

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN (DGM)

FECHA:

JUNIO 2023

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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>La institución desarrolló su Misión y Visión en el año 2015, apegado a la ley No. 285-04 del 15 de agosto del año 2004 y tal como indica la Constitución de la República en el artículo 93 en el literal G, con la participación altos directivos de la institución y grupos de interés asegurando la alineación en:</p> <p>Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo específico: 2.3.7 Ordenar los flujos migratorios conforme a las necesidades del desarrollo nacional.</p> <p>Objetivos de Desarrollo Sostenible en la meta: 10.7 Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas.</p> <p>Marco Institucional</p> <p>Misión: Administrar y controlar el flujo migratorio, la permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano, contribuyendo a salvaguardar la seguridad y soberanía nacional.</p> <p>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</p> | |

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.

Además, se registran las metas del Plan Plurianual en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA lo que garantiza que estamos alineados a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años), que administra el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Por otro lado, nos acogimos al Programa de Burocracia Cero, iniciativa que se enmarca en la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de la Agenda de Transformación Digital de la República Dominicana 2030 y la Estrategia Nacional de Competitividad en miras de simplificar y automatizar trámites.

Evidencias

- Manual de inducción
- Colocación de placas con el marco institucional

| | | |
|--|--|--|
| <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>Hemos establecido los 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 velar por el cumplimiento de los principios éticos y valores de integridad en el desarrollo de las funciones del personal. Por lo que se realizan inducciones al personal de nuevo ingreso donde se le hace referencia a la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducciones. • Programa Burocracia Cero. • Listado de asistencia. • Comité de Ética. | |
| <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 de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>Desde el Marco Institucional de la DGM queda plasmado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, en el cual se establecen los ejes estratégicos puntuales que guiarán el accionar de la actual gestión, y a la vez permitirán responder a los compromisos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END-2030), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), las metas presidenciales, los compromisos del Índice de Gestión Presupuestaria y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre otros.</p> <p>Teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional contamos con acuerdos de colaboración con otras instituciones como parte de nuestro compromiso. Tal como es el caso con el Centro Nacional De Ciberseguridad (CNCS) con el objetivo de intercambiar políticas, experiencias, conocimientos y mejores prácticas en la ciberseguridad donde actualmente estamos realizando un programa de capacitación con la misma. Por otro lado, nos</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>acogimos al Programa de Burocracia Cero, iniciativa que se enmarca en la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de la Agenda de Transformación Digital de la República Dominicana 2030 y la Estrategia Nacional de Competitividad en miras de simplificar y automatizar trámites.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024. • Marco Institucional. • Programa Burocracia Cero • Programa de ciberseguridad. • Acuerdo con la CNCS. | |
| <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>La misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos fueron comunicados, a todo el personal en diferentes jornadas planificadas para esos fines. Además, se comunican: durante el proceso de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso, y mediante la entrega del manual de inducción.</p> <p>El Marco Institucional está plasmado en las oficinas administrativas de esta Dirección General de Migración.</p> <p>Además, son socializados los resultados del Plan Operativo Anual mediante encuentros con el Director General y demás directivos y además, es colgado en el portal WEB de la institucional la Memoria Institucional que evidencia los resultados de gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia. • Fotos. • Placas del Marco Institucional. • Manual de inducción. • Memoria Institucional. | |

| | | |
|--|---|--|
| <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>Nos acogemos a los nuevos desafíos con el análisis constante de factores que influyen directamente en el accionar de la institución por lo que conformamos equipos de trabajo por departamentos para la elaboración y socialización del POA, Control Interno y Planes de Mejora.</p> <p>Además, se están realizando los levantamientos correspondientes para ser incluidos en el programa Burocracia Cero, con el fin de simplificar los trámites y servicios en la gestión pública. En ese mismo tenor, con el objetivo de intercambiar mejores prácticas para garantizar entornos digitales seguros, confiables y resilientes se lleva a cabo un programa con la colaboración con el Centro Nacional De Ciberseguridad (CNCS).</p> <p>Además, se evidencia Políticas de Respaldo, Políticas de la Seguridad de las Comunicaciones, Políticas de Seguridad Física y Tecnológica y Políticas de Gestión de Acceso.</p> <p>Actualmente contamos con una puntuación de 98.91% en ITICGE, lo cual es un índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, colocándonos en primer lugar en un ranking de 325 instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización y elaboración del POA 2023 • Solicitud para la revisión y Actualización del Plan Estratégico Institucional 2021- 2024. • Programa Burocracia Cero. • Programa de Ciberseguridad. • Políticas del área TIC. | |
|--|---|--|

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 cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.

La institución cuenta con una Comisión de Ética Pública (CEP), regido por un Código de Ética, cuyos integrantes apoyan al personal, a través de la prevención del comportamiento no ético. Este código tiene como objetivo principal normar la conducta de los colaboradores de la Dirección General Migración respecto a los principios éticos y morales que han de regir su desempeño, a fin de garantizar y promover el más alto grado de honestidad y moralidad en el ejercicio sus funciones,

Por otro lado, la Oficina de Libre Acceso a la Información cuenta con el Procedimiento: Gestión de Quejas, Sugerencias o denuncias como también el Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia Institucional y el Procedimiento de la Gestión de Solicitud de Información.

Además, fue constituido el Comité de Compras que es el encargado de velar que cada suplidor cumpla con todas las exigencias legales necesarias y requeridas en el pliego de condiciones por la División de Compras y Contrataciones de esta DGM al tenor de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones. Durante el periodo enero-noviembre 2022, la Dirección General de Migración ha realizado un total de (80) procesos de compras en la modalidad siguiente: Comparación de precios (5), Compras menores (31) proceso de excepción (1) compras por debajo del umbral (40) y Licitaciones Públicas (3).

Dando cumplimiento a la ley de transparencia Ley General 200-04, el equipo de Directivos, de acuerdo con la ley mencionada, ha realizado su declaración Jurada de Patrimonio, como el director general, director Administrativo y Financiero, la Encargada Financiera, la Encargada de Compras y

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Contrataciones, el Director Administrativo Financiero y el Encargado Administrativo.</p> <p>También contamos con una Memoria Institucional que es un documento de rendición de cuentas de un periodo anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Ética • Ejecución presupuestaria • Comisión de Compras • Código de Ética. • Memoria institucional. • Procedimientos de la OAI. | |
| <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p> | <p>Se realizan actividades orientadas al reforzamiento de la confianza mutua, entre los colaboradores, con la presencia del director general y el Equipo Directivo, en la presentación de resultados del Informe del Plan Operativo Anual, Informe Encuestas de Satisfacción al Ciudadano, Informe Carta Compromiso al Ciudadano, Informe Auditorías Internas, Externas y Evaluación de Desempeño Institucional.</p> <p>Así mismo, se realizan capacitaciones de reforzamiento en el área de desarrollo humano para habilidades gerenciales, liderazgo y toma de decisiones.</p> <p>Al celebrarse el aniversario de la institución se reconoció al personal en distintas facetas como el compromiso, entrega y dedicación que tuvieron durante el año 2022.</p> <p>Evidencias:</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de presentación de resultados. • Capacitación de Habilidades Gerenciales. • Listados de empleados reconocidos. | |
|--|--|--|

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 competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>La institución actualizó mediante la resolución No. DGM-01-2022 la modificación a la estructura organizativa. Además, se aprobó mediante la resolución No. DGM-020-2022 que aprueba el Manual de Organización y Funciones lo cual es documento normativo que describe el accionar y funcionamiento de las actividades que realiza el personal.</p> <p>Por otro lado, se realizó la actualización del Mapa de Procesos. Hemos llevado a cabo la estandarización de nuestros procesos, simplificando trámites para mejorar la calidad en los servicios que ofrecemos y eficientizar el tiempo de la prestación de los mismos. Para garantizar la agilidad de los procesos, se implementó un nuevo procedimiento para la compensación, bienestar e incentivos del talento humano y fueron actualizados un total de 14 procedimientos entre los cuales están procedimiento para recibo de activo fijo por almacén y suministro, Solicitud de adquisición de materiales por almacén y suministro de la DGM, Registro de entradas y salidas de materiales gastables en el sistema DOM-02, Elaboración del</p> | |

plan anual de compras y contrataciones y otros. Además, nos acogimos al levantamiento del Programa Burocracia Cero que busca la simplificación y automatización de trámites.

Así mismo, para garantizar el correcto funcionamiento de las áreas se elabora el Plan Operativo Anual donde se visualiza los objetivos y metas a corto plazo y luego se realiza su posterior evaluación para validar su cumplimiento.

Nuestra página WEB está certificada bajo la: **NORTIC A2** Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.

NORTIC A4 Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno.

NORTIC A5 Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.

NORTIC EI Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

NORTIC A3 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

NORTIC A5 Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.

NORTIC A6 Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.

Además, fueron certificadas en la Norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad para las áreas: Dirección de Extranjería, Departamento de Certificaciones, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos,

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Dirección Jurídica, Dirección Planificación y Desarrollo y la División Atención al Usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución aprobatoria de la Estructura Organizacional. • Manual de Organización y Funciones 2023. • Certificados de Calidad ISO-9001:2015. • Mapa de Procesos. • POA's por Áreas. • Procedimientos actualizados. • Portal WEB. | |
| <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>Se tienen definidos resultados cuantificables e indicadores en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI), a través de los Planes Operativos Anuales elaborados en función de las necesidades de la institución y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés, respecto a la evaluación del POA se obtuvo un 90% de cumplimiento para el año 2022.</p> <p>Como parte de nuestro compromiso con el desempeño y el impacto de la organización, contamos con un índice de 86% en el SISMAP y con un Índice de Gestión Pública de 92%, mediante los siguientes indicadores:</p> <p>Iniciativas presidenciales: 100% ITICGE: 99% NOBACI: 98% Cumplimiento de Ley 200-04: 97% Contrataciones Públicas: 97% SISANOC: 92% Transparencia Gubernamental: 90%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Anual del POA. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Reporte SISMAP. • Reporte de indicadores Cuadro Mando Integral. | |
| <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>En la DGM se utilizan diferentes instrumentos para identificar áreas de mejoras y acciones correctivas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Evaluación del Desempeño EDI. B. Auditorías de procesos internas y externas. C. Encuestas de Satisfacción de los Servicios. D. Autoevaluación CAF. E. Evaluación NOBACI. <p>La Evaluación de Desempeño Institucional es un proceso sistemático que muestra los esfuerzos para lograr resultados frente a los ciudadanos-usuarios y la población en general garantizando las mejoras continuas donde la DGM obtuvo una puntuación de 95% para el año 2021.</p> <p>Se realizaron auditorías externas e internas seguimiento a las mismas para aplicación de acciones correctivas.</p> <p>A través, de las Encuestas de Satisfacción al Ciudadano se obtuvo en el año 2022 un 89% y para el año 2023 un 94% de satisfacción, instrumento que ayuda a detectar áreas de mejoras mediante un Plan de Acción considerando fortalecer el grado de satisfacción frente a las 5 dimensiones que se evalúan. Además, contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano que promueve los compromisos de calidad establecidos para su prestación, obteniendo un 90% en nuestra primera evaluación de seguimiento en el año 2022.</p> | |

Se inició el proceso de validación de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) donde evalúa el cumplimiento en 5 principios de control.

