico-Haitiana de cancillería • Preside, comisión técnica del instituto nacional de migración. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>En este sentido, La Institución coopera para el fortalecimiento estatal y cumplir con las misiones de la nación, específicamente, en temas migratorios, de seguridad nacional y de relaciones internacionales. Debido a lo anterior, las alianzas son parte del que hacer institucional y una herramienta indispensable para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Evidencias: Cartas de constitución de los comités</p> <p>La Institución crea las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Contamos con un procedimiento de comunicación interna y externa, a fin de que toda la entidad hable el mismo lenguaje al momento de comunicarse.</p> <p>Asimismo, contamos con varios procesos compartidos entre diferentes unidades, como por ejemplo el procedimiento para la emisión de una residencia temporal. En el procedimiento mencionado deben interactuar las Dirección de Extranjería y el Departamento Jurídico.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos</p> <p>La Institución mantiene acuerdo de cooperación y alianzas estratégicas con ONGs y determinados grupos de interés, para la regularización de ciudadanos que se encuentran laborando en situación de irregularidad, financiamiento de programas capacitación del personal de La Institución, programas de asistencia para el retorno voluntario de nacionales haitianos, entre otros.</p> <p>Hemos firmado algunos acuerdos, por ejemplo con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>los productores bananeros para el registro y regularización de los trabajadores extranjeros del sector, acuerdo de cooperación entre La Institución y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en las áreas de capacitación del personal laboral de La Institución y programa de asistencia para el retorno voluntario de nacionales haitianos a su país.</p> <p>Asimismo, el Director General de Migración, como apoyo a la iniciativa al proyecto de digitalización en la tarjeta de embarque, sostuvo una reunión con La Asociación de Líneas Aéreas de República Dominicana para coordinar el uso del portal E-Ticket, estableciendo el uso obligatorio del portal digital.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados Registro de participantes Nota de prensa</p> <p>Como parte de los compromisos de La Institución de servir a los ciudadanos, hemos creado muchos acuerdos para diferentes fines.</p> <p>En el 2021 establecimos acuerdos con varias instituciones públicas con el objetivo de prestar servicios coordinados. En marzo del 2021 la Dirección General de Migración y El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) firmaron la resolución que permitirá a los venezolanos que viven en territorio dominicano presentar sus pasaportes vencidos para iniciar, continuar o renovar su estatus migratorio. El 22 abril del 2021, la Dirección General de Migración y la Major League Baseball de la República Dominicana, firmaron un acuerdo para regular la entrada y permanencia de los jugadores extranjeros en el país.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Hemos creado acuerdo como instituciones como el IDAC para impartir capacitaciones sobre temas migratorios; la DNI y Procuraduría General de la República, para compartir datos a fin de mejorar trámites y tiempo de respuesta en las informaciones requeridas para las operaciones diarias.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados Fotos Página WEB institucional</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>De acuerdo a los consultado en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a ¿cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?, de los consultados el 95% opinó que es excelente.</p> <p>Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2021</p> <p>De acuerdo a los consultado en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a ¿Cómo califica el trato del personal de recepción y atención al usuario? y ¿Como califica el trato del personal de ventanilla de extranjería?, en la última consulta, 564 personas opinaron que es excelente y 150 personas opinaron que es buena.</p> <p>Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2020-2021</p> <p>Se han conformado mesas de trabajos para la participación de los ciudadanos en la puesta en marcha de los proyectos: Normalización de Venezolanos y Carnet Habitante Fronterizo.</p> <p>Evidencia: Ventanilla única de servicios a usuario y Lista de Participantes Diseño carnet Habitante Fronterizo” Relatoría y Lista de Participantes</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, 	<p>De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a “La Información sobre el servicio, fue</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. 	<p>acertada” en un 98% de los consultados respondió que sí. Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2021</p> <p>De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a ¿La Información sobre el servicio fue acertada? de los última consultados el 99% dijo que sí. Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2021</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 	<p>De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a ¿El servicio recibido presentó algún error?, de los última consultados el 94% dijo que no. Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2021</p> <p>De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo? ¿Con que facilidad pudo tramitar su solicitud vía nuestra página Web? y ¿Con que facilidad pudo contactar un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>representante vía telefónica?, el 88% opinó que es excelente. Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2021 De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a ¿El servicio recibido presentó algún error? El 93% de los encuestados opinaron que no hubo error en el servicio. Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2021 Se da preferencia a las personas discapacitadas, envejecientes y mujeres embarazadas</p>	<p>No se evidencia medición de la percepción de la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>La institución ha realizado múltiples desarrollo e innovación en los procesos calidad de gestión y optimización de servicios en líneas</p> <p>De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a “¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?”, el 80% opinó que fue buena. Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2021</p> <p>De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a “Con qué facilidad pudo tramitar su</p>	<p>No se evidencia la medición de la percepción sobre la capacidad de la organización para la innovación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	solicitud vía nuestra página Web”, el 80% opinó que fue excelente. Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2021	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	En los servicios que ofrecemos, el tiempo de espera para cada uno es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones 48 horas • Expedición de Renovaciones máximo 30 días laborables. • Expedición de Residencias 90 días. • Emisión de Permisos 5 días laborables. Es posible diseñar los servicios según sus requerimientos. • Prórroga estadía turistas de 24-48 horas Evidencias: Página WEB Certificados expedidos Permisos La Dirección General de Migración recibe las quejas y sugerencias del ciudadano/clientes en los siguientes canales viables. Detallados a Continuación: Buzón de Sugerencias, Vía Telefónicas, Vía Correo Electrónico, Vía Redes Sociales, Sistema 311.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Tramitación quejas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-15 días, casos regulares. • 1-30 días para casos complejos. <p>Evidencias: Página Web Informes Sistema 311</p> <p>Para responder a nuestro sistema de calidad, en caso de errores o incumplimientos, de acuerdo al resultado de la auditoría externa realizada en mayo 2021, para responder a las no conformidades, oportunidades de mejora y potenciales no conformidades, se revisaron algunos procesos, se llevaron a cabo algunas acciones de actualización de datos en la página WEB, actualizamos la coletilla para documentos, se actualizó el Plan de auditorías internas, entre otras tareas.</p> <p>Evidencias: Página WEB Coletilla para documentos Plan de auditorías internas</p> <p>Actualmente contamos con una Carta Compromiso en aprobación por el MAP, el nivel de cumplimiento en los estándares basado en los servicios en tiempo de Respuesta es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo 95%, • Fiabilidad 90% • Amabilidad 95% 	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Institución cuenta con varios canales de información y comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía telefónica 809-508-2555 Ext. 0 • Página Web: www.migracion.gob.do • Redes Sociales (Instagram, Twitter @Dgmrdr Facebook: Dirección General de Migración. • Oficina de Libre Acceso a la Información 809-508-2555 Ext.3850/7059. • Correos electrónicos. • Foros <p>Evidencias: Redes Sociales Página WEB</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La información sobre la institución y los servicios que ofrecemos, están disponibles en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Dirección General de Migración Autopista 30 de mayo Esquina Héroes de Luperón, Santo Domingo, D.N. Centro Comercial Malecón Center, Local 117B. • Vía telefónica 809-508-2555 Ext. 0 • Página Web: www.migracion.gob.do • Redes Sociales (Instagram, Twitter @Dgmrdr Facebook: Dirección General de Migración. • Oficina de Libre Acceso a la Información 809-508-2555 Ext.3850/7059. <p>Evidencias: Redes Sociales Página WEB Instalaciones Oficina de Libre Acceso a la Información</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, están disponibles a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB • Memoria de Gestión de La Institución, • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública • Informes de Metas Presidenciales 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información y un portal de Datos Abiertos en nuestra página WEB. La información está disponible vía telefónica en el Tel: 809-508-2555, Ext.3850/7059, correo: (Oai@migracion.gob.do), y Portal de Datos Abiertos.