



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INTERIOR Y POLÍCIA

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión),
Dirección General de Migración

Santo Domingo
julio del 2021



Preparado por el Comité de Autoevaluación por

Coordinador: Lic. Nancy Arias Pérez, Directora de Planificación y Desarrollo.

Secretario: Lic. José Edwin Duran, Director Jurídico.

Miembro: Lic: Martin Suarez Siaz, Director de Recursos Humanos.

Miembro: Lic. Alberto Marte Almánzar, Director Administrativo – Financiero.

Miembro: Ing: Natanael Minaya, Director de Tecnología de la Información y la Comunicación.

Miembro: Licda. Daisy A. González, Encargada de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.





CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	6
1. ASPECTOS GENERALES.....	6
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	6
1.1.1. Misión	
1.1.2. Visión	
1.1.3. Valores institucionales	
1.1.4. Base legal	
1.1.5. Estructura organizativa	
1.1.6. Servicios	
1.2 SSÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	14
1.2.1. Objetivos y Líneas Estratégicas	
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....	17
2.1 Principales fortalezas identificadas	
2.2 Áreas que impulsan a la mejora institucional	
2.2.1 Áreas de mejora en los criterios facilitadores	
2.2.1.1 Liderazgo	
2.2.1.2 Planificación y estrategia	
2.2.1.3 Personas	
2.2.1.4 Alianzas y recursos	
2.2.1.5 Procesos	
2.2.2 Áreas de mejora en los criterios de resultados	
2.2.2.1 Resultados en los ciudadanos/clientes.	
2.2.2.2 Resultados en las personas	
2.2.2.3 Resultados de la responsabilidad social	
2.2.2.4 Resultados clave del rendimiento.	
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	20
Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso.	
4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.	





RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General de Migración, adscrita al Ministerio de Interior y Policía, contribuye al alcance de una política migratoria nacional, segura, ordenada, innovadora y constructiva, responsable de orientar un modelo de gestión integral, para cumplir con los compromisos alineados a los objetivos institucionales que se enmarcan, en la Estrategia Nacional de Gobierno de la República.

El presente informe está basado en el proceso de Autoevaluación institucional de la Dirección General de Migración con el Modelo CAF, dando cumplimiento a Decreto 211-09, cuyo propósito es hacer un diagnóstico general de la organización, que es el primer paso dentro del proceso de aplicación del Modelo de Gestión de Calidad CAF a través del mismo SE identifican los puntos fuertes y áreas de mejoras de la institución.

Como resultado del proceso podemos identificar las fortalezas de la Cultura Organizacional basada en la misión, visión, valores y Política de Calidad de la Dirección General de Migración.

Enfocados en el liderazgo y comprometidos con los objetivos estratégicos de la institución, gestionamos el rendimiento y sus mejoras continuas, a través del cumplimiento, eficientizando además alineado a la normativa internacional vigente de mejoras en el sistema gestión de la calidad, mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano, el buen manejo de los recursos públicos y modernización administrativa en desempeño de la toma de decisiones y gestión de los compromisos.

Implementado el seguimiento a través del Sistema de Monitoreo de todas las áreas donde se tiene presencia migratoria de los diferentes aeropuertos del país. Gestionamos las





herramientas del personal de la organización a través del liderazgo basado en sus necesidades de capacitación, de acuerdo a los estándares y buenas prácticas de desarrollo y revolución e implementación de las TIC's para los procesos internos, los servicios al ciudadano, que activamente se ha fortalecido en la implementación de las normas básicas de control interno.

Luego de concluir el autodiagnóstico, con las oportunidades mejoras identificadas, sea elaborado un plan de trabajo, donde se inicie la ejecución inmediata, destinando los recursos humanos necesarios, financieros y tecnológicos y definir el tiempo de finalización de mejoras.

Continuamos afrontando aspectos que comprenden el desarrollo y control migratorio fronterizo, a los fines de garantizar el cumplimiento para la permanencia en el territorio nacional, según la naturaleza de su admisión a la luz de la ley.





1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

La Dirección General de Migración de la República Dominicana, es el organismo gubernamental llamado a ejercer la salvaguarda jurídica de la soberanía de nuestro territorio a través del control migratorio, cumplimiento de las normas relativas a la entrada y salida de ciudadanos dominicanos y extranjeros, así como el registro y regularización de la permanencia en el territorio nacional de aquellas personas que reúnan las condiciones legales correspondientes según la naturaleza de su admisión a la luz de la ley.