Se evidencia la participación en la Reunión Ordinaria de la Comisión de Autoridades Migratorias de los países miembros del SICA (OCAM) celebrada en la ciudad de Panamá, los días 13 y 14 en junio del año 2022, donde la República de Panamá entregó la Presidencia Pro Tempore de la OCAM a la República Dominicana, por el período comprendido de 6 meses, comprometiéndonos a proponer una agenda estratégica regional que impulse la migración ordenada y segura, la disminución de las amenazas regionales que afectan la seguridad nacional de los países y la implementación de mecanismos concretos e intercambios de buenas prácticas de regulación migratoria interregional con respeto de los derechos humanos. Posterior a la finalización de esta presidencia se realizó el traspaso a Belicé, un encuentro realizado entre 13 y 14 de diciembre del 2022 en Punta Cana, República Dominicana.

Evidencias:

- Informe Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.
- Informe Carta Compromiso al Ciudadano.
- Informes de Auditorías Internas y Externas.
- Comunicación por la Contraloría General de la República.
- Fotos Evento de la Reunión Ordinaria de la Comisión de Autoridades Migratorias de los países miembros del SICA (OCAM).

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.

La institución ha implementado metodologías de gestión que cumplen con los requerimientos de diferentes órganos rectores, lo que le ha permitido destacarse por resultados sobresalientes en los indicadores de metas presidenciales. Como parte de nuestro sistema de gestión, implementamos las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), con 98% hasta la fecha, lo que nos permite gestionar los procesos de manera eficiente y transparente.

Además, se realizan evaluaciones trimestrales para validar el cumplimiento de las áreas a través del Plan Operativo Anual (POA) con un 90% de ejecución para el año 2022. Para este año 2023, en la elaboración de dicho documento se implementó la Matriz de Riesgos, para contemplar los riesgos que amenazan los procesos de las diferentes áreas y las acciones para mitigarlos y prevenir su reincidencia. Así como el monitoreo trimestral de auditorías internas a los Aeropuertos, Marinas y Puntos Fronterizos.

Por otro lado, recopilamos los logros de las áreas que conforman la institución mediante la Memoria Institucional documento validado y remitido al Ministerio de la Presidencia.

Evidencias:

- Implementación de la NOBACI.
- Informe resultados del Plan Operativo Anual 2022.
- Plan Operativo Anual 2023.
- Matriz de Riesgos y monitoreo interno.
- Memoria Institucional.

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.

La Dirección General de Migración fue recientemente certificada de acuerdo con los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015. También fue implementado nuestro Sistema De Gestión de Calidad a través de capacitaciones en los Diferentes Puertos, Aeropuertos, Muelles Marítimas, Puntos Fronterizos, Oficinas Regionales y Cede central. Realizamos la designación de técnico como enlace del sistema de gestión de calidad en cada una de las dependencias.

Dando cumplimiento al Decreto 211-10, cada año realizamos el autodiagnóstico institucional, identificando los puntos fuertes y las oportunidades de mejoras. Estas últimas son llevadas a un Plan de Mejora Institucional.

Se evidencia que la DGM tiene certificaciones y recertificación otorgadas por la OGTIC (NORTIC A2, A3, A4, A5, A6 y E1), obteniendo altas calificaciones y ocupando el primer lugar con un 98.91% en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico.

Además, fueron certificadas en la Norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad para las áreas: Dirección de Extranjería, Departamento de Certificaciones, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Jurídica, Dirección Planificación y Desarrollo y la División Atención al Usuario.

Evidencias:

- Manual de Calidad.
- Página WEB.
- Portal ITICGE.

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia. • Fotos. • Certificación ISO 9001:2015. | |
| 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>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos. Además, contamos con buzones de sugerencias, outlook, foro, portal web institucional, línea 311, SAIP, redes sociales, Call Center y la Memoria Institucional documento de rendición de cuentas al ciudadano, cada una de estas herramientas nos permite asegurar una efectiva comunicación externa e interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Oficina Libre Acceso a la Información. • Call Center. • Informe de redes sociales. • Informes de monitoreo del POA. • Memoria Institucional. | |
| 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | <p>La institución se sometió a un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios, como en el centro vacacional de Haina y la construcción de nuevas oficinas.</p> <p>Se llevó a cabo el proyecto de Normalización de los Venezolanos de carácter humanitario y social el cual inició con alrededor de 43,000 personas registradas y concluyendo el proceso con éxito un aproximado de 25,000 venezolanos.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Con el fin de ofrecer asistencia oportuna en el cumplimiento de los objetivos de la institución a través de los indicadores, se evidencia la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo es parte de la cultura organizacional de la DGM, existiendo varios comités (de Calidad, Compras, Ética, etc.) que contribuyen a la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación. Además, se promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que se realizan periódicamente, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto remozamientos realizados. • Manual de procedimientos. • Informe del Proyecto de Normalización de Venezolanos. | |
| <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 cuenta con un Plan de Comunicaciones Interno y Externo que establece: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace, reconociendo la importancia de la comunicación entre las partes, la institución provee canales para una comunicación eficaz contribuyendo a la transparencia contando con correo electrónico personal, Carpeta compartida, redes sociales y además tiene disponible el Portal de Transparencia para que las partes interesadas accedan, 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.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicaciones Interno y Externo. • Carpetas compartidas • Redes sociales • Página WEB. | |
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> | <p>Se evidencia el compromiso con la innovación al articular y consolidar una plataforma tecnológica que posibilita un óptimo aprovechamiento, la institución ha implementado durante el año 2022, las siguientes acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del cableado estructurado que abarcaron las localidades: Sede Central, los muelles de Puerto Plata, Manzanillo y Haina, subdirección Punta Cana, Aeropuerto de Puerto Plata y Aeropuerto Internacional de las Américas. • Fortalecimiento del Sistema de Seguridad de la plataforma TIC, a través de adquisiciones de equipos. • Implementación de los protocolos AAA, Y tacacs+ garantizando la seguridad y los accesos a nuestros equipos de comunicación. • Proyecto de implementación de controles de dispositivos extraíbles. • Proyecto de Fortalecimiento de la Seguridad del Correo Electrónico. • Actualización de Plataforma de E-Ticket Electrónico de Entrada/Salida. <p>El compromiso constante por la institución de mejorar de manera continua se refleja con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001- 2015 a las áreas: Dirección de Extranjería, Departamento de Certificaciones, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Jurídica, Dirección Planificación y Desarrollo y la División Atención al Usuario.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>La Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) es un proceso sistemático que muestra los esfuerzos para lograr resultados frente a los ciudadanos-usuarios y la población en general garantizando las mejoras continuas donde la DGM obtuvo una puntuación de 95% para el año 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria TIC. • Certificación ISO 9001:2015 • Informe EDI 2021. | |
| 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>Comunicamos los cambios de impacto y gestión a través de los medios de comunicación y así mismo a lo interno mediante reuniones con los altos directivos y los demás colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas al director general de Migración. • Redes sociales. • Notas de prensa. • Listado de asistencia de reuniones. • Revisión del Plan Estratégico institucional. • Portal Web-Noticias | |