</p> <p>Evidencias: Página WEB Enlace datos abiertos: https://migracion.gob.do/transparencia/documentos/datos-abiertos/</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Nuestras instalaciones están disponibles al público en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes.</p> <p>Evidencias: Página Web: www.migracion.gob.do Cartera de Servicios</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo que debe esperar el ciudadano para ser atendido oscila entre 5 a 15 minutos, tomando en consideración el flujo de los solicitantes y la complejidad de los casos, según su aplicación</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo para la prestación del servicio está relacionado con la solicitud de los ciudadanos/clientes:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de permisos de menor máximo 3 días. • Renovación de Residencia temporal máximo 30 días. • Residencia Temporal máximo 90 días. <p>Evidencias: Página WEB-Cartera de servicios DGM Registros de tiempo de respuesta. Procedimientos</p> <p>La Dirección General de Migración en la página WEB presenta requisitos y el costo de los servicios prestados, según lo establece en la Ley.</p> <p>Evidencias: Página WEB-Cartera de servicios Tarifario de tasas</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano está disponible la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El grado de implicación de los grupos de interés es alto ya que se les última consulta inmediatamente reciben el servicio de manera presencial. Asimismo, nuestra página WEB contiene el formulario que les permite clasificar los servicios y hacer sugerencias o</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>manifiestar su queja. Contamos con 7 canales para implicar a los grupos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía telefónica 809-508-2555 Ext. 0 • Página Web: www.migracion.gob.do • Redes Sociales (Instagram, Twitter @Dgmrdr, Facebook: Dirección General de Migración. • Oficina de Libre Acceso a la Información 809-508-2555 Ext.3850/7059. • Correos electrónicos. • Foros • Buzón de sugerencias <p>Evidencias: Página Web: www.migracion.gob.do Informes Departamento de atención al usuario</p> <p>La Dirección General de Migración cuenta con varias plataformas, para el recibimiento de sugerencias y quejas. De acuerdo a los reportes del Centro Nacional de Atención Ciudadana (311), de julio 2020-junio 2021, hemos recibido 83 quejas y 1 sugerencia, de las cuales hemos dado respuesta a 54, tomando en cuenta que las pendientes corresponden al mes de junio 2021 y que aún están en tiempo de respuesta.</p> <p>Evidencias: Reportes Sistema 311</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Contamos con algunos servicios a los cuales hemos introducido cambios innovadores para atender a los ciudadanos y su grado de utilización es muy frecuente, como los servicios en línea para solicitud</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>de renovación de residencia temporal, el chequeo de pasajeros a través del Autogate y la tarjeta de embarque con el E-ticket.</p> <p>Evidencias: Solicitudes online Cantidad de pasajeros chequeados Autogate Cantidad de Tarjetas de embarque en E-ticket</p> <p>Se utiliza como fuente de revisión periódica de las necesidades de los ciudadanos/clientes a través del Buzón de sugerencias, consultas periódicas en el área de servicios y la página WEB.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacemos 1 (una) medición del buzón de sugerencias mensual. • Una vez (1) a la semana se mide la satisfacción en el área de servicios. • Diariamente vía la página WEB de la institución. 	<p>No se ha medido el cumplimiento en relación a género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos.</p>

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Los usuarios consultados periódicamente a través de la página WEB y el área de servicios. Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2020-2021</p> <p>Contamos con un portal de transparencia en nuestra página WEB, también el portal de Datos Abiertos y nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencias: Página Web: www.migracion.gob.do Enlace datos abiertos: https://migracion.gob.do/transparencia/documentos/datos-abiertos/</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “Mi institución es el mejor lugar para trabajar”. De los encuestados el 21% opinó que están muy de acuerdo, el 36% opinó que están de acuerdo, el 28% se mantuvo neutro. Evidencias: Encuesta de clima 2020.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Informe de la encuesta de clima 2020.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización”. Un 46% de los encuestados opinaron estar de acuerdo, un 31% opinó estar muy de acuerdo, el 17% se mantuvo neutro. Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “Impulsos cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar”. Un 95% opinó estar de acuerdo, un 4% opinó estar en desacuerdo. Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal”. Un 17% estuvo muy desacuerdo, el 23% está de acuerdo, un 32% de los encuestados estuvo neutro. Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020, por la Institución, sobre “Mi supervisor está abierto para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>recibir sugerencias y comentarios”. Un 80% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre ¿El trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno? Arrojó una cifra positiva de 92%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que recibimos”, arrojó una cifra positiva de 88%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre ¿Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (Computadora, Internet, Celular, Audio, E-mail, Nube, bases de datos, redes, web, Podcast, Software, Hardware)?. arrojó una cifra positiva de 90%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre ¿En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios? arrojó una cifra positiva de 91%. Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace”. Un 80% estuvo muy de acuerdo. Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre ¿Los procedimientos de mi institución están actualizados?, un 72% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo. Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “La cantidad de empleados en mi área/departamento es adecuada para el trabajo que hacemos”, el 66% de los encuestados opinó estar de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas”. Un 70% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna”, un 72% de los encuestados opinó estar de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi área se reconoce el logro de resultados”. un 21% estuvo muy de acuerdo, el 39% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Informe de la encuesta de clima 2020</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que recibimos”, arrojó una cifra positiva de 88%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre ¿Existe armonía entre los empleados de mi área de trabajo? Un 81% estuvo muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre ¿Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia? Arrojó una cifra positiva de 87%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre ¿En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres?, un 41% estuvo muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo”, arrojó una cifra positiva de 80%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones”. Un 44% está de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Motivación y empoderamiento.	De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas”, arrojó una cifra positiva de 85%. Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización”. Un 55% está de acuerdo. Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de	De acuerdo a los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, tenemos 77 traslados, 1 ascenso, 605 licencias médicas, 33 permisos y 36 renunciaciones.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación</p>	<p>Evidencias: Reportes RRHH Memoria Institucional</p> <p>El nivel de participación en actividades de mejora es de 94 colaboradores, de acuerdo a la participación de los colaboradores en la Encuesta de Clima del año 2020.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020 En La Institución tenemos 0% de dilemas éticos</p> <p>Contamos con un personal dispuesto y que apoya las actividades de responsabilidad social.</p> <p>La Institución realizó las siguientes actividades relacionadas con la responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuatro (4) Operativos para pruebas de Covid 19, con una participación de 675 empleados. • Dos (2) Jornadas de vacunación, en colaboración con el Ministerio de Salud Pública. • Un (1) operativos Oftalmológico <p>Evidencias: Listado de participantes</p> <p>Tomando en cuenta la última consulta realizada a los ciudadanos en mayo del 2021 respecto a “Como califica los conocimientos del personal del departamento que le atendió”, el nivel de profesionalización para atender a los ciudadanos/clientes es de un 81%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2020-2021	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la</p>	<p>De acuerdo a las evaluaciones de desempeño realizadas en el año 2020, los resultados arrojan que el rendimiento de las personas es excelente.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones del Desempeño 2020</p> <p>De acuerdo a la Encuesta de Clima realizada en el año 2020, un 82% de los empleados tiene habilidades para utilizar las tecnologías. Hemos impartido capacitaciones en modalidad virtual.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2020. Informe de la encuesta de clima 2020. Registro de participantes cursos virtuales</p> <p>La Institución ha alcanzado un 91% en el cumplimiento de las actividades formativas.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2020 Informes de avance Listado de participantes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se evidencia la medición la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Se realizo una presentación de 40 preguntas, para evaluar las condiciones económicas de los ciudadanos venezolanos con estatus irregular en el país.</p> <p>Se realizo un plan de medio ambiente, para tomar medidas de reducción de los materiales nocivos al planeta.