El régimen de extranjería en la República Dominicana no tuvo una expresión institucional durante casi un siglo a partir del advenimiento de la independencia de la República, toda vez que, el tratamiento de la temática mantuvo en general un régimen normativo fundado en la misma norma constitucional.

Si bien el Artículo 109 de nuestra primera constitución crea cuatro ministerios, entre ellos el de Interior y Policía, lo cierto es que el mismo no tenía atribuciones claramente definidas en el ámbito migratorio; no por ello el constituyente dejó de comprender la importancia de un régimen de extranjería que sirviera de base a la consolidación de la identidad recién nacida y tocó en su elevado nivel.

En los artículos 7 al 13, junto al régimen de la nacionalidad, aspectos centrales tales como una apertura total a la inmigración al concebir que todos los extranjeros no pertenecientes a una nación enemiga serían admitidos en el territorio de la República si profesaban algún arte, ciencia o industria útil, al goce de los derechos civiles; garantizando su salvaguarda bajo el honor nacional desde que pisaban el territorio dominicano, así como





el disfrute de la protección concedida a su persona y bienes si se acogían a las leyes nacionales.

Esta Ley, con apenas 17 artículos, abarcaba todos los temas centrales de la cuestión migratoria, a saber: los requisitos de admisión temporal, las condiciones determinantes de la condición de no inmigrante, permisos de residencia, de reentrada y de estado temporal, régimen de negación del derecho de entrada, sanciones, deportación y regulaciones relativas a la entrada de buques y naves aéreas civiles, entre otras disposiciones relevantes.

Más tarde, en 1948, se emitió la Ley Núm. 1683 sobre Naturalización, modificada en el aspecto de las Naturalizaciones Privilegiadas (Art. 18) por la Ley Núm. 46 de ese mismo año. De este modo se completa el marco legislativo, que, con carácter adjetivo, regulaba de manera más detallada el régimen de extranjería, en general. Hasta 2004 los productos en materia de legislación migratoria fueron muchos y de temáticas diversas. Al mismo tiempo, gradualmente, el país se hizo compromisorio de una sustantiva multiplicidad de convenios, convenciones y

En este sentido la promulgación de la Ley General de Migración No. 285-04 del 15 de agosto del año 2004 y la aprobación de su Reglamento de Aplicación contenido en el Decreto Núm. 631-11, constituyeron no solo el segundo gran esfuerzo legislativo con un objetivo sistémico de ordenamiento, modernización y organización de la institucionalidad en el área de los asuntos migratorios, sino que, siendo la culminación de una dinámica dilatada y sinuosa, resultaron ser de un profundo valor, junto a un primer gran esfuerzo de sintonía de la norma y la práctica, en la configuración de una nueva cultura en el marco de un nuevo Derecho Migratorio dominicano.





CULTURA ORGANIZACIONAL

1.1.1 Misión

Administrar y controlar el flujo migratorio y permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano, contribuyendo a salvaguardar la seguridad y soberanía nacional.

1.1.2 Visión

Ser una institución moderna a la vanguardia de la tecnología, con servicios eficientes acorde a las políticas migratorias, dotadas de un personal altamente calificado para el ejercicio de sus funciones, apegada siempre al respeto, las leyes, ética y la moral.

1.1.3 Valores

- Ética
- Responsabilidad
- Colaboración
- Lealtad
- Justicia

POLÍTICAS DE CALIDAD

La Dirección General de Migración es una institución del Estado prestadora de servicios sociales e institucionales necesarios para la gestión del control de los flujos migratorios y la permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano. Pretendemos la mejora continua que nos ayude a contribuir a la salvaguarda de la seguridad y soberanía nacional.





Buscamos la satisfacción de las necesidades del usuario de manera eficaz, eficiente y efectiva; cumplir con la normativa vigente y mejorar el sistema de gestión de la calidad mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano, el buen manejo de los recursos públicos y la modernización administrativa.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Disminuir la entrada y salida de ilegales en territorio dominicano para mejorar la imagen del país ante las demás naciones.
- Controlar y regularizar la permanencia de extranjeros que cumplan con los requisitos migratorios establecidos, con la finalidad de que estén bajo condición de legalidad en el país.