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 |
|--|--|------------------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| 1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando | Desde la máxima autoridad se actúa apegado a los valores y al logro de los objetivos mediante el Comité de Calidad y el Comité de Ética siendo | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> | <p>pilares para velar y cumplir con lo establecido en el marco institucional y estratégico de la DGM.</p> <p>El Comité de calidad actúa como órgano coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) dentro de la institución el cual entre sus funciones están la elaboración y seguimiento al Plan de Mejora Institucional basado en las áreas de mejora resultantes del proceso de autoevaluación CAF.</p> <p>El Comité de Ética busca promover, preservar y reforzar de forma constante la cultura de la ética y la integridad mediante socializaciones, charlas y talleres en conjunto con la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad. • Informes de Plan de Mejora. • Comité de Ética. • Plan de acción del comité de ética. | |
| <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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> | <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad, entre otros. La DGM cuenta un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal, así como el servicio de transporte.</p> <p>La institución fomenta la igualdad de oportunidades mediante la apertura de concursos internos permitiendo la participación a todos aquellos interesados en ocupar las plazas vacantes, sin discriminar por sexo, raza o religión.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia. • Portal concursa. • Comité de Ética • Inducción. | |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>Se socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, el Código de Ética mediante el Comité que se preside y en las inducciones al nuevo personal; la Carta Compromiso al Ciudadano; Encuesta de Satisfacción al Ciudadano; Sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad; Procedimientos Internos; Marco Estratégico Institucional; los resultados de los índices de las Metas Presidenciales, entre otros.</p> <p>Además, formamos equipos y/o comités de trabajo siendo parte de la cultura organizacional de la institución, existiendo varios comités (de Calidad, emergencia, Ética) que lo integran colaboradores de distintos grupos ocupacionales.</p> <p>En coordinación con el Ministerio de Administración Pública realizamos las Encuesta de Clima Organizacional, con el fin de fomentar la igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad. • Comité de Ética. • Comité de Emergencias. • Inducciones. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Socializaciones de encuentros. • Informe de Encuesta de Clima 2022. | |
| 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>Los empleados son impulsados a la consecución de los objetivos generales de la organización realizando la elaboración de los acuerdos y evaluaciones de desempeño. Apoyamos a los colaboradores al proveerles los equipos, herramientas, capacitaciones, uniformes e insumos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Cargos. • Acuerdos y Evaluaciones de Desempeño. | |
| 5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. | <p>En las áreas se delegan funciones que compete a los colaboradores de la institución. Los directores y encargados son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por colaboradores capacitados para asumir tales tareas, tomando en cuenta la cadena de mando, según la estructura organizacional y el manual de Cargos, garantizando la continuidad de los trabajos.</p> <p>Así mismo, se procede de manera rutinaria al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA) con la participación de todos los técnicos y encargados. La institución involucra al personal en los procesos relevantes como son: Autoevaluación CAF, NOBACI, elaboración y seguimiento a la ejecución de Planes Estratégicos y Operativos Anuales.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeño. • Manual de Cargos. • Informe de monitoreo a los POA´s | |
| <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>La Institución a través del Instituto Nacional de Migración y otras instituciones por motivación de los directores, Encargados Departamentales y Divisiones, mantienen el interés del personal en capacitarse y desarrollar sus habilidades, destrezas y conocimientos, durante el año 2022 fueron capacitados un total de 1,890 colaboradores y se realizaron cinco diplomados, quince cursos, dieciocho talleres, diez charlas y una conferencia. En lo que va de este año se han impartido varios talleres facilitados por el INAP e INFOTEP.</p> <p>Serán impartidos los talleres: de valoración de riesgos, sensibilización de la ética, identificación de los riesgos de corrupción, técnicas y gestión migratoria, seguridad y salud ocupacional, auditor líder en calidad y otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación • Planificación de recursos humanos • Convocatoria | |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>La DGM premia el esfuerzo a través del reconocimiento al personal. En la actividad de Aniversario de la Institución fueron reconocidos varios empleados por el esfuerzo y el desempeño</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>en sus funciones y les fueron otorgadas placas de reconocimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Placas de reconocimiento | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| <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 la realización de la encuesta satisfacción donde se obtuvo un 89% en el año 2022 y 94% para el 2023 con sus respectivos planes de acción, buzón de sugerencias, tiempos de respuesta mediante la línea 311 y su debido trato y a través del portal WEB.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 2022 y 2023. • Buzón de sugerencias. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de la línea 311. | |
| 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. | <p>La Dirección General de Migración ha firmado varios acuerdos de los cuales se pueden destacar con el: Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX, DNI, PGR, DNCD, MITE, TSS, TN, CNCS, IDAC entre otras. En colaboración con diferentes instituciones y organismos internacionales se realizaron algunos acuerdos entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de cooperación entre la unidad administrativa especial de migración de la República de Colombia. <p>También, con el anteproyecto de modificación de la Ley No. 285-04 de Migración, a los fines de adaptarnos a los nuevos paradigmas y retos del hoy.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Acuerdos y Convenios. • Anteproyecto de modificación de la Ley No. 285-04 de Migración. | |
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. | <p>La Dirección General de Migración alcanzó un Índice de Gestión Pública de 92% de acuerdo a los indicadores que se alimenta el Cuadro de Mando Integral.</p> <p>El Gobierno dominicano a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha creado el índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>en el Estado Dominicano (iTICge), donde la DGM esta ocupando el primer lugar con un 98.99%</p> <p>En atención con los lineamientos de la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República, contamos con un 98% de implementación de los requerimientos exigidos y actualmente la Contraloría General de la República se encuentra en la fase de validación de dicha implementación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal ITICGE. • Reporte cuadro de Mando Integral. • Comunicación por la Contraloría General de República. | |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> | <p>Se evidencia el desempeño de la organización con las políticas públicas al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA lo que garantiza que se está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público, que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).</p> <p>La Dirección General de Migración estableció un marco estratégico y elaboró las metas y objetivos de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Planes sectoriales, el Plan Plurianual para el Sector Público y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, se tiene planificado una revisión del Plan Estratégico Institucional para ampliar la visión y metas presidenciales.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>La DGM durante el año 2022 y lo que va del año 2023 alcanzó un Índice de Gestión Pública de 92% dicho desempeño gubernamental está orientado al seguimiento de las metas, compromisos presidenciales, cumplimiento institucional y ejecución de obras. Como parte de nuestro compromiso con rendir una gestión transparente y alineada a cumplir con los objetivos propuestos, aplicamos anualmente la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) a través del Ministerio de Administración Pública, donde obtuvimos una puntuación final de 95% para el año 2021.</p> <p>Por otro lado, estamos realizando una revisión y actualización a la Ley No. 285-04 de Migración con los fines de adaptarnos a los nuevos paradigmas y retos del hoy.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe EDI 2021. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Reporte de Cuadro de Mando Integral. • Anteproyecto de modificación Ley No. 285-04 de Migración. • Sistema de RUTA. | |
| <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>La institución con el firme interés de involucrarse y asociarse con grupos de interés tiene acuerdos y convenios de cooperación y colaboración con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad Administrativa Especial de Migración de la República de Colombia. • Dirección General de Control de Drogas. • Dirección General de Aduanas. • Ministerio de Relaciones Exteriores. | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Instituto Nacional de Migración. • Tesorería Nacional. • Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación. • Consejo Nacional de Ciberseguridad. • Instituto Dominicano de Aviación Civil. • Departamento Nacional de Investigaciones. • Seguros BanReservas. • Organización Internacional de la Policía Criminal (INTERPOL). • Major League Baseball (MLB). <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Acuerdos y Convenios. | |
| <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p>La Dirección General de Migración participó en un evento multilateral, con el objetivo de abordar el tema migratorio en la región y la coordinación de políticas en tres ejes fundamentales: migración, derechos humanos y desarrollo; entre los que se proponen fomentar los lazos de amistad y cooperación para la seguridad, protección, vigilancia, prevención, modernización de la gestión y fortalecimiento de las fronteras controles integrados, y mejoras tecnológicas. A través de la Comisión Centroamericana de Directores de Migración (OCAM) que tuvo lugar en Punta Cana con los países miembros del SICA, celebrada en la ciudad de Panamá, los días 13 y 14 en junio del año 2022, donde la República de Panamá entregó la Presidencia Pro Tempore de la OCAM a la República Dominicana, por el período comprendido de 6 meses, comprometiéndonos a proponer una agenda estratégica regional que impulse la migración</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>ordenada y segura, la disminución de las amenazas regionales que afectan la seguridad nacional de los países y la implementación de mecanismos concretos e intercambios de buenas prácticas de regulación migratoria interregional con respeto de los derechos humanos. Posterior a la finalización de esta presidencia se realizó el traspaso a Belicé, en un encuentro realizado entre 13 y 14 de diciembre del 2022 en Punta Cana, República Dominicana.</p> <p>La DGM participó en el intercambio de buenas prácticas en la república de Costa Rica con Panamá y Honduras en Materia de Tráfico Ilícito de Migrantes, durante los días 26, 27 y 28 de abril del 2022 en la ciudad de San José de Costa Rica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y Notas de Prensa. • Informes Mensuales. | |
| <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>Desde el área de Comunicaciones se mantiene el portal o página web de la institución actualizada con las noticias, los servicios y trámites disponibles, una herramienta a la que los ciudadanos pueden acceder y solicitar u obtener información, además de contar con las interacciones diarias mediante las redes sociales. Garantizando así una mejor comprensión, reputación y reconocimiento de la institución se mantienen activas las publicaciones de información de las acciones ejecutadas por la DGM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB. | |

| | | |
|--|-------------------|--|
| | • Redes Sociales. | |
|--|-------------------|--|

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>Se evidencia que la institución tiene identificadas las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos y definición de las prioridades a través de la alineación de nuestro plan estratégico institucional (PEI) con la Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo específico: 2.3.7 Ordenar los flujos migratorios conforme a las necesidades del desarrollo nacional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la meta: 10.7 Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas.</p> <p>Se realizó un análisis FODA al momento de elaborar el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el año 2021 y de esta forma identificar las condiciones y factores que afectan directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>Para año 2023 se tiene previsto realizar una revisión de este documento por lo que se hizo una solicitud</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>al Director General y posteriormente reunirnos con las áreas y verificar si está requiere alguna modificación para estar completamente aliados con las metas presidenciales propuestas.</p> <p>Por otra parte, hemos incorporado una Matriz de Riesgos en el Plan Operativo Anual (POA) 2023 con la finalidad de contrarrestar en tiempo oportuno factores subyacentes que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA 2021. • PEI 2021-2024 • Comunicación de solicitud de revisión al PEI. • POA 2023. | |
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>La institución realiza encuestas de satisfacción a usuarios externos mediante las cuales se conocen sus necesidades y expectativas. La aplicación de este instrumento se realiza de manera anual y mide el nivel de satisfacción del ciudadano de cara a los servicios que ofrece la DGM en ese sentido, el resultado del año 2022 fue de 89% y un 94% para año 2023; cada informe contiene un Plan de Acción donde se visualiza sugerencias que el ciudadano propone para mejorar su grado de satisfacción a la hora solicitar un servicio en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Satisfacción 2022 y 2023. | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> | <p>Se tiene previsto realizar una revisión y análisis del Plan Estratégico Institucional (PEI) por lo que se hizo una solicitud al Director General y posteriormente reunimos con las áreas y verificar si está requiere alguna modificación para estar completamente aliados con las metas presidenciales propuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de solicitud de revisión al PEI. | |
| <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>Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se trabajó con un FODA de la mano y actualmente se está requiriendo un análisis a lo interno de cada una las áreas para conocer la condición de las mismas.</p> <p>En cuanto a la Gestión de Riesgos la institución cuenta con una matriz y un manual de riegos con el fin de mitigar el impacto de ciertos imprevistos a los que estaría sometida la DGM, que puedan presentarse en la operación, en la implementación de servicios, en la seguridad o en cualquier otro proceso, el mismo fue incorporado en el Plan Operativo Anual (POA) del año 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA 2021. • Comunicación a las áreas de elaboración de FODA. • POA 2023. | |

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>La institución cuenta con su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 donde se trazó las pautas que se planean perseguir a largo plazo y adicional a eso contamos con los Planes Operativos Anuales (POA) documento de planificación a corto plazo para todas las áreas de la institución, tomando en cuenta las prioridades y las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • POA´s por áreas. | |
| <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 involucra a los ciudadanos y grupos de interés a través de últimas consultas, Foros de los diferentes servicios que ofrecemos, la Página WEB, Centro De Atención Telefónica (Call Center) y la línea 311 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 es la actualización de la plataforma del Ticket Electrónico de Entrada/Salida (E-TICKET) de Embarque y Desembarque, acortando dicho formulario para la facilidad del usuario.</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Se evidencia la realización de las encuestas de satisfacción, para conocer la calidad de los servicios brindados, mediante la Carta Compromiso al Ciudadano y la de Satisfacción al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe resultados de las encuestas. • Reporte CALL CENTER. • Actualización E-Ticket. • Reporte por la línea 311. • PEI 2021-2024. | |
| <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> | <p>Contamos con manuales, procedimientos, planes y un comité de medio ambiente con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas medioambientales que promuevan una cultura ambiental que permita el establecimiento de buenos hábitos y actitudes entre los colaboradores con el entorno, frente al cuidado y conservación del medio ambiente, alcanzando así la preservación del desarrollo sostenible.</p> <p>Hemos implementado dos (2) jornadas de limpieza de playas acogiéndonos a los planes establecidos. Asimismo, se incluyó en los correos electrónicos del personal una coetilla con una recomendación para concientizar a la hora de imprimir algún documento.</p> <p>Por otra parte, se realizó una Jornada de Vacunación contra la Influenza y se ha recibido una</p> | <p>No se evidencia aspectos de diversidad y género.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>sensibilización por parte de la Cruz Roja sobre la donación de sangre.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Medio Ambiente. • Procedimiento de Medio Ambiente. • Plan de Medio Ambiente. • Comité de Medio Ambiente. • Fotos. • Listado participación en jornadas. | |
| <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>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece el Presupuesto Anual cerrando el año 2022 con 91% de ejecución y el Plan Anual de Compras con 99% garantizando la optimización de los recursos financieros y productos debidamente plasmados en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática 2022, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • Plan Anual de Compras. • Procesos de licitación. • Presupuesto Anual | |

