



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INTERIOR Y POLÍCIA

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

**INFORME DE AVANCE
PLAN DE MEJORA 2022
(Resultado de la Autoevaluación con el Modelo CAF)
Dirección General de Migración**

**Santo Domingo
Junio del 2022**



Preparado por el Comité de Autoevaluación por

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

Secretario: Lic. José Edwin Duran, Director Administrativo y Financiero.

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

Miembro: Lic. Alberto Marte Almánzar, Sub-Director.

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

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1. Misión	
1.1.2. Visión	
1.1.3. Valores institucionales	
1.2 ÁREAS DE MEJORAS CRITERIOS FACILITADORES.....	6
1.2.1. Plantilla de seguimiento	
1.2.2. Evidencias	
1.3 ÁREAS DE MEJORAS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	13
1.3.1. Plantilla de Seguimiento	
1.3.2. Evidencias	
1.4 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN.....	17





1.1 MARCO INSTITUCIONAL

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 ejercer la salvaguarda jurídica de la soberanía de nuestro territorio a través del control migratorio, en cumplimiento con 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 General de Migración. No. 285-04, que ordena y regula los flujos migratorios y permanencia de los extranjeros en territorio nacional.

1.1.1 Cultura Organizacional

1.1.1.1 Misión

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

1.1.1.2 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.

1.1.1.3 Valores

- Ética
- Responsabilidad
- Colaboración
- Lealtad
- Justicia





1.1.2 Políticas de Calidad

La Dirección General de Migración es una Institución gubernamental, comprometida a ejercer el control de los flujos migratorios y la gestión de permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano, a través de las mejoras continuas y orientadas a contribuir a la salvaguarda de la seguridad y soberanía nacional.

Buscamos la satisfacción de las necesidades del usuario de manera eficaz y efectiva, cumpliendo con la normativa vigente y mejoras en 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.

1.1.3 Objetivos de Calidad

- Controlar y regular la entrada y salida al país a través de un registro de pasajeros nacionales y extranjeros, dentro del marco de las políticas públicas y normativas vigentes.
- Regular y otorgar la permanencia migratoria en el país de acuerdo a cumplimiento de la ley general de migración y su reglamento de aplicación.
- La mejora continua a través del fortalecimiento Sistema de Gestión de Calidad, la optimización de los recursos públicos y la eficacia de los servicios.



1.2 ÁREAS DE MEJORAS CRITERIOS FACILITADORES

1.2.1 Plantilla de seguimiento

Criterio	Sub-Criterio	Acción	Tareas	Resultado final (s/ objetivo previsto)	
				100%	Descripción
1. Liderazgo	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	Socializar con los colaboradores de la institución la Política de Calidad y sus objetivos.	1-Hacer reuniones periódicas con el personal. 2-Inducción nuevo personal. 3-Auditorías internas trimestrales. 4-Dinámicas de trabajos.	X	Que los empleados estén informados de las políticas de calidad de la institución acerca de los objetivos de calidad, para el logro de la misión institucional.
	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	Mejorar los tiempos de chequeos en puntos migratorios	1- Comunicación y Colocación de Buzón. 2-Revisar buzón cada 15 días.		Conocer la visión de logro que motivan a nuestros empleados.
4. Alianzas y Recursos	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	Formalizar las relaciones interinstitucionales	1-Cantidad de acuerdos y convenios vigente	X	Revisar los acuerdos y Gestionar reuniones para sus ajustes
	4.2 Gestionar la tecnología.	Dotar el personal de la Dirección de Control Migratorio, de los equipos y tecnología adecuada para el buen desempeño.	1-Adquirir los equipos - Realizar los entrenamientos. 2- Distribuir en los puntos a ser utilizadas estas herramientas		Lograr Optimizar recursos económicos, recursos humanos y optimizar tiempo en la acción de estas funciones de Interdicción.
	4.3 Gestionar las Instalaciones	Gestionar y Equipar un espacio físico, para el adecuado desempeño en las áreas de emisiones de documentos para los extranjeros de las diferentes nacionalidades	1- Gestionar el espacio. 2- Equipar y dotar de mobiliarios. 3- Entrenamiento del personal. 4- Seguimiento al rendimiento haciendo comparaciones con las estadísticas.		Alcanzar un mayor número de renovaciones y emisiones en las diferentes categorías de migratorias, para reducir el número de estatus irregular






1.2.2 Evidencias

Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Colocación de placas de misión, visión, valores y política de calidad.