1.1.4 BASE LEGAL

La promulgación de la Ley General de Migración No. 285-04 del 15 de agosto del año 2004 y la aprobación de su Reglamento de Aplicación contenido en el Decreto n° 631-11) tienen por objeto ordenar y regular los flujos migratorios en el territorio nacional, tanto en lo referente a la entrada, la permanencia y la salida, como a la inmigración, la emigración y el retorno de los nacionales, y constituyeron no solo el segundo gran esfuerzo legislativo con un objetivo sistémico de ordenamiento, modernización y organización de la institucionalidad en el área de los asuntos migratorios, sino que, siendo la culminación de una dinámica dilatada y sinuosa, resultaron ser de un profundo valor, junto a un primer gran esfuerzo de sintonía de la norma y la práctica, en la configuración de una nueva cultura en el marco de un nuevo Derecho Migratorio dominicano.

- **Ley General de Migración. No. 285-04**, que ordena y regula los flujos migratorios, la presencia de los extranjeros y la inmigración en territorio nacional.
- **Estrategia Nacional de Desarrollo. Ley No. 1-12** Sobre la, de fecha 12 de enero de 2012, que ordena los flujos migratorios conforme a las necesidades del desarrollo nacional, y promueve y protege los derechos de la población dominicana en el exterior y propicia la conservación de su identidad nacional.
- **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS)**. Decreto No. 09-04, que crea el Sistema de Información y Gestión Financiera (SIGEF).
- **Reglamento de aplicación de la Ley General de Migración**, No. 285-2004, Decreto No. 613-11, tiene por objetivo fundamental garantizar la operatividad y adecuada implementación, por parte de las instituciones involucradas, de la Ley General de Migración de la República Dominicana, No. 285-04.
- **Plan Nacional de Regularización. Decreto No. 327-2013**, que establece los términos y condiciones para la regularización migratoria del extranjero que se encuentre radicado en el territorio de la República Dominicana en condición irregular.