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Hemos realizado varias acciones dirigidas a personas en desventaja en caso de amenazas atmosféricas. El Centro Vacacional de Haina ha sido utilizado como refugio en situaciones de desastres naturales, asimismo, es un centro de acogida para aquellos inmigrantes deportados.</p> <p>En la consulta a los ciudadanos en el área de servicios en cuanto a ¿Cómo califica el trato del personal de Ventanilla de Extranjería? Arrojó una cifra positiva de 94%.</p> <p>Evidencias: Formularios de encuestas Informe de encuesta a Ciudadanos 2020-2021</p>	<p>No se ha medido la percepción sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La institución ha creado un Plan de Medio Ambiente con el objetivo de contribuir en la sostenibilidad medioambiental.</p> <p>De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo? ¿Con que facilidad pudo tramitar su solicitud vía nuestra página Web? y ¿Con que facilidad pudo contactar un representante vía telefónica?, el 88% opinó que es excelente.</p>	

Evidencias:
 Formularios de encuestas
 Informe de encuesta a Ciudadanos 2021

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La Institución, hemos realizado dos actividades para preservar el medio ambiente. A través de la Dirección de Tecnología, realizó un cambio de equipos de impresión, por impresoras con sello de calidad que preservan el medio ambiente. Contamos con un Manual de Ambiente 2021, para instruir a los empleados en el tema.</p> <p>Evidencias: Equipos implementados Manual de Medio Ambiente</p> <p>Contamos con dos (2) acuerdos suscritos, con la Major League Baseball, abril 2021, para regular la entrada y permanencia de los jugadores de dicha liga, y la Empresa Óptica Balcácer, marzo 2021, para prestación de servicios a ésta organización.</p> <p>Evidencias: Acuerdos</p> <p>Contamos con una cobertura diferentes medios de comunicación: prensa digital y medios TV, Radio y Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter), Página WEB, Última consulta a usuarios, Call Center, Centro Nacional de Atención Ciudadana (311),</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Redes Portal 311 Página WEB Informe Encuesta a usuarios Reporte Call Center	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de	Actualmente se da preferencia a los envejecientes, discapacitados, mujeres embarazadas y niños	No se ha medido el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	Durante el primer semestre del año 2021, realizamos dos (2) operativos de vacunación en el interior del país, cuatro(4) operativos de pruebas de Covid 19, un (1) operativo oftalmológico Evidencias: Informes de operativo Hemos realizado una (1) serie de talleres del 23 al 25 de abril del 2021 titulado “Diseño Piloto Carnet Habitante Fronterizo y Migración en tiempo de Crisis de Pandemia”, como parte del proyecto de Carnetización de los comerciantes de la frontera con la República de Haití; intervención en lanzamiento de plataforma digital de servicios en línea One. MITUR, Ofrenda Florar al Altar de la Patria, Aniversario de la Policía Nacional, Socialización de temas migratorios; Participación en el programa “Los Sabios en la Z”.	

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Evidencias: Página WEB DGM Fotos</p> <p>La Institución ha constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. Contamos con un programa de capacitaciones en materia de riesgos y salud. Asimismo tenemos constituido el Plan de Emergencias Institucional para casos de siniestro, catástrofe y desastres naturales.</p> <p>Hemos impartido 1 charla sobre salud, hemos realizado 1 jornada contra el dengue, 4 operativos de pruebas del Covid 19, realizamos 3 jornadas de vacunación contra el Covid 19, en colaboración con el Ministerio de Salud Pública.</p> <p>Evidencias: Acta de constitución Plan de Emergencias Acta de constitución Plan Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo. Informe de operativos</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Hemos impartido una charla para ahorro de energía como una manera de contribuir al medio ambiente y ser responsable con la sociedad.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes de charla</p>	<p>No tenemos resultados de medición sobre la responsabilidad social de la organización.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La Institución vía su Director General anualmente en el mes de enero presenta una rendición de cuentas al señor Presidente de la Republica, que abarca el periodo enero-diciembre del año anterior. En el Informe Anual de Gestión (Memorias) se encuentra desglosado la cantidad de servicios demandados, la cantidad de servicios concluidos satisfactoriamente y la calidad de los servicios brindados.</p> <p>Evidencias: Informe Anual de Gestión de La Institución.</p> <p>La Institución en su Informe Anual de Gestión muestra una amplia relación de todos los servicios que brinda la institución a sus usuarios, nuevos servicios agregados, cambios en los procesos y/o servicios y como estos impactan directamente en los grupos de interés.