Misión

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

Visión

Ser una institución segura, ordenada e innovadora a la vanguardia de la tecnología, con servicios eficientes, eficaces y acorde a las políticas migratorias, dotada de un personal altamente calificado para el ejercicio de sus funciones apegado al respeto, la ética y la Ley.



Valores


Ética
Trabajamos apegados a la moral, con honestidad y de manera íntegra.

Responsabilidad
Cumplimos con perseverancia, dedicación, esmero y puntualidad en las funciones asignadas.

Colaboración
Interactuamos de manera coordinada con todos los organismos del Estado que convergen en las políticas de Seguridad Nacional.

Lealtad
Estamos identificados y comprometidos con nuestra institución aún en circunstancias adversas.

Justicia
Garantizamos que los derechos humanos de los ciudadanos estén protegidos, actuando siempre apegados a las normas legales establecidas.



Política de Calidad

La Dirección General de Migración es una Institución gubernamental, comprometida a ejercer el control de los flujos migratorios y la gestión de permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano, a través de las mejoras continuas y orientada a contribuir a la salvaguarda de la seguridad y soberanía nacional.


Buscamos la satisfacción de las necesidades del usuario de manera eficaz y efectiva, cumpliendo con la normativa vigente y mejoras en 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.





1.2.3 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Colocación de buzón de quejas y sugerencias.

	Gestión y mejoras en el cambio organizacional	Edición 2 F.E. 09-09-2021	Página 1 de 1
---	--	--	----------------------

Dirección General de Migración

Formulario de quejas, sugerencias y/o denuncias
Queremos escuchar tu voz

Fecha:	Escoja la opción deseada: Queja <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Denuncia <input type="checkbox"/>		
Nombre: (Opcional)	Teléfono: (Opcional)		
Correo Electrónico: (Opcional)			
Localidad: Sede Principal <input type="checkbox"/>	Malecón Center <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	
Especifique Otro:			
Queja, sugerencia y/o denuncia:			

P-7-5-115-01



PROCEDIMIENTO SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS DE LOS CIUDADANOS Y EXTRANJEROS

 Elab. por: Dir. Ciudad de la Gestión	 Revisado por: Dir. Planificación y Desarrollo	 Aprobado por: Dir. Servicios Migratorios
--	---	--

MODIFICACIONES INTRODUCIDAS:

1. OBJETO

Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias y/o denuncias de los ciudadanos y extranjeros, para propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno en un ambiente de respeto y equidad. Sensibilizar al personal de la DGM sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato a las personas.

2. ALCANCE

A todos los ciudadanos y extranjeros de República Dominicana.
 Empezar: Con la recepción de la queja, sugerencia y/o denuncia
 Termina: Con la solución de los inconvenientes presentados y respuesta al querrelante.

3. RESPONSABILIDADES

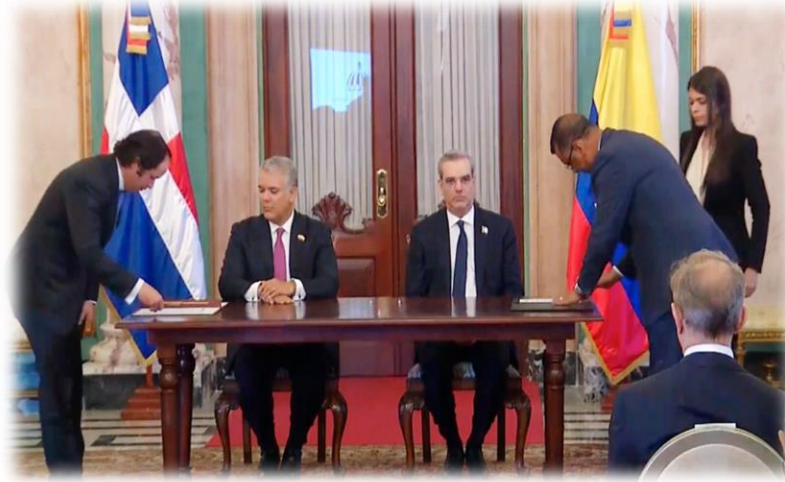
La tabla siguiente proporciona una orientación acerca de la responsabilidad por posición de los responsables del procedimiento:

Responsable	Responsabilidades
Director General	Revisa y firma la respuesta emitidas al ciudadano o extranjero.
Encargado (a) de Atención al Usuario	Encargado de dar seguimiento y solución a las quejas, sugerencias o denuncias, en coordinación con el departamento de comunicación y el departamento objeto de la denuncia.
Auxiliar de Atención al Usuario	Recibe las quejas, sugerencias y/o denuncias.
Auxiliar de Libre Acceso a la Información	Recibe las quejas, sugerencias y/o denuncias a través del sistema 311.
Auxiliar de Comunicaciones	Verifica las redes sociales, remite al departamento objeto y da respuesta al usuario.
Departamento objeto	Da respuesta inmediata a las quejas, sugerencias y/o denuncia.

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

4.1.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Acuerdo migratorio Colombia-República Dominicana.



Alianzas entre Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Ministerio de Trabajo.





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN
D.C.
15 FEB 2022
HORA 9:03
DIRECCIÓN GENERAL

Santo Domingo, D.N.,
14 de febrero del año 2022.

DI-229-2022.-

Al : Director General de Migración.
De la : Dirección Jurídica (DGM).
ASUNTO : Remisión de borrador del Acuerdo interinstitucional entre DGM-CONANI.

Distinguido Sr. Director:

Cortésmente, tenemos a bien dirigimos a su despacho en ocasión de remisión de un (01) acuerdo entre la Dirección General de Migración (DGM) y el Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI), a los fines de crear el protocolo para la salvaguarda-protección y reunificación familiar de NNA, hijos e hijas de migrantes acompañados, así como frágiles ante la trata de personas.

El mismo se le remite para su revisión y aprobación a los fines pertinentes.

Sin otro particular,

Muy Atentamente,

LIC. WILTON R. CRUZMAN
Director Jurídico

WRG/Gad-

Av. George Washington, Esp. Héroes de Luperón Centro de los Héroes. Santo Domingo R.D. Telf: 809-508-2555
Website: www.migracion.gob.do

Página 1 de 1

**ACUERDO DE COOPERACIÓN
INTERINSTITUCIONAL ENTRE:**

Dirección General de Migración
República Dominicana

Y

CNCS
CENTRO NACIONAL
DE CIBERSEGURIDAD

Fecha: 23/02/2022

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN
17 FEB 2022
HORA 9:27
DIRECCIÓN GENERAL

Santo Domingo, D.N.
16 de febrero de 2022.

DI-0245-2022

Al : Director General de Migración.
De la : Dirección Jurídica.
Asunto : Una (1) carta para firma.

Distinguido Sr. Director:

Cortésmente, nos dirigimos a su despacho en ocasión de remitir una (1) carta para su firma.

Con esta comunicación se pretende informar a la entidad Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), antes Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), la continuidad con el Acuerdo de Cooperación Interinstitucional, el cual tiene por objeto la habilitación de un espacio de alojamiento virtual, (OPTICLOUD) en el DATACENTER del Estado Dominicano.

Se hace de su conocimiento, que la fecha de renovación de este acuerdo será desde el veintisiete (27) de agosto del año dos mil veintiuno (2021), hasta el veintisiete (27) de agosto del año dos mil veintidós (2022), por el hecho de que aunque haya vencido, la oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) ha seguido dando los servicios.