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

Documento Externo
SGC-MAP

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <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>Se evidencia la implementación de las estrategias nacionales y de planificación implementados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, asimismo se realizan Planes Operativos Anuales conforme a la estructura organizativa, con las especificaciones en cada área institucional, en el año 2022 conteniendo el despliegue de sus metas de un periodo de un año y evaluadas por trimestre validando de esta forma su cumplimiento.</p> <p>Fue actualizada la estructura organizativa mediante la Resolución No. DGM-08-2022 considerando los cambios que se sumerge la institución en procura de una gestión efectiva de sus procesos y productos, que permite dar respuesta a tiempo a las demandas de servicios de las partes interesadas, articulando el mapa de procesos que permite plasmar el flujo de trabajo de las áreas operativas, estratégicas y de apoyo interrelacionadas entre sí.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024- • POA 2022. • Informes de cumplimiento a los POA's. • Manual de cargos y funciones • Resolución de aprobación de Estructura Organizativa. • Mapa de Procesos. | |
| <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la</p> | <p>Con la finalidad de traducir las iniciativas estratégicas del PEI, se crean los Planes Operativos</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>Anuales (POA), los cuales son detallados de manera trimestral en matrices de seguimiento al POA. Además, se realiza la estructura programática donde se incorpora en el Sistema Ruta la producción física y financiera proyectada.</p> <p>A raíz de la planificación operativa se elaboran los acuerdos de desempeño, que son el instrumento para medir el resultado individual de todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual. • Tabla de Producción Institucional. • Acuerdos de Desempeño. | |
| <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>En la institución se llevan a cabo las respectivas socializaciones y acercamientos con las áreas de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización de Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Resultados de monitoreo trimestral/anual de los Planes Operativos Anuales. • Encuestas de Satisfacción al Ciudadano con su Plan de Acción. • Resultados de Auditorías Internas y Externas con su Plan de acción para mitigar los hallazgos encontrados. • Planes de Mejoras detectados en los Autodiagnósticos CAF. | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del Marco Institucional al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia e Informes de cada uno de estos puntos. | |
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>La institución monitorea de manera trimestral y anual que las áreas cumplan con lo planificado en el Plan Operativo Anual con el fin de garantizar la correcta implementación de los recursos financieros y estratégicos. Además, a través de los productos/servicios ofrecidos, se mantiene actualizada el Sistema Ruta del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el monitoreo al Cuadro de Mando Integral por medio al Ministerio de Presidencia y como también el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p> <p>Se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, en la reunión de revisión del sistema de gestión de la calidad que se realiza dos veces al año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales y anual POA's. • Sistema Ruta. • Cuadro de Mando Integral. • Reporte SISMAP. | |

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 |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| <p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> | <p>La Dirección General de Migración está en proceso de levantamiento de 13 servicios de cara al Programa Burocracia Cero, con el fin de simplificar, automatizar y reducir los tiempos de respuestas, esto se lleva de la mano con la CNC, OGTIC, MAP y MINPRE.</p> <p>Se realizó la actualización de plataforma del Ticket Electrónico de Entrada/Salida (E-TICKET) entre algunas mejoras son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un sistema automatizado continuo de envío de correos, encargado de entregar tanto los E-ticket completados a los usuarios, como de enviarles los requerimientos para retomar un ticket incompleto. • Funcionalidad que permitirá a los usuarios que hayan viajado y llenado previamente un ticket electrónico, la posibilidad de utilizar el código del anterior para recuperar y autocompletar la gran mayoría de la información del pasajero e incluso de aquellos que viajaron con él, en caso de estos volver a repetir viaje. • Doble ticket, los usuarios ahora cuando completen sus tickets de entrada, podrán rellenar al mismo tiempo sus tickets de salida de la República Dominicana colocando en el mismo proceso la información de salida. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia de encuentros. | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de levantamientos. • Mejoras implementadas al E-TICKET. | |
| <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> | <p>Se evidencia una cultura para la innovación a través de la formación, participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia la participación en la Reunión Ordinaria de la Comisión de Autoridades Migratorias de los países miembros del SICA (OCAM) celebrada en la ciudad de Panamá, donde la República Dominicana recibió la Presidencia Pro Tempore de la OCAM comprometiéndonos a proponer una agenda estratégica regional que impulse la migración ordenada y la implementación de mecanismos concretos e intercambios de buenas prácticas de regulación migratoria interregional con respeto de los derechos humanos. • Se realizó una mesa de trabajo para mejoras de las Estadísticas Migratorias entre instituciones que intervienen en el proceso de captación de datos en la frontera. • Se lleva a cabo un programa de ciberseguridad con el Centro Nacional de Ciberseguridad para intercambiar buenas prácticas y conocimientos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes. • Fotos. • Notas de Prensa. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Programa de la mesa de trabajo para mejoras estadísticas. • Programa de Ciberseguridad. | |
| 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. | <p>Se evidencia la comunicación de los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes, a través reuniones en las que se presentan los resultados que se han generado en el periodo transcurrido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia a reuniones. • Redes sociales. • Portal WEB. | |
| 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>El personal realiza aportes de ideas innovadoras y creativas a través de los equipos de trabajos conformados donde se comparten mejoras para eficientizar la gestión.</p> <p>Tomando en cuenta las expectativas y/o sugerencias que nos den los ciudadanos a través de las Redes Sociales, Página Web, Encuestas y el Call Center.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB. • Listado de asistencia a reuniones. • Planes de Mejoras. • Redes sociales. • Encuestas de satisfacción. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los compromisos planificados, prioridades y urgencias. Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto de la DGM se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el POA y el PACC.</p> <p>Se evidencia la implementación y optimización efectiva de los recursos cerrando el año 2022 con 91% de ejecución en el Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras con un 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras. • Presupuesto Anual. | |
|--|--|--|

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 |
|---|---|------------------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> | <p>Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con nuestro Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual a través de la Planificación de los Recursos Humanos, esto se realiza en base a las necesidades identificadas de las áreas y contando con las condiciones financieras pertinentes.</p> <p>También se evidencia en la detección de necesidades de capacitación y desarrollo, a través del Plan de Capacitación.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual POA RR.HH. • Planificación de los RRHH. • Portal SISMAP Poder Ejecutivo. • Plan de Capacitación 2022- 2023. • Listado de participación de Capacitación. | |
| <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>La institución tiene establecido un procedimiento para el reclutamiento/selección de personal, de promoción y así mismo como un Manual de Organización y Funciones a través de la Resolución aprobatoria No. DGM-020-2022 describiendo el accionar y funcionamiento de las actividades del personal. Además, se cuenta con el reglamento interno de la institución el cual tiene como objetivo establecer los principios, políticas, normas y procedimientos que regirán la gestión de los Recursos Humanos. Adicional, contamos con un Plan de Capacitación y la Evaluación de Desempeño donde se detectan las necesidades de mejora para cada empleado. Anualmente se realizan los acuerdos de desempeño, documento donde se establece el compromiso asumido en el desempeño del cargo para contribuir al logro de las metas y objetivos que debe generar su área de trabajo.</p> <p>Además, se evidencia mediante la implementación de Concursos públicos y registro de elegibles de los mismos.</p> <p>La DGM orientada a atraer personal con los talentos necesarios cuenta con una escala salarial aprobada y implementada y otros beneficios que son otorgados al personal.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Evaluaciones del Desempeño. • Concursos Públicos y Registro de Elegibles. • Plan de Capacitación. • Resolución aprobatoria de la Escala Salarial. • Procedimiento de Compensación, Bienestar e Incentivo del Talento Humano. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. • Procedimiento para la Promoción basada en el Desempeño. | |
| <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> | <p>Implementamos los principios de igualdad de oportunidades en la implementación de concursos para la promoción y ascensos, respetando las políticas establecidas de imparcialidad, igualdad de oportunidades, condiciones, diversidad, cultural y de género.</p> <p>Se evidencia el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permisos especiales por muerte de familiar directo, licencias y vacaciones. Se asigna cada año, incentivos por desempeño y cumplimiento de indicadores. La institución premia el esfuerzo a través del reconocimiento al personal.</p> <p>También se evidencia la responsabilidad social en la jornada de limpieza en Playa Güibia 2022 y 2023. Además, se realizó un curso de Migración, Medio Ambiente y Cambio Climático, impartido por la OIN.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Evaluaciones del Desempeño • Actas de Concursos. • Permisos y licencias otorgados. • Libramiento Nóminas de pago bonos e incentivos. • Publicación de jornada, Redes Sociales. • Listado de Asistencia. • Fotos. • Placas de Reconocimiento | |
| <p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> | <p>La institución gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo con 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. Contamos con el Manual de Cargo, donde se documentan las diferentes habilidades que debe tener un servidor en el cargo que ocupa. Actualmente dicho manual se encuentra en revisión por el Ministerio de Administración Pública para su actualización en virtud de la nueva estructura organizativa mediante la resolución No. DGM-08-2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos. • Comunicación de revisión para el Manual de Cargos. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> | <p>Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo a las necesidades de formación detectadas. Se evidencia a través de la implementación de concursos para la promoción y ascensos, respetando las políticas establecidas de imparcialidad e igualdad de oportunidades.</p> <p>Apoyamos una cultura de desempeño y definimos objetivos de desempeño. Hemos creado acuerdos de desempeño a mil ochocientos cuatro (1,804) colaboradores para el año 2023, y evaluado el desempeño de mil ochocientos noventa y cuatro (1,894) colaboradores, correspondientes al año 2022, asignando metas con objetivos de desempeño alineado al Plan Operativo de la unidad organizativa, dichos acuerdos se monitorean y se evalúan anualmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2022 -2023. • Registro de Participación de Capacitación. • Certificados de participación. • Actas de Concursos. • Acuerdos de Desempeño Anual. • Evaluaciones de Desempeño. | |
| <p>6) 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,</p> | <p>Apoyamos una cultura de desempeño y definimos objetivos de desempeño. Hemos creado acuerdos de desempeño a mil ochocientos cuatro (1,804) colaboradores para el año 2023, y evaluado el desempeño de mil ochocientos noventa y cuatro (1,894) colaboradores, correspondientes al año</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <p>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>2022, asignando metas con objetivos de desempeño alineado al Plan Operativo de la unidad organizativa, dichos acuerdos se monitorean y se evalúan anualmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeño Anual. • Evaluaciones de Desempeño. | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <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>La institución cuenta con un Plan de capacitación, coherente con las necesidades del personal, basado en el desarrollo de las competencias y los requisitos del cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Listado de participantes de capacitaciones impartidas. | |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> | <p>Se evidencia a través del procedimiento de reclutamiento y selección, el proceso para atraer candidatos, el cual posee los requisitos exigidos por el perfil del cargo y en la publicación de vacantes a través de avisos a concursos, documento que contiene los requisitos mínimos exigidos. Además, se socializa en el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso los siguientes contenidos: La misión, visión, objetivos, Plan Estratégico</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Institucional, Política de Calidad. La DGM orientada a atraer personal con los talentos necesarios cuenta con una escala salarial competitiva y otros beneficios que son otorgados al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de RR.HH. • Inducción al personal de nuevo ingreso. • Acta de concurso y registro de elegibles. • Resolución aprobatoria de Escala salarial. | |
| <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>Para hacer uso eficiente de los recursos, en nuestro Plan de Capacitación hemos incluido capacitaciones en modalidad virtual, para contribuir al desarrollo de las competencias en cuanto al aprendizaje electrónico y en el trabajo.</p> <p>Se evidencia el trabajo en equipo en la conformación de equipos de trabajo para la elaboración, del Plan Operativo Anual, a través de reuniones departamentales, además en la conformación de los siguientes Comité; Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité de Ética, Comité de Emergencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Listado de participantes. • Programa de capacitación de Ciberseguridad. • Inducción a la administración Pública I y II. • Listados de asistencias a cursos y talleres. • Minutas de reuniones. | |

| | | |
|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Relación de participantes en jornadas de elaboración del Plan Operativo Anual (POA). | |
| 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. | <p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación individual, con la recomendación realizada por los colaboradores y supervisores de áreas. Se evidencia la programación en el Plan de Capacitación, buscando contribuir al desarrollo de las competencias, a través de los diferentes talleres que se han implementado, tales como: Capacitación de los Procesos Administrativos de la DGM, procesos de Control Interno, Inducción a la Administración Pública Nivel 2, detección de documentos falsificados, redacción de Informes Técnicos, habilidades gerenciales y liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación y Desarrollo • Relación de Asistencia Cursos y talleres. | Se evidencia pocas capacitaciones enfocadas al desarrollo humano. |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. | <p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc. Además, a los colaboradores de nuevo ingreso se les gestiona el taller de Introducción a la Administración Pública, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción. • Relación de participación del Proceso de Inducción. • Relación de participación Taller de Inducción a la Administración Pública. | No se evidencia la inducción al puesto. |