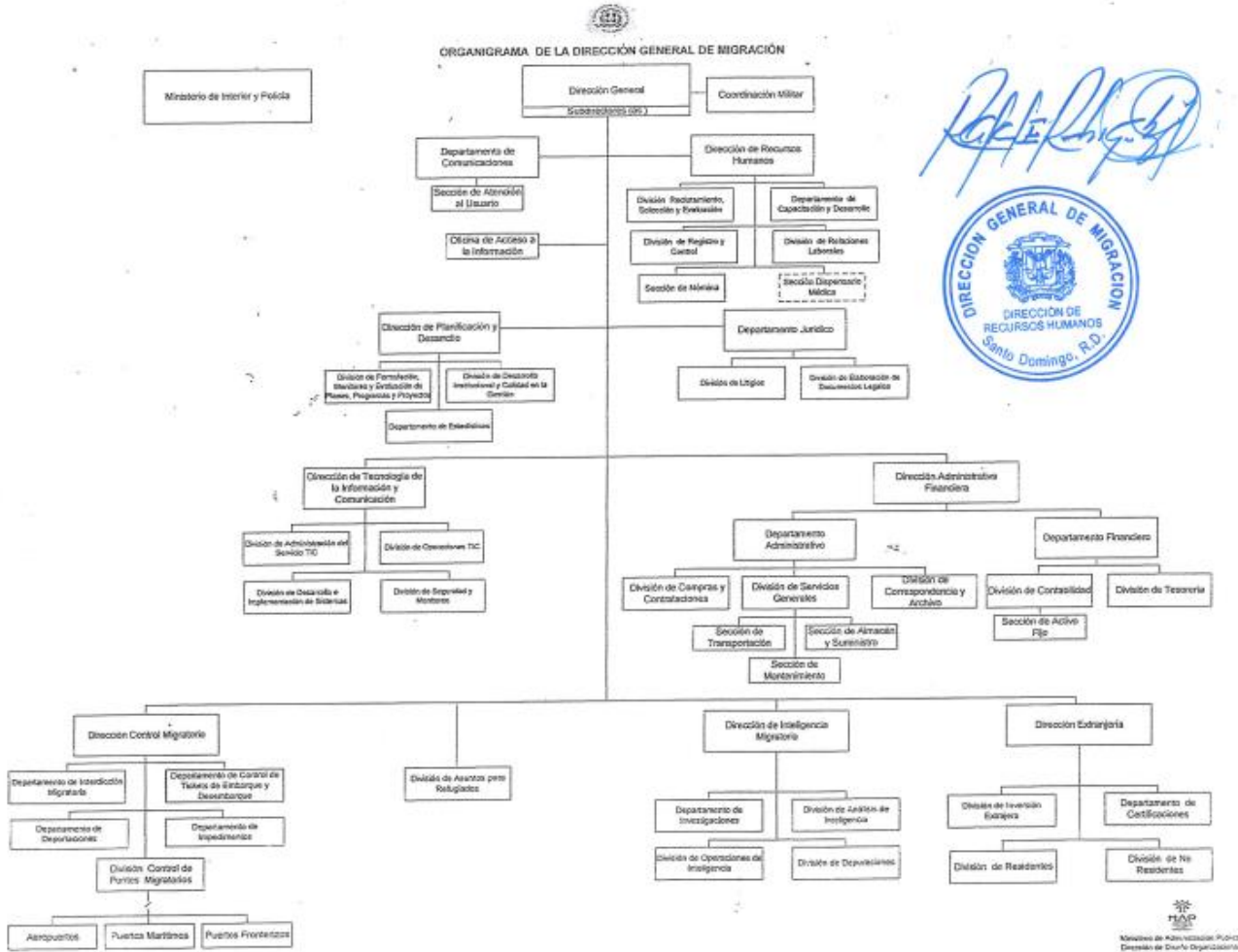


- **Ley de Naturalización Especial. Ley No. 169-2014**, establece un régimen especial para personas nacidas en el territorio nacional inscritas irregularmente en el Registro Civil dominicano y sobre naturalización.
- **Ley de Visados. Ley No. 875-1978**, dispone que los extranjeros que deseen ingresar a territorio dominicano deberán estar provistos de visados en sus documentos de viaje correspondientes, con excepción de los nacionales de países con los cuales la República Dominicana haya suscrito acuerdos sobre dispensa de visados con fines turísticos.
- **Ley sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas. No. 137-2003**, tiene por objeto la prevención, investigación, persecución y sanción del delito de trata de personas, así como la protección y atención integral a las personas víctimas, y protección particular a los testigos, técnicos, peritos, peritas y demás sujetos que intervienen en la investigación y el proceso.





1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA





1.1.6 NUESTROS SERVICIOS

No.	TIPO	Modalidad	Cómo Acceder
Solicitudes			
1	Residencia Temporal	En línea	https://personal.migracion.gob.do
2	Residencia Permanente	En línea	https://personal.migracion.gob.do
3	Residencia Definitiva (RD-1)	En línea	https://personal.migracion.gob.do
4	Residencia en Calidad de Inversionista y Personal Gerencial y/o Técnico Extranjero, Jubilado/ Pensionado o Rentista.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
5	Cambio de categoría Migratoria.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
6	Permiso de Reentrada.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
Renovaciones			
7	Renovación de Residencia Temporal.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
8	Renovación de Residencia Permanente.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
9	Renovación de Residencia Definitiva (RD-1)	En línea	https://personal.migracion.gob.do
10	Residencia en Calidad de Inversionista y Personal Gerencial y/o Técnico Extranjero, Jubilado/Pensionado o Rentista.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
Solicitud de Permisos			
11	Para Trabajadores Temporeros.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
12	De Estudiante.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
13	Permanencia de Corto Plazo.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
14	Artistas, Deportistas y Estudiantes de Intercambio (PADEI).	En línea	https://personal.migracion.gob.do
Renovación de Permisos			
15	Renovación Permiso de Trabajador Temporero.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
16	Renovación Permiso de Estudiante.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
17	Renovación de Permiso Para Artistas, Deportistas y Estudiantes de Intercambio (PADEI).	En línea	https://personal.migracion.gob.do
18	Solicitud de Permiso de Salida de Menor.	En línea	https://personal.migracion.gob.do





19	Certificación de Historial Migratorio.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
20	Certificación para Naturalización por Matrimonio.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
21	Certificación para Naturalización Ordinaria.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
22	Certificación para Fines de Constancia de Estudios, Judiciales y Aduanales.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
23	Certificación de Impedimento de Salida o de no Impedimento de Salida.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
24	Certificación de Deportación o no Registro de Deportación.	En línea	https://personal.migracion.gob.do
25	Solicitud de Carnet de Residencia por Pérdida.	En línea	https://personal.migracion.gob.do

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

El presente documento constituye un punto de inflexión en la trayectoria de la Dirección General de Migración de la República Dominicana, pues en él se concentran dos instrumentos de actuación que conferirán un nuevo enfoque a la Migración que el país pretende impulsar a partir del 2021.