</p> <p>También incluye datos estadísticos que abarca el periodo de gestión estipulado, donde hace referencia a temas sensibles y de interés para toda la población a nivel nacional y extranjera, como lo son Control Migratorio (control de los ciudadanos extranjeros en estado irregular, deportaciones de extranjeros, ect.) y Extranjería (emisiones y renovaciones de residencias, permisos, ect). De acuerdo al informe de gestión al usuario en el período de enero a junio 2021, fueron beneficiados 150,352 usuarios entre los diferentes servicios que ofrecemos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Evidencias: Informe de Gestión al Usuario Informe Anual de Gestión de La Institución.</p> <p>Se ha realizado FODA a la institución.</p> <p>Evidencias: FODA 2021</p> <p>La Institución es una institución apegada a su marco legal, los reglamentos y acuerdos directos de la institución con otras organizaciones.</p> <p>El cumplimiento de acuerdos interinstitucionales y de colaboración firmados ha logrado un grado de cumplimiento positivo entre autoridades y la organización.</p> <p>Evidencias: Acuerdos Interinstitucionales Actividades realizadas según acuerdos</p> <p>La Institución recientemente realizo una auditoria externa de vigilancia ISO 9001-2015 donde dió como resultado hallazgos menores. Se hicieron las acciones correctivas con el fin de mejorar y dar respuesta satisfactoria a esos hallazgos.</p> <p>En 2020 se realizó una auditoría externa por la Cámara de Cuentas y los resultados de la evaluación fueron excelentes.</p> <p>Evidencias: Informe de auditoría Cámara de Cuentas Informe de auditoría externa de vigilancia.</p> <p>La Institución a través del área de tecnología desarrollo un proyecto de ticket electrónico de pasajero (e-Ticket), el cual digitaliza el ticket de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>embarque y desembarque requerido por ley para ingresar a la Republica Dominicana.</p> <p>El proyecto reduce tiempo de atención en los aeropuertos, reducir gastos de impresión y papel y poder obtener una migración por adelantado, es decir, información del pasajero antes de su llegada al país.</p> <p>La institución, con el apoyo del MIREX, ha creado un el proyecto de Normalización para venezolanos que se encuentran de manera irregular en el país.</p> <p>Evidencias: Plan Normalización Portal WEB DGM</p>	

--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>El personal de La Institución está dotado de los equipos requeridos para el desempeño de sus funciones, oficinas climatizadas y equipadas, y con una excelente iluminación. Nuestras instalaciones son higienizadas diariamente y se les da mantenimiento periódicamente a fin de garantizar su estado físico.</p> <p>Gestionamos el conocimiento a través de reuniones directivas y por áreas, donde se comunican los avances de tareas asignadas y se reasignan otras.</p> <p>Hemos capacitado a 823 colaboradores e impartido 16 capacitaciones.</p> <p>Evidencias: Instalaciones y oficinas Listado de participantes de capacitaciones Plan de Capacitación DGM Informes del Plan de Capacitación</p> <p>Hemos implementado la tecnología digitalizando varios procesos que han disminuido burocracia y el uso del papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones • Expedición de Renovaciones • Expedición de Residencias • Emisión de Permisos • Prórroga estadía turistas • Autogate • E-Ticket <p>Evidencias: Página Web: www.migracion.gob.do Manual de Procedimientos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El grado de cumplimiento de los acuerdos es de un 100%.</p> <p>Evidencias: Logro de objetivos-actividades ejecutadas Fotos</p> <p>Hemos implementado la tecnología digitalizando varios procesos que han disminuido burocracia y el uso del papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones • Expedición de Renovaciones • Expedición de Residencias • Emisión de Permisos • Prórroga estadía turistas • Autogate • E-Ticket <p>Evidencias: Página Web: www.migracion.gob.do Manual de Procedimientos</p> <p>Como resultado de la situación pandémica que atravesó el país en el año 2020, quedaron suspendidas las labores y se pospuso la auditoria interna programada.</p> <p>Evidencias: Informe de auditoría 2019</p>	<p>No se ha medido los Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Hemos realizado 2 concursos para ocupar cargos de Carrera Administrativa. Evidencias: Acta de concursos	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	A través de las ejecuciones presupuestarias se ponen en evidencia el cumplimiento de los objetivos financieros, los cuales son reportados en nuestro portal de transparencia y asimismo está también publicado nuestro presupuesto anual. Evidencias: Portal de transparencia Ejecución presupuestaria El impacto en logros de resultados, en este primer semestre ha sido un costo muy menor de lo programa. Es decir que las mayorías de los bienes y servicios no se han adquirido en este primer semestre. Sabiendo que hemos obtenido muy buenas ejecuciones, aunque con limitaciones para agotar los procedimientos establecidos por NOBACI Evidencias: Ejecuciones Presupuestarias	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.