| | | |
|---|---|--|
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc. Además, a los colaboradores de nuevo ingreso se les gestiona el taller de Introducción a la Administración Pública, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Implementamos concursos para la promoción y ascensos, respetando las políticas establecidas de imparcialidad e igualdad de oportunidades. La Institución ha realizado 161 traslados en el 2022 y 86 traslado en lo que va del año 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones Laborales. • Relación de Asistencia a la Inducción. • Relación de participación, Taller de Inducción a la Administración Pública. • Certificados de Participación. • Acciones de personal. • Actas de Concursos. | |
| <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>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación impartiendo capacitaciones virtuales. Se evidencian capacitaciones internas para el personal de la entidad, mediante modalidad virtual como son: Inducción a la Administración Pública, Excel Básico, Taller de Sensibilización SISMAP Gestión Pública, Programa de capacitación de ciberseguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres Modalidad Virtual. • Certificados de Participación. | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> | <p>Se evidencia la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan de Capacitación.</p> <p>La dirección General de Migración, llevó a cabo un taller sobre la conformación de «Brigadas de Emergencia» a través del cual fueron capacitados personal de distintas áreas, sobre la aplicación de la técnica de Resucitación Cardio Pulmonar (RCP), primeros auxilios; y de cómo actuar ante un accidente, siniestro y catástrofe. Además, tenemos constituido el Plan de Emergencias Institucional para casos de siniestro, catástrofe y desastres naturales.</p> <p>Se llevará a cabo el curso de Valoración y Administración de Riesgo, el cual será impartido por la Contraloría, donde se involucrará a los Directores y el equipo técnico.</p> <p>Contamos con una Comisión de Integridad Gubernamental, la cual tiene el objetivo de desarrollar programas, eventos y actividades lúdicas que promuevan la interiorización de los principios éticos y valores de integridad.</p> <p>Se realizaran diversos talleres sobre Planeación de gestión de riesgos de corrupción, taller sobre Identificación de riesgos de corrupción, taller sobre evaluación, valoración y priorización del riesgo, taller sobre tratamiento de riesgos de corrupción.</p> | |

| | | |
|--|---|-----------------|
| | <p>Y taller sobre seguimiento y monitoreo de riesgos de corrupción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Registro de asistencias a Inducción y taller. • Fotos de inducción y taller. • Plan de Acción del Comité de Ética • Plan de Trabajo Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) | |
| 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. | | No se evidencia |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. | Se evidencia una cultura de comunicación abierta y de dialogo, en el desarrollo de las jornadas para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y el CAF, en donde participa el personal de las diferentes áreas. Además se evidencia en la socialización del Comité de Ética, y el Comité de Calidad. También, se evidencia la motivación y el trabajo en equipo en los resultados de las encuestas de clima organizacional. Como parte de nuestro sistema de gestión, implementamos las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que nos permite gestionar los procesos de manera eficiente. Implementando mejoras para impulsar el | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>rendimiento institucional, y su control interno a través del monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados Asistencia Reuniones Departamentales para la elaboración del POA. • Socialización POA. • Informe de Encuestas de Clima 2022. Comunicaciones de conformación Comités NOBACI. | |
| <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> | <p>La Institución promueve la cultura del diálogo a través de reuniones, buzón de sugerencias, la Encuesta de Clima Laboral. A través de las reuniones departamentales se hacen lluvias de ideas como una forma de dar participación a los colaboradores.</p> <p>Se evidencia una cultura de comunicación abierta y de dialogo, en el desarrollo de las jornadas para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y el CAF, en donde participa el personal de las diferentes áreas. Además se evidencia en la socialización del Comité de Ética, y el Comité de Calidad. También, se evidencia la motivación y el trabajo en equipo en los resultados de las encuestas de clima organizacional. Como parte de nuestro sistema de gestión, implementamos las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que nos permite gestionar los procesos de manera eficiente. Implementando mejoras para impulsar el rendimiento institucional, y su control interno a</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>través del monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociabilización del POA • Informe de Encuesta de Clima Laboral 2022 Listados Asistencia Reuniones Departamentales para la elaboración del POA. • Socialización POA 2023. • Comunicaciones de conformación Comités NOBACI | |
| 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. | <p>Se evidencia acuerdos de desempeño laboral entre supervisor y supervisado, tomando como base los planes operativos anuales, los cuales son elaborados con la participación de las diferentes áreas estableciendo las metas de manera consensuada.</p> <p>Se realiza el seguimiento periódico a los acuerdos establecidos. Además, se realiza una evaluación anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Evaluaciones de desempeño. | |
| 5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, | La Institución aplica la encuesta de Clima Laboral a los empleados con el objetivo de conocer su percepción acerca del trabajo, el liderazgo y la | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> | <p>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 donde actualmente tenemos el 100% de ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Clima 2022. • Plan de Acción 2022. | |
| <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>Contamos con espacios adecuadamente distribuidos y acondicionados, de acuerdo a las necesidades de los colaboradores. Hemos colocado un extintor de fuego en todas las áreas, para los casos de incendio. Los espacios resbaladizos han sido preparados con antideslizante para mitigar riesgos de salud. Además, se realizó I simulacro de evacuación, se colocó de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; colocación de extintores de incendio en lugares claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación, jornada de vacunación, transporte al personal para evitar posibles riesgos en el trayecto de su casa hacia el trabajo y viceversa, se asegura el traslado en transporte institucional al personal para asistir a labores externas.</p> <p>La institución ha constituido el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la mano de una política y guía que refleja las pautas a seguir sobre las medidas para proteger y promover el cuidado y la salud de los empleados. Se realizaron capacitaciones al personal de distintas áreas de la institución, sobre</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>cómo actuar ante una eventual situación de riesgo o emergencia, con el objetivo de combatir de manera preventiva o ante eventualidades de un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, dentro de la institución y cuya función está orientada a salvaguardar a las personas, sus bienes y el entorno de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de constitución, Guía y Política Plan de Salud y Seguridad en el trabajo. • Fotos de capacitación. • Fotos. • Listado de Asistencia | |
| <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 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 o en caso de fallecimiento de algún familiar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de acciones RR.HH. | |
| <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 a [REDACTED] colaboradores en el año 2022 en lo que va del año 2023 han sido beneficiados 2,302. Hemos realizado la inclusión de 834 empleados al Fondo 100. Dentro de los beneficios que otorga la DGM a su personal están, el subsidio de almuerzo, y el servicio de transporte.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de acciones RR.HH. | |
| <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>Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma monetaria o no monetaria, con la elaboración de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, con la entrega de reconocimientos por la entrega y el compromiso a los servidores, reconocimiento a los empleados por alto rendimiento, celebración de actividades de integración, entrega de bonos por desempeño, pago de horas extraordinarias, pago de incentivo por logro de indicadores.</p> <p>Actualmente la DGM tiene un acuerdo con los jugadores de Major League Baseball (MLB) en apoyo a regularizar la entrada y salida de este equipo deportivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de acciones RR.HH. | <p>No se evidencia actividades culturales.</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 |
|-------------------------|---|------------------------|
| La Organización: | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>l) 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 una alianza recíproca y de cooperación. Algunos de nuestros enlaces son:</p> <p>Sector Privado: Aeropuerto Internacional de Punta Cana. H&H Solutions. Compañía Dominicana de Seguros, S.A. Seguros Crecer, S.A. Compañía Dominicana de Seguros APS, S.A., General de Seguros S.A.</p> <p>Sociedad Civil: Mejor League Baseball (MLB).</p> <p>Sector Público: Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) Ministerio de Relaciones Exteriores Tesorería Nacional Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Seguros Banreservas</p> <p>Organismo Internacional: Organización Internacional de la policía Criminal (INTERPOL). Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos, convenios o alianzas. | |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| | | |
| <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>Se firmó un acuerdo de cooperación con la unidad Administrativa Especial Migratoria de Colombia, con el objetivo de estrechar lazos de cooperación en asuntos migratorios. Asimismo, con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) con el objetivo de intercambiar políticas, experiencias, conocimientos y mejores prácticas en la ciberseguridad.</p> <p>Se realizó un acuerdo interinstitucional para la migración laboral, entre MITE, MIREX, INMRD, TSS y la DGM, con el objetivo de aunar esfuerzos técnicos operativos y financieros, a fin de establecer acciones de cooperación que contribuyan a la creación de un Sistema de Información para la gestión Migratoria Laboral en República Dominicana, basado en la normativa en materia laboral y migratoria nacional vigente, para que de forma coordinada, se pongan en marcha los dispositivos estatales para su efectiva implementación.</p> <p>Se evidencia la participación en la Reunión Ordinaria de la Comisión de Autoridades Migratorias de los países miembros del SICA (OCAM) celebrada en la ciudad de Panamá, donde la República Dominicana recibió la Presidencia Pro Tempore de la OCAM comprometiéndonos a proponer una agenda estratégica regional que impulse la migración ordenada y la implementación de mecanismos concretos e intercambios de buenas prácticas de regulación migratoria interregional con respeto de los derechos humanos.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>Acuerdos, Convenios y Alianzas.</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>Se evidencia en la matriz de Seguimiento a Acuerdos y Convenios que la DGM define el rol y responsabilidades de cada socio, estableciendo controles, monitoreos continuos y evaluaciones de los resultados de las alianzas.</p> <p>Se evidencia que en la actualidad la DGM cuenta con 7 convenios y 8 acuerdos, a los cuales se les aplica monitoreo según su fecha de vencimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos, Convenios y Alianzas. • Portal WEB DGM | |
| <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> | <p>La Dirección General de Migración, el Departamento Nacional de Investigaciones Dirección Nacional de Control de Drogas y Dirección General de Aduanas, firmaron un convenio con la finalidad de designar al Departamento Nacional de Investigaciones, como coordinador para revivir los mensajes de informaciones avanzadas de pasajeros APIS, PNR, APIS INTERACTIVO y APIS MARITIMO.</p> <p>Un convenio con el Aeropuerto Internacional de Punta Cana para la implementación del Sistema Automatizado de Control Migratorio (AUTOGATE) de extranjeros.</p> <p>Se creó un Sistema de Información para la Gestión Migratoria Laboral con la colaboración y</p> | |

cooperación de Ministerio de Trabajo, Ministerio de Relaciones Exteriores, Instituto Nacional de Migración y la Tesorería de la Seguridad Social.

Un convenio entre la Tesorería Nacional para regular la recaudación a través del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE).

Un acuerdo de cooperación para la integración de la institución en el Centro de Atención Presencial para el Ciudadano (PUNTO GOB) en el Distrito Nacional.

Un acuerdo de colaboración con el Instituto Nacional de Aviación Civil (IDAC) para coordinar e implementar programas de capacitación en temas migratorios y de aviación civil y cruzar informaciones de estadísticas de pasajeros aéreos.

Un acuerdo con la Major League Baseball (MLB) para regular la entrada y permanencia a la República Dominicana de los jugadores.

Un convenio de colaboración con el Ministerio de Defensa a través del Instituto Superior para la Defensa “General Juan Pablo Duarte y Diez” (INSUDE) para fortalecer y permitir cooperación en el ámbito científico, académico y investigación.