En efecto el Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Migración es la carta de ruta donde se especifican los programas y proyectos que permitirán materializar Control y Políticas Migratorias, para los próximos cuatro (4) años. Conforme a los objetivos y metas trazadas que son expresión de la nueva visión que encabeza el Plan de Gobierno del presidente de la República Luis Abinader Corona. Dicho instrumento permitirá orientar el accionar de toda la Dirección General de Migración, avocada a una nueva era de transparencia que asegura la eficiencia y eficacia en la administración y gestión de los recursos públicos.

De igual modo manifestando que uno de los proyectos de la Dirección General de Migración, para el 2021 es el Plan de Normalización para los venezolanos en la República

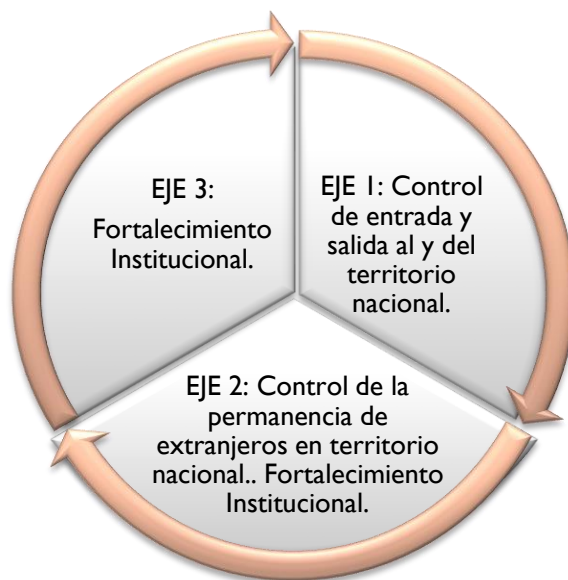




Dominicana, aportando las primeras acciones, para controlar e identificar la circulación de los beneficiarios de este programa en el país. En ese mismo orden, el programa de acción en cuanto al Control Migratorio permitirá a la Dirección General de Migración eficientizar un sistema administrativo y de Control de entradas y salidas de Migrantes en las principales Aeropuertos, Puertos y Puntos Fronterizas. Realizar una eficaz administración que permita fortalecer las políticas migratorias y una orientación prioritaria hacia la satisfacción del usuario en un nuevo concepto de gestión y Control Migratorio.

Apostamos, al fortalecimiento institucional y al mejoramiento con intención de realizar un encuentro Iberoamericano para intercambios y buenas prácticas en temas de Políticas Migratorias con Iberoamérica, fungiendo la Dirección General de Migración como sede, en la República Dominicana. Por tanto, garantizamos el cabal cumplimiento de la misión, objetivos y metas contenidos en estos instrumentos de actuación. Sirva este documento como testimonio del compromiso que estamos asumiendo, ante nuestro país y el mundo, los hombres y mujeres que conformamos el equipo de servidores públicos de la Dirección General de Migración de la República Dominicana.

Ejes Estratégicos:





Eje 1. Control de entrada y salida al y del territorio nacional

Objetivos Estratégicos:

Disminuir la entrada de extranjeros ilegales al territorio dominicano; así como la salida de ilegales nacionales, para mejorar el control migratorio y la imagen del país ante las demás naciones.

Estrategias:

- Fortalecimiento y mejoramiento en los puertos cruce fronterizos del país. (Dajabón, Elías piña, Jimaní y Pedernales)
- Eficientizar el chequeo de los documentos para regular el flujo migratorio terrestre, aéreo y marítimo, mediante la implementación de nuevas tecnologías, uso eficiente y eficaz de las existentes y el desarrollo de las capacidades del capital humano.
- Evitar violaciones a los derechos humanos de las personas migrantes y sus familiares
- Crear un banco de inspectores a fin de garantizar la operatividad de los Puntos de Control Migratorio.
- Disminuir la cantidad de despachados luego de ser detenidos en los operativos de interdicción migratoria.

Eje 2. Control de la permanencia de extranjeros en territorio nacional.

Objetivos Estratégicos:

Controlar y Regularizar la permanencia de extranjeros que cumplan con los requisitos migratorios establecidos, con la finalidad de que estén bajo condición de legalidad en el país.

Estrategias:

- Fortalecer el Registro de Extranjero en el país.
- Regularización de extranjeros con estatus irregular.
- Normalización de los extranjeros venezolanos.