Sin otro particular,

Atentamente,

LIC. WILTON R. CRUZMAN
Director Jurídico

WRG/ace



4.1.2 Gestionar la tecnología.

A) Implementación de equipos tecnológicos.





4.1.3 Gestionar las Instalaciones.



PLAN DE MANTENIMIENTO INSTITUCIONAL
SEDE CENTRAL
REGIONALES Y OFICINAS DE AEROPUERTOS



Objetivo General

Adecuar espacios en la infraestructura y diseñar un plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo.

Objetivos Específicos

- ✓ Diseñar durante el año un plan de mantenimiento preventivo y correctivo.
- ✓ Resumir las operaciones no correctivas planificada durante el año establecido.
- ✓ Elaborar planes y programas a corto y largo plazo de mantenimiento preventivo y correctivo en un periodo de tres y seis meses durante el año.
- ✓ Revisar las instalaciones eléctricas.
- ✓ Planificar las operaciones correctivas en el año.
- ✓ Lograr la conformidad de los usuarios y colaboradores en los espacios de las instalaciones.
- ✓ Revisar el sistema de seguridad.
- ✓ Dar seguimiento al sistema de calidad.
- ✓ Garantizar la edificación de la estructura.
- ✓ Adecuar los espacios de trabajo y servicios relacionados.
- ✓ Suministrar y mantener en condiciones adecuada los mobiliarios y equipos tecnológicos.



Condiciones Generales

La Dirección General de Migración presenta las condiciones y características técnicas, en sistema de calidad y rendimiento, a la ejecución del plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

El mantenimiento preventivo es una actividad destinada a evitar gastos mayores en la edificación especialmente en aquellos casos donde se han realizado grandes inversiones.

Mantenimiento Correctivo se refiere a realizar acciones solamente cuando se presentan fallas o el deterioro, este sea avanzado y se ha hecho visible en general de la infraestructura.

Acción de mantenimiento:

Ámbito de Aplicación

Grupo	Tipología	Descripción
1	Mantenimiento área de Información	Adecuación de espacio e ilustrar el mobiliario del área
2	Mantenimiento Puertas y ventanas de cristales.	Limpeza en general de mamparas de cristal en todas las oficinas, puertas cristales y cortinas de ventanas en todo su interior y exterior
3	Mantenimiento Parqueo, parte frontal	Señalización y asignación, Pintura y rampa
4	Mantenimiento de pisos	Revisión general en los diferentes tipos de pisos granitos, cerámica porcelanato y mármol se revisa la aparición de grietas, fisuras, huecos, despegues, desgaste, humedad, manchas, ralladuras, suciedad. Terminación brillado, derretido y encerado.
5	Mantenimiento paredes y techos	Revisión general de las paredes en los interiores, exteriores y se revisa la aparición de grietas e ilustrar
11	Mantenimiento de áreas verdes	Acción de podar y embellecer todas las áreas verdes de la instalación
12	Habilitación del tercer nivel de la DGM	Construcción de estructura del tercer nivel (Propuesta)
13	Mantenimiento de mobiliarios	Escritorios, estación, muebles en la sala de espera e ilustrar todo lo que es de madera
14	Mantenimiento planta eléctrica	Piezas y mantenimiento general