Un acuerdo de cooperación con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) con el fin de fomentar y promover una cultura de ciberseguridad que se fundamente en la protección efectiva del Estado Dominicano.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Se firmó un acuerdo de alianza estratégica entre los Seguros Banreservas, Compañía Dominicana de Seguros, S.A., Seguros Crecer, S.A., Compañía Dominicana de Seguros APS, S.A., General de Seguros S.A., con el objetivo de formalizar la comercialización de productos de Seguros de las COASEGURADORAS a favor de los extranjeros que deban complementar los requisitos de la ley establecidos en los procesos migratorios que dependen de Migración, en todos los derechos y obligaciones que le corresponden según la póliza contratada a través de la plataforma de RESERVAS, donde se realizaran las gestiones conjuntas para la promoción y comercialización de los Productos de Seguros, conforme las especificaciones establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos, Convenios y Alianzas. | |
| <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>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 garantizar y gestionar que la adquisición o compra cumplan con los requisitos establecidos en la ley, haciendo los procesos de licitaciones y seleccionando suplidores que sean proveedores del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB-Portal Transparencia • Constitución Comité de Compras | |

Documento Externo
SGC-MAP

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> | <p>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, la institución proporciona mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos, que velan por la transparencia.</p> <p>Actualmente contamos con Índice en el Cumplimiento de la Ley 200-04 de 97% y de Transparencia Gubernamental de 90% según el Cuadro de Mando Integral donde consolida el desempeño de gestión gubernamental.</p> <p>En nuestro portal web están contenidos nuestras ejecuciones presupuestarias, procesos de licitaciones, cumplimiento de las metas, enlace al Portal de Datos Abiertos con la información sobre estadísticas de la institución. Las siguientes informaciones y entre otras están disponibles en la sección de Datos Abiertos en dicho portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina Empleados fijos. • Informes de POA's. • Procesos de Licitaciones. • Declaración Jurada. • Entre otros. <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB. • Portal Datos Abiertos. • Reporte Cuadro Mando Integral. | |
| 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>La institución incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos y grupos de interés a través de la valoración acerca de la satisfacción y la calidad de los servicios brindados donde se refleja la percepción de su grado de satisfacción y así mismo, toda la información recopilada se utiliza como base para el análisis y respuesta de mejora continua mediante un Plan de Acción con la finalidad de mantener los estándares de calidad y las sugerencias de los usuarios.</p> <p>Además, se realiza de forma periódica los encuentros con el Comité de Calidad para conocer y determinar soluciones proactivas para el cumplimiento de los objetivos propuestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Auditorias de Calidad. • Reuniones del Comité de Calidad. • Informe de Encuestas Satisfacción al Ciudadano. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. | |
| 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>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, los resultados de las encuestas de Satisfacción y de Carta Compromiso</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>según las directrices del Ministerio de Administración Pública se realiza el levantamiento y su respectiva tabulación reflejado un informe.</p> <p>Se evidencia la elaboración de una matriz para la gestión de Quejas, Sugerencias y/o denuncias. Se gestionan el tratamiento adecuado desde la distribución a las áreas que intervienen hasta la respuesta final a los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta de Satisfacción al Ciudadano. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Redes sociales y Página Web. • Matriz de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias. | |
| <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 en el apartado SERVICIOS donde indican, los requisitos, procedimientos a realizar los medios para solicitarlos, disponibilidad horaria y tiempo de respuesta a la solicitud de los mismos.</p> <p>Por otro lado, contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde establecemos los derechos de los ciudadanos respecto al tiempo de respuesta en la prestación de los servicios que involucra la misma, a través de esta implementación se mejora la relación de la institución con el ciudadano, fortaleciendo la confianza y credibilidad ante la población. Hasta la fecha se tienen comprometidos 3 servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permiso Salida de Menor. • Renovación de Residencia Temporal. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Residencia Temporal. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Brochur Carta Compromiso. • Redes Sociales. • Página Web. | |
|--|---|--|

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>l) 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>Se evidencia la gestión financiera alineada a los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente, vinculado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, con el objetivo de: Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros de la DGM garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional. Asimismo, alineada al Plan Operativo Anual (POA) y Plan Anual de Compra (PACC).</p> <p>El Presupuesto del año 2022 cerro con 91% de ejecución y el Plan Anual de Compra con un 99%.</p> <p>De igual manera, a través del Sistema Ruta se evidencia la gestión física y financiera de manera eficaz y transparente, el cual es una plataforma</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>tecnológica del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo donde se visualizan los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través del seguimiento a los indicadores establecidos por cual nos regimos por dos cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extranjeros regulados en territorio nacional a través de la emisión de residencia y servicios. • Nacionales y Extranjeros autorizados a salir y entrar hacia territorio nacional. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual. • Presupuesto Anual. • Sistema Ruta. • Ejecución Presupuestaria enero-marzo 2023. | |
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> | <p>A la hora de evaluar la ejecución del presupuesto en el cierre de un periodo se alinea con la ejecución del Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Compras para validar el cumplimiento de los objetivos financieros y no financieros. En ese sentido, los objetivos que no fueron alcanzados se analizan para la elaboración del siguiente presupuesto tomando en cuenta la identificación de los mismos, con las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración del PACC institucional de manera oportuna y fiable. 2. Solicitar las cuotas de compromiso de manera oportuna. Estas acciones se están desarrollando de manera tal que ha permitido mitigar los riesgos de las decisiones financieras. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Por otro lado, se incorporó en el Plan Operativo Anual 2023 el apartado de Gestión de Riesgos donde las áreas colocan imprevistos que pueden surgir o pueden tentar al cumplimiento de los objetivos propuestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestaria. • Plan Operativo Anual. • Plan Anual de Compras. • Matriz de Riesgos. | |
| <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>Se evidencia que la DGM asegura la transparencia financiera y presupuestaria, a través de la publicación en el Sub-portal transparencia el presupuesto vigente y su respectiva ejecución.</p> <p>Se realiza la formulación del presupuesto por resultados basado en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de los productos terminales de la institución.</p> <p>Además, se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • Ejecución Presupuestaria • Plan Anual de Compras (PACC) • Compras por debajo del umbral • Compras Menores. • Licitación Pública. • Ect. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado y vigente. • Portal WEB. | |
| <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>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros con el control del Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones, a través de la ejecución y la efectividad del PACC con 99% de ejecución.</p> <p>Se evidencia que la entidad procura asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando sistemas de control eficientes apoyándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). • El Informe de ejecución de producción físico- financiera. • Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado y su ejecución. | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Avances al POA´s. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Sistema Ruta. | |
| 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>Se realiza la planificación / presupuesto plurianual a través del sistema RUTA de MEPYD, el cual es actualizado anualmente para fines del Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Se evidencia que la institución introduce sistemas innovadores de planificación, control presupuestario en la formulación de los presupuestos, Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual. • Presupuesto Anual • Plan Anual de Compras. | |
| 6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado. | <p>Se realiza la planificación / presupuesto plurianual a través del sistema RUTA de MEPYD, el cual es actualizado anualmente para fines del Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Se evidencia que la institución introduce sistemas innovadores de planificación, control presupuestario en la formulación de los presupuestos, Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual. • Presupuesto Anual • Plan Anual de Compras. | |
|--|---|--|

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, donde se les entrega el manual de funciones de acuerdo a su puesto y se capacitan de acuerdo a sus necesidades para eso contamos con un Plan de Capacitación que nos permite desarrollar y potencializar las competencias del cargo.</p> <p>La institución gestiona el conocimiento a través del plan de capacitación, En lo que va de este año se han realizado un total de 14 capacitaciones con un total de 558 colaboradores capacitados.</p> <p>Para garantizar el almacenamiento de las informaciones de la institución, hemos creado una Política de Respaldo con el fin de almacenar la información adecuadamente y con el objetivo proteger los datos de la Dirección General de Migración, evitar su pérdida y asegurarse de que</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes. • Política de Respaldo. • Manual de Cargos. • Plan de capacitación. | |
| <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</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 y la información relevante de la organización siga siendo preservada.</p> <p>Se realiza la gestión de la información a través de las carpetas digitales controladas por el Sistema de Gestión de la Calidad en la que se comparten los manuales, políticas, procedimientos, guías, que permiten un adecuado manejo de la información disponible, a la que tienen acceso todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia que la entidad garantiza que la información disponible externamente sea recogida,</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>procesada, usada eficazmente y almacenada, con la información recolectada en las encuestas externas, los buzones de reclamaciones quejas y sugerencias, a través de procesos, políticas y otros documentos que determinan los pasos a realizar.</p> <p>Se levantan encuestas para conocer la perspectiva del grado de satisfacción de los ciudadanos/clientes/usuarios frente a los servicios que brinda la DGM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discos. • Acuerdo con OGTIC. • Carpetas digitales. • Procedimientos sobre Quejas, Sugerencias y / o Denuncias. • Informes de encuestas. • Matriz de quejas, sugerencias y/o denuncias. • Informes de encuestas. | |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> | <p>La institución como generadora de servicios, está centrada en aprovechar las oportunidades de la transformación digital. Para aumentar el conocimiento de la organización, contamos con la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams y Zoom, en este sentido, el departamento de tecnología realizó un total de 21 capacitaciones virtuales de ciberseguridad impartidos por el CNCS.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Se ha logrado simplificar los servicios y eficientizar la entrada y salida del territorio nacional, a través de la mejora en el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana (E-Ticket, del cual se dispone ahora de manera digital para más fácil acceso. La DGM se acogió a la iniciativa de participar en el programa Burocracia Cero que busca elevar la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de los trámites y servicios, así como la mejora de la calidad de las regulaciones migratorias., con el fin de simplificar trámites y procesos de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Una de las mejoras a implementar es integrarse a la plataforma de interoperabilidad con el fin de intercambiar información con otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a cursos • Registro de participantes • Portal E-Ticket • Informe Simplificación de Tramites | |
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> | <p>Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas. Se evidencia la participación de los colaboradores en cursos y talleres a través del uso de las plataformas como: INAP Virtual, e INFOTEP Virtual.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son: Microsoft Teams y Zoom. Nuestra página WEB está certificada bajo la NORTIC A6 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de Participación. • Convocatoria a Capacitaciones. • Pantalla de plataformas virtuales de • Capacitación. <p>Certificación NORTIC A6</p> | |
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Se evidencia con el uso de la Carpeta Digital de Documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad, en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso común como son: los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente. Dicha carpeta está disponible para todas las Direcciones de la institución y administrada por el Dirección de Planificación y Desarrollo quien controla y actualiza la información.</p> <p>Se evidencia que la entidad dispone de documentos de todas las áreas de los procedimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad. • Manual de Funciones • Manual de Calidad | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Calidad • Plan Operativo Anual (POA) • Manual de Procedimientos y Cargos • Entre otros. <p>Se evidencia que la institución dispone de un personal que vigila y administra la seguridad de la información. Cuenta con una Política de Respaldo diseñada para proteger los datos de la Institución, para evitar su Perdida y asegurarse de que puedan ser recuperados en caso de un desastre, la falla de un equipo o destrucción accidental o intencional de dicha información. Su propósito es la seguridad y protección de datos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta Digital. • Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA). • Política de Respaldo. • Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad. • Manual de Funciones. • Manual de Calidad. • Políticas de Calidad | |
| <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 Página WEB donde se coloca toda la información de la institución, tales como: servicios ofrecidos, actualidades noticiosas, Marco Legal, el portal de transparencia con la información sobre nómina, Plan Estratégico Institucional, Informes de gastos, entre otros. Contamos con el uso de la carpetas digitales Controladas por el Sistema de Gestión de Calidad, en la cual se colocan todas las informaciones</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>importantes de uso común como son: los Manuales, Políticas y Procedimientos los cuales son revisados y actualizados, dicha carpeta está disponible en todas las direcciones de la institución y administrada por el departamento de Planificación y Desarrollo quien controla y actualiza la información periódicamente. Los colaboradores tienen cuenta de correo electrónico institucional lo cual permite la transferencia de conocimientos, documentos e información para realizar sus labores y la mejora de la comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB • Correo Electrónico • Carpetas Digital | |
| <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>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 y/o opinión de los servicios que ofrecemos. Se verifica el intercambio con las partes interesadas por medio de las encuestas de satisfacción a usuarios externos, en las cuales pueden plantear sus quejas y sugerencias sobre el servicio recibido, para dar el seguimiento y tratamiento correspondiente a las quejas y sugerencias que surgen, producto de los resultados en las encuestas, a través de un plan de acción. Nuestra Página WEB cuenta con el portal de Ticket Electrónico (E-Ticket) de entrada y salida de la República Dominicana, para facilitar el llenado del formulario a los usuarios</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB • Informe encuesta de satisfacción 2023 • Plan de Acción 2023 | |
| <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 cuenta con Manual de Funciones para los diferentes cargos, Manual de Procedimientos donde se establece la coordinación que tienen los procesos de la institución con las áreas a nivel interno.</p> <p>Además, existe la Carpeta compartida donde se almacena los documentos e información de las diferentes tareas que realiza cada colaborador y que competen a las áreas de la institución, con el propósito de asegurar el almacenamiento de la información clave de cada empleado, en caso de que alguno deje de formar parte de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos. • Manual de Funciones. • Carpeta Compartida. | |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>La Institución diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y plasmados</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