Eje 3. Fortalecimiento Institucional.

Objetivos Estratégicos:

3.1. Cohesionar la cultura organizacional y el mejoramiento del desempeño laboral para favorecer el logro efectivo de la misión y visión institucional.

3.2 Mejora de la imagen institucional entre la población de la República Dominicana y ante los organismos.

Estrategias:

- Fomentar y mantener una política y cultura de mejoramiento continuo de los procesos internos de la Dirección General de Migración.
- Plan de Desarrollo Organizacional.
- Fortalecimiento de la Gestión Humana.
- Fortalecimiento de la Capacitación y Desarrollo de la Dirección de RRHH de la DGM.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- El desarrollo objetivo de la Cultura Organizacional basada en la misión, visión, valores y Política de Calidad de la Dirección General de Migración.
- Un equipo de directivos enfocados en el liderazgo y comprometidos con los objetivos estratégicos.
- Gestionamos la organización, el rendimiento y su mejora continua a través de: nuestro Sistema de Gestión de Calidad, la estandarización de nuestros procesos bajo la norma ISO 9001:2015, y un Sistema de Monitoreo de todas las áreas donde se brindan servicios migratorios en los diferentes aeropuertos del país.





- Gestionamos las personas de la organización a través del liderazgo basado en sus necesidades de capacitación, el desarrollo de competencias, la Planificación anual de los Recursos Humanos, y Políticas que nos llevan a lograr la planificación y metas trazadas.
- La gestión excelente de las finanzas, avalado por la auditoría realizada por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana en el 2020, y el cumplimiento del presupuesto anual.
- Diseñamos las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para dar óptima respuesta a los ciudadanos, digitalizando los servicios y eliminando burocracia para que la prestación del servicio sea adecuado y oportuno. Contamos con una Página WEB y servicios en línea certificados bajo las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).
- La gestión excelente de las finanzas, avalado por la auditoría realizada por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana en el 2020, y el cumplimiento del presupuesto anual.
- Diseñamos las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para dar óptima respuesta a los ciudadanos, digitalizando los servicios, eliminando burocracia para que la prestación del servicio sea adecuado y oportuno. Dentro de los servicios de mayor impacto podemos mencionar el E-Ticket, correspondiente a la Tarjeta de Embarque, el Autogate o registro de pasajeros, y la solicitud online de permisos, renovaciones y certificaciones.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Algunas áreas que nos impulsan a mejorar son: La comunicación interna acerca de los logros alcanzados y los indicadores de medición, y de la política para la innovación. La creación de una política de Género. El desarrollo de actividades culturales, sociales y de salud.





2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1 Liderazgo

- No se evidencia que la comunicación y difusión, para orientar el personal al logro de los objetivos planificados.

2.2.1.2 Planificación y Estrategia

-No se evidencia que se hayan realizado benchmarking/benchlearning o que exista laboratorios de conocimiento.

-No se comunican la política para la innovación.

2.2.1.3 Personas

- No tenemos política de género.

- No se formaliza la inducción al puesto.

- No se ha constituido la Asociación de Servidores Públicos.

- No se evidencia que se publiquen los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.

- No se evidencias apoyo en las actividades culturales, deportivas y sociales en bienestar de la salud de la persona.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 Resultados en los Ciudadanos/clientes.

-No se evidencia medición de la percepción de la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.

- No se evidencia la medición de la percepción sobre la capacidad de la organización para la innovación.





-No se ha medido el cumplimiento en relación a género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos.

2.2.2.2 Resultados en las Personas

-No se evidencia la medición la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.2.2.3 Resultados de la Responsabilidad Social

-No se ha medido la percepción sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.

-No se ha medido el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

-No tenemos resultados de medición sobre la responsabilidad social de la organización.

2.2.2.4 Resultados Clave del Rendimiento

-No se ha medido los Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.

3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La Dirección General de Migración muestra una gran fortaleza en cuanto a la Gestión de Calidad y eficientización de sus procesos, habiendo transformado muchos de ellos, eliminando la burocracia que extendía los resultados de la prestación de los servicios, sin embargo, no se comunica a los empleados acerca de dichos logros. Contamos con una gran estrategia para la innovación e implementación de las tecnologías.





En cuanto a las personas, hemos introducido muchas mejoras para su gestión, incrementando sus beneficios y prestando atención a los más desfavorecidos, aunque debe mejorarse la comunicación de manera vertical y el clima organizacional.

4 ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.