1.3 ÁREAS DE MEJORAS CRITERIOS DE RESULTADOS

1.3.1 Plantilla de Seguimiento

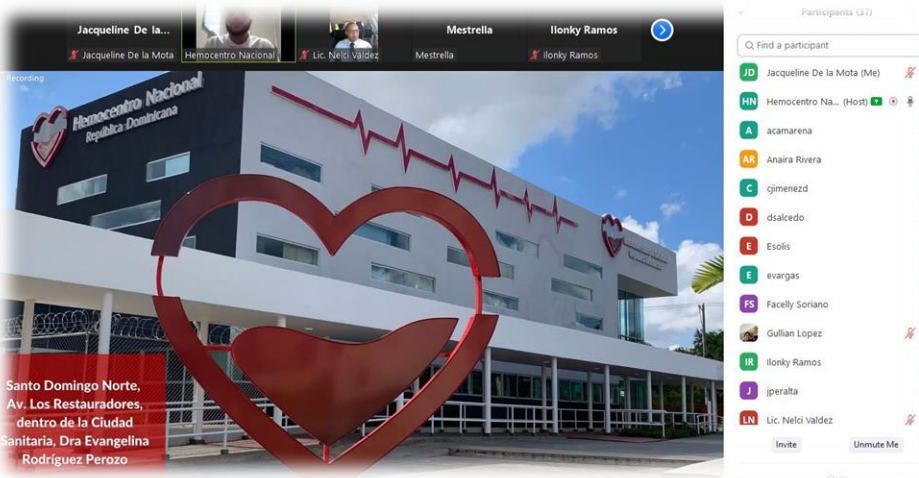
Criterio	Sub-Criterio	Acción	Tareas	Resultado final (s/ objetivo previsto)	
				100%	
3. Personas.	3.1 Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	Comunicar a los colaboradores los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.	1-Hacer un resumen de las variables que arrojen un porcentaje negativo. 2-Determinar las acciones a implementar y socializarlo con el personal.	X	Que el personal esté orientado acerca de los resultados de la encuesta y las medidas que se tomaron al respecto.
		Apoyar a los empleados que deseen involucrarse en actividades deportivas, culturales o de bienestar de la salud.	1-Conformar un equipo de Voleibol, femenino y masculino. 2-Establecer una caminata por salud anual.		Que el personal se involucre en actividades de bienestar de la salud.
8. Resultados en las personas.	7.1 Mediciones del Rendimiento (desempeño). Resultados generales en las personas.	Crear medios para reconocer al personal sea o no del Sistema de Carrera Administrativa.	1-Determinar el tipo de reconocimiento a realizar. 2-Establecer las estrategias para el reconocimiento. 3-Crear una política para establecer las pautas de reconocimiento.	X	Motivar al personal a través del reconocimiento individual o en equipo.
8. Resultados en la Responsabilidad Social.	8.1 Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social	Medir las acciones realizadas por la organización en cuanto a la Responsabilidad Social.	1-Hacer un informe de las actividades realizadas con los ciudadanos o a favor de ellos, independiente de nuestra misión.	X	Tener información objetiva acerca de las acciones realizadas por la organización respecto a la responsabilidad social institucional.
		Medir las acciones para apoyar a la diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.	1-Determinar el % de empleados de otra nacionalidad 2-Determinar el % de empleados con discapacidad.		Conocer el desempeño de la organización en cuanto al apoyo a la diversidad y a personas socialmente desfavorecidas.



1.3.2 Evidencias

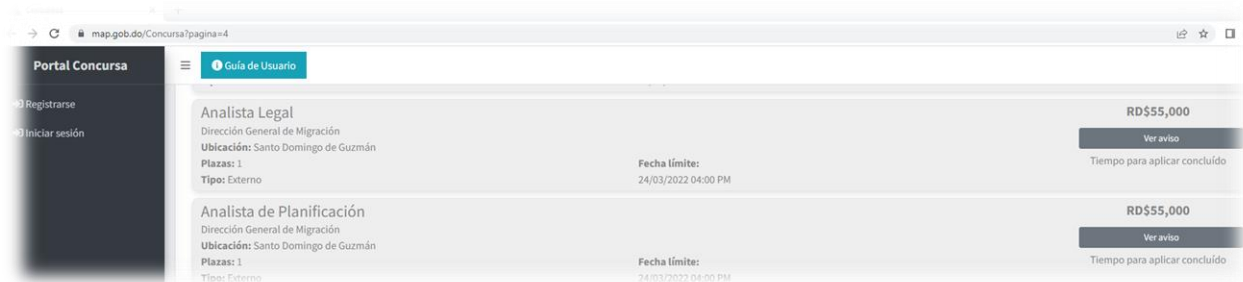
Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.

El personal se involucra en actividades de bienestar de la salud, en actividad con la Cruz Roja. (28/02/2022).