anualmente en los planes operativos. Contamos con un Plan Estratégico 2021-2024.

El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégicos y operativos; como evidencia de esto se definió en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, tomando en consideración Operaciones de la infraestructura TIC funcionando eficientemente, Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas e Identificados y mitigados los riesgos TIC. En coordinación con la Dirección de Tecnología se establecen los objetivos de esa área, y se crea el POA para llevar a cabo la gestión que requiere la organización establecida previamente en el PEI.

Nuestra página WEB está certificada bajo la:
NORTIC A2 Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.

NORTIC A4 Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno.

NORTIC A5 Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.

NORTIC E1 Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

NORTIC A3 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

NORTIC A5 Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano

NORTIC A6 Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Esto le permite a la Institución manejar de manera adecuada el portal WEB, las redes sociales, la interoperabilidad con las demás instituciones públicas y portales digitales relevantes para brindar un servicio de calidad al ciudadano. Se han realizado mejoras en el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana E-Ticket, del cual se dispone ahora de manera digital para más fácil acceso. Estas iniciativas fueron puestas en marcha para simplificar los servicios y eficientizar la entrada y salida del territorio nacional. Este servicio ha permitido mejorar el proceso de chequeo para las personas que entrada y salen del país, con tan solo un click, el formulario llega al correo electrónico de manera automática, eficientizando la asistencia a los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal WEB. • Certificaciones NORTIC. • Portal E-Ticket. • POA Dirección de Tecnología. • PEI 2021-2024. | |
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> | <p>La institución monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. Se realizan revisiones de los procesos que actualmente conllevan costos y se pueden digitalizar o automatizar con el objetivo de disminuir los mismos, ejemplo de esto es el sistema de E-ticket, antes las entradas y salidas de los ciudadanos en los aeropuertos se completaban en una ficha manual, la cual se elaboraba en una imprenta y representaba un gasto significativo para</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>la institución. Otro escenario son los servicios que la institución tiene contratado con proveedores, evaluamos la factibilidad de recibir el mismo servicio a menor costos, ejemplo cambiar el Site Alterno o Data Center Secundario de la localidad del NAP del Caribe a Data Center de la OGTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal E-ticket • Data Center de la OGTIC | |
| <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>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 institución donde evidenciamos la transparencia de nuestra gestión. Con el objetivo de tener automatizado el monitoreo del estado de los servidores físicos y virtuales, así como también de los enlaces críticos de red hemos implementados las aplicaciones OpenSource Zabix, Kuma que a través de Telegram envía notificaciones al instante y que nos permite tomar las acciones necesarias para garantizar la alta disponibilidad de los servicios de TI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB. • Portal Datos Abiertos. • Aplicaciones OpenSource Zabix. | |
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)</p> | <p>La institución 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</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> | <p>información relevante para la organización. Para promover el trabajo colaborativo y dinámico utilizamos aplicaciones en la nube como Slack que nos permite de manera interna comunicarnos y Click Up una plataforma de productividad todo en uno que reúne equipos, tareas y herramientas en un solo lugar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Click Up. <p>Aplicaciones Slack</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>En nuestro sistema Core el Dom02 tenemos diseñadas pantallas, formularios y procesos que contribuyen a la mejora y automatización de los servicios que la institución ofrece.</p> <p>Para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, hemos simplificado algunos trámites como el Chequeo de pasajeros a través del (Autogate) y se ha logrado simplificar los servicios y Eficientizar la entrada y salida del territorio nacional, a través de la mejora en el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana, E-Ticket, del cual se dispone ahora de manera digital para más fácil acceso. Para garantizar servicios en línea de manera eficiente y 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, A6 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal WEB • Certificaciones NORTIC • Sistema Dom02 • Sistema Autogate • Portal E-Ticket | |
| <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>La Institución cuenta con políticas que establecen las normas, protocolos y otras medidas para proteger de manera efectiva la data y la seguridad cibernética. Para garantizar el almacenamiento de las informaciones de la institución, hemos creado Políticas de Respaldo y Políticas de la Seguridad de las Comunicaciones, con el fin de almacenar la información adecuadamente y con 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:</p> <p>Política de Respaldo Política de Seguridad de las Comunicaciones</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 usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p> | <p>La Institución Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. En el portal de Migración tenemos habilitado el Menú de Accesibilidad identificado con un icono fácil de distinguir, este menú permite que usuarios con discapacidades puedan ajustar el portal a sus</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>necesidades y puedan utilizar los servicios que se ofrecen en los mismos.</p> <p>Evidencias: Página Web</p> | |
|--|---|--|

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>I) 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>Se evidencia que la institución 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. 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, escritorios y espacios debidamente equipados. Las oficinas están distribuidas de manera adecuada. Además, contamos con autobuses confortables para el transporte de los empleados. A dichos autobuses se les da el debido mantenimiento para garantizar su eficiencia. Contamos con un Plan de</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Mantenimiento Institucional el cual fue creado con el Objetivo de;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuar espacios en la infraestructura y diseñar un plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo. • Diseñar durante el año un plan de mantenimiento preventivo y correctivo. • Elaborar planes y programas a corto y largo plazo de mantenimiento preventivo y correctivo en un período 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. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías Instalaciones físicas, equipos, mobiliarios y autobuses. • Plan integral de mantenimiento • Ficha de mantenimiento vehículos. • Plan de Mantenimiento Institucional | |
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el</p> | <p>Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, con el Plan de Mantenimiento Institucional, el cual busca adecuar espacios en la</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> | <p>infraestructura y diseñar un plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>La Institución cuenta con instalaciones seguras y efectivas respetando los lineamientos para seguridad y bienestar de los colaboradores en el ambiente de trabajo. Nuestras oficinas están debidamente equipadas con extintor y las señalizaciones para situaciones emergencias y evacuación. 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. Además, la Institución ha constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo, el cual es el responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumpliendo con las funciones y deberes descritas en la resolución 113/2011 del Ministerio de Administración Pública MAP. Además hemos impartido un taller sobre la conformación de «Brigadas de Emergencia» a través del cual fueron capacitados personal de distintas áreas, sobre la aplicación de la técnica de Resucitación Cardio Pulmonar (RCP), primeros auxilios; y de cómo actuar ante un accidente, siniestro y catástrofe.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mantenimiento Institucional • Fotografías de las Instalaciones, extintores señalizaciones de Salida de Emergencia • Fotografía taller impartido | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Acta de constitución Plan del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo. • Listado de Participación. | |
| <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>Se evidencia la implementación de la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones edificio sede, equipos técnicos, mobiliarios y vehículos, mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes, establecido en el procedimiento interno Gestión de activos fijos (Bienes Muebles), así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales. Se evidencia al ejecutar los procedimientos adecuados para descargar los activos fijos a través de un Encargado, 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>La Dirección General de Migración (DGM) adquirió dos flotillas de vehículos especiales lo que permitirá mejorar las condiciones de tránsito y condiciones de estadía de los individuos a ser deportados, además fue adquirida una flotilla nueva de 20 camiones especiales y preparados para la detención y traslado de indocumentados a través de las interdicciones que se implementan de manera simultánea y sistemática en toda la geografía nacional. De igual manera, fueron adquiridas 10</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>camionetas nuevas, que estarán destinadas a trabajar en la seguridad y avanzada de los camiones de deportaciones de extranjeros indocumentados detenidos en el país durante los operativos que se llevan a cabo en distintos puntos del país. Con la compra y puesta en operación de estos vehículos buscan eficientizar las labores y mejorar cada vez más los resultados en cuanto a las acciones contra la entrada ilegal de extranjeros al territorio dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de descargo • Fotografía de depósito de Haina • Acuse de recepción por Bienes Nacionales • Fotografías de Flotilla de Vehículos • Nota de Prensa. | |
| <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> | <p>Se evidencia el uso del salón multiuso de las instalaciones compartido con la Dirección General de pasaportes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de salones. | |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> | <p>En la institución cuenta con 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>La Dirección General de Migración (DGM) adquirió dos flotillas de vehículos especiales lo que permitirá mejorar las condiciones de tránsito y condiciones</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>de estadía de los individuos a ser deportados, además fue adquirida una flotilla nueva de 20 camiones especiales y preparados para la detención y traslado de indocumentados a través de las interdicciones que se implementan de manera simultánea y sistemática en toda la geografía nacional. De igual manera, fueron adquiridas 10 camionetas nuevas, que estarán destinadas a trabajar en la seguridad y avanzada de los camiones de deportaciones de extranjeros indocumentados detenidos en el país durante los operativos que se llevan a cabo en distintos puntos del país. Con la compra y puesta en operación de estos vehículos buscan eficientizar las labores y mejorar cada vez más los resultados en cuanto a las acciones contra la entrada ilegal de extranjeros al territorio dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planta Eléctrica. • UPS. • Fotografías de Flotilla de Vehículos • Nota de Prensa. | |
| <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>La Institución cuenta con una excelente accesibilidad física, tanto en la sede como en sus dependencias. Nuestras instalaciones cuentan con rampa de acceso para el uso de 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Instalaciones físicas y Parqueo | |
|--|--|--|