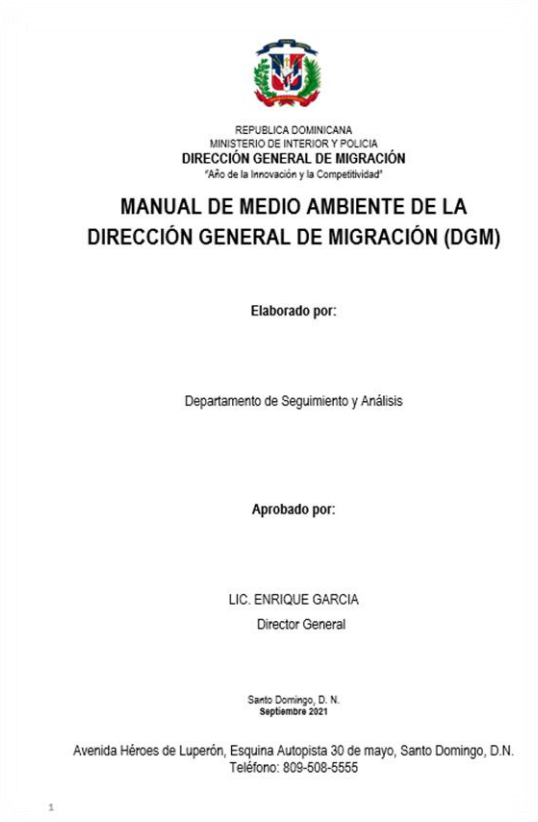
Habilitar concursos externos en los cargos de Analista Legal y Analista de Planificación.

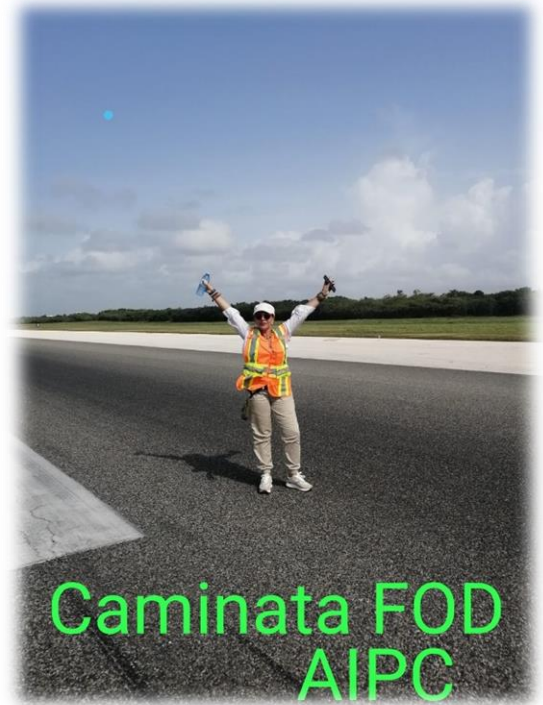


Mediciones de percepción (Responsabilidad Social)

Comité de Medio Ambiente.

Manual de Medio Ambiente.







Actividad de Responsabilidad Social “Caminata FOD” en español significa *Desechos de Objetos Extraños* que hay en los aeropuertos. Estos incluyen cualquier objeto que se encuentre en una ubicación inapropiada que pueda dañar el equipo o lesionar a la persona.

Nuestro programa de FOD, que incluye la caminata mensual que se realiza todos los últimos jueves de cada mes cumple 10 AÑOS (120 caminatas) desde su registro inicial.

Esta actividad del programa de Seguridad Operacional (Safety), servirá como medida de concientización de proteger todas las áreas operativas del AIPC en contra de este elemento de riesgo operacional. Se hará emisión de NOTAM para alertar a los operadores aéreos y se tiene como contingencia el uso de la pista 09/27 para tales fines.

I.4 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN

El porcentaje de cumplimiento en la implementación del Plan de Mejora de la Dirección General de Migración al primer informe es un total de avance es de 70.00%.