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: | | |
| <p>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> | <p>La institución 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 de Procesos actualizado y con un Manual de Procedimientos donde se establece la coordinación que tienen los procesos de la institución con las áreas a nivel interno. 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. Además se realizan encuestas de satisfacción al Ciudadano donde se evalúan diferentes dimensiones, tales como: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, lo que nos permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios. 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.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Proceso 2023 • Manual de Procedimientos • Página Web <p>Informe Encuesta de Satisfacción al Ciudadano</p> | |
| <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> | <p>La Institución implementó un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), basado en los estándares de la Norma ISO 9001, contamos con un Manual de Calidad. Asimismo, en la Sede principal se socializó las políticas de calidad y la importancia de la certificación internacional.</p> <p>Dando seguimiento al fortalecimiento institucional, para promover una cultura de mejoras continuas, cumpliendo con la normativa internacional ISO-9001-2015, vigente en el sistema gestión de la calidad, mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano.</p> <p>Se evidencia, en cumplimiento con los lineamientos de la DIGEIG, que se publica en el portal institucional, la información en diferentes formatos que incluyen datos abiertos, a fin de que sea de mejor manejo y manipulación por los usuarios y grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Certificación ISO 9001:2015 • Página web | |

| | | |
|--|---|--|
| <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>Para analizar y evaluar los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, la Institución se encuentra en proceso de levantamiento de una Matriz de riesgo, donde se documentaran los procesos, sus riesgos y como mitigarlos. También como parte de la estrategia para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización, contamos con la NOBACI, la cual nos impulsa a la mejora de los procesos, tanto a lo interno como a lo externo. Asimismo, para asignar los recursos y garantizar el logro de las metas, contamos con un Plan Estratégico 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA) para cada área. Además se realizan Auditorías Internas y Externas para vigilar el cumplimiento de los controles, buscando agregar valor a la organización dando recomendaciones para corregir las debilidades de control interno y para mejorar la eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Riesgo (en levantamiento) • PEI 2021-2024 • POAs • NOBACI • Informes de Auditorías | |
| <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>De acuerdo a las regulaciones del SGC en base a la norma internacional mencionada. La Institución documenta cada procedimiento, los responsables de los mismos y describe las responsabilidades a aplicar por los líderes y los gestores. Además, se cuenta con un Manual de Cargos que describa las responsabilidades y las competencias que rigen el puesto.</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos. • Manual de Cargos. | |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> | <p>La institución motivada por la información recogida en el buzón de sugerencias, auditorías internas y en las encuestas de Satisfacción al Ciudadano, se somete constantemente a 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>La DGM se acogió a la iniciativa de participar en el programa Burocracia Cero que busca elevar la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de los trámites y servicios, así como la mejora de la calidad de las regulaciones migratorias., con el fin de simplificar trámites y procesos de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.</p> <p>Se ha logrado simplificar los servicios y eficientizar la entrada y salida del territorio nacional, a través de la mejora en el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana (E-Ticket, del cual se dispone ahora de manera digital para más fácil acceso. Este servicio ha permitido</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>mejorar el proceso de chequeo para las personas que entran y salen del país, con tan solo un clic y el formulario llega al correo electrónico de manera automática, eficientizando la asistencia a los usuarios. Además se han simplificado y eficientizado los procesos de Chequeo de pasajeros a través del (Autogate).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación QSI • Sistema E-Ticket • Sistema Autogate Aeropuertos: Aila, Santiago y Punta Cana • Fotos Minutas • Listado de participación • Informe de Simplificación de Trámites. | |
| <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> | <p>La institución impulsa la innovación y la optimización de sus procesos de manera continua. Contamos con varios procesos que han sido actualizados tomando en cuenta las buenas prácticas de otras instituciones a nivel internacional. Por ejemplo, contamos con la automatización de la Tarjeta de Embarque, E-Ticket, para el ingreso o salida del territorio nacional, con el objetivo de agilizar el proceso y disminuir el tiempo, y además contribuir con el medio ambiente eliminando el uso de papel. Asimismo, la automatización del chequeo de pasajeros paso rápidos (Autogate), lo cual ha permitido eficientizar el proceso y posteriormente se elimina las largas filas por parte de los pasajeros.</p> <p>La Dirección General de Migración realizó un evento multilateral, con el objetivo de abordar el</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>tema migratorio en la región y la coordinación de políticas en tres ejes fundamentales: migración, derechos humanos y desarrollo; entre los que se proponen fomentar los lazos de amistad y cooperación para la seguridad, protección, vigilancia, prevención, modernización de la gestión y fortalecimiento de las fronteras, controles integrados, y mejoras tecnológicas. A través de la Comisión Centroamericana de Directores de Migración (OCAM) que tuvo lugar en Punta Cana con los países miembros del SICA.</p> <p>Por otro lado, nos acogimos al Programa de Burocracia Cero, iniciativa que se enmarca en la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de la Agenda de Transformación Digital de la República Dominicana 2030 y la Estrategia Nacional de Competitividad en miras de simplificar y automatizar trámites.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos • Sistema E-Ticket • Sistema Autogate Aeropuertos: AILA, Santiago y Punta Cana • Fotografías • Nota de Prensa • Informe de Simplificación de Tramites | |
| <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>La Institución tiene implementado el Plan Operativo Anual (POA) 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</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>monitorizar las metas institucionales. Además, 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. Además se realizan auditorías internas externas para vigilar el cumplimiento de los controles, buscando agregar valor a la organización dando recomendaciones para corregir las debilidades de control interno y para mejorar la eficacia de los procesos.</p> <p>Nuestra institución ha estado realizando acciones de mejora continuas que nos permita asegurar la calidad de los servicios que ofrecemos a la ciudadanía, consciente de que la Satisfacción de nuestros usuarios garantiza el cumplimiento de nuestra misión en los servicios públicos. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano donde estamos comprometidos con los Ciudadanos, en los servicios que demandan, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permiso de salida de Menor • Solicitud de Residencia Temporal • Renovación de Residencia Temporal <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Informe de monitoreo POA • Portal WEB DGM • Cuadro de Mando Integral. • Carta Compromiso | |
| <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>La Institución revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. En este sentido hemos creado una Política de respaldo de</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p>información, 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 para la 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Respaldo de Información • Procedimiento para la Revisión Privilegios de Usuarios | |
|--|---|--|

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 |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <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>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 una Encuesta de Satisfacción del Usuario, a través de la nuestra Página WEB y de manera presencial en las instalaciones de Malecón Center y la Sede Central con la finalidad de medir el grado de satisfacción de los Ciudadanos, a través de diferentes dimensiones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de las instalaciones. • Tiempo de respuesta en la prestación de los servicios. • Accesibilidad para obtener el servicio • Tiempo de respuesta. | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad. • Fiabilidad. • Profesionalidad. • Calidad en la prestación del servicio. <p>De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al ciudadano, se realiza un Plan de Acción para la implementación de mejoras y acciones correctivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Informe de encuesta a Ciudadanos • Plan de Acción encuesta de Satisfacción al Ciudadano. | |
| <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>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 y de manera oportuna. Hemos simplificado algunos trámites como el Chequeo de pasajeros a través del (Autogate) y Se ha logrado simplificar los servicios y Eficientizar la entrada y salida del territorio nacional, a través de la mejora en el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana, E-Ticket, del cual se dispone ahora de manera digital para más fácil acceso. Este servicio ha permitido mejorar el proceso de chequeo para las personas que entran</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>y salen del país, con tan solo un clic y el formulario llega al correo electrónico de manera automática, eficientizando la asistencia a los usuarios.</p> <p>Para garantizar servicios en línea de manera eficiente y adecuada mediante la 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, A6, El que nos permiten manejar de manera adecuada el portal WEB, las redes sociales, la interoperabilidad con las demás instituciones públicas y portales digitales relevantes para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal E-Ticket • Sistema Autogate • Certificaciones Nortic. | |
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> | <p>Se evidencia la aplicación de la diversidad y la gestión de género para satisfacer las necesidades y expectativas en la definición de resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, y través del Plan Operativo Anual, donde se visualiza los objetivos y metas a corto plazo y luego se realiza su posterior evaluación para validar su cumplimiento.</p> <p>Los servicios que ofrece la Dirección General de Migración están dirigidos y aplican a todos los géneros por igual.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • POA 2023. | |
| 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>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB • Redes Sociales • Anuncios de prensa | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. | <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 Procedimientos donde se establece la coordinación que tienen los procesos de la institución con las otras áreas a nivel interno.</p> <p>Para el caso de la Dirección General de Aduanas, unificamos el proceso para la Tarjeta de embarque</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos • Sistema E-ticket | |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</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 como también contamos con el Portal E-Ticket que es un formulario digital requerido para el ingreso o salida del territorio nacional por múltiples instituciones tales como la Dirección General de Aduanas y la Dirección General de Migración según las leyes 285-04, 115-17, 72-02 y 226-06.</p> <p>Además de un convenio de implementación del Sistema Automatizado de Control Migratorio en el Aeropuerto Internacional de Punta Cana para efectuar el registro de salida a ciertas nacionalidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Dom-02 • Portal E-ticket • Convenio con el AIPC. | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | <p>La institución participa en varias reuniones con diferentes entidades con distintos fines cada uno, pero todos ligados a la cooperación y el bienestar nacional.</p> <p>Se han llevado a cabo reuniones de coordinación relacionadas con la Comisión Binacional Fronteriza (COMIFRON), República Dominicana/Colombia, en la sede de la Dirección de Inteligencia del Estado Mayor Conjunto (J2), con representantes de la Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD), Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de Aviación civil (CESAC), (G-2) Dirección de Inteligencia Ejército de República Dominicana, (M-2) Direcciones de Inteligencia de la ARD, (A-2) de la FARD, Dirección Nacional de Investigaciones (DNI) y la Unidad de Análisis Financiero (UAF).</p> <p>Durante la reunión acordaron realizar las coordinaciones de lugar con las autoridades migratorias de la República de Colombia, sobre los cumplimientos de los entendimientos, coordinaciones y propuestas de temas migratorios.</p> <p>Además, se llevó a cabo una reunión Ordinaria con los directivos de la Junta de Aviación Civil (JAC), como miembro del Comité Nacional de Facilitación, a fin de pasar balance a una serie de medidas implementadas que han logrado mejorar el proceso de entrada y salida del país vía los Aeropuertos. Pasaron balance a las iniciativas puestas en marcha para simplificar los servicios y eficientizar la entrada y salida del territorio nacional, a través de la mejora</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>en el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana (E-Ticket), del cual se dispone ahora de manera digital para más fácil acceso. Este servicio ha permitido mejorar el proceso de chequeo para las personas que entran y salen del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Dirección de Inteligencia Migratoria • Nota de Prensa • Portal DGM, sección noticias. | |
| <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>La Institución crea las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades, ya que Comparte procesos con Dirección General de Pasaportes, Ministerio de Turismo, Dirección General de Aduanas, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de consulta | |
| <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>Se monitorea con la Junta de Aviación Civil (JAC), una serie de medidas implementadas que han logrado mejorar el proceso de entrada y salida del país vía los Aeropuertos además de las iniciativas puestas en marcha para simplificar los servicios y eficientizar la entrada y salida del territorio nacional, a través de la mejora en el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana (E-Ticket, del cual se dispone ahora de manera digital para más fácil acceso. Este servicio</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>ha permitido mejorar el proceso de chequeo para las personas que entran y salen del país.</p> <p>Además, existe un convenio de implementación del Sistema Automatizado de Control Migratorio en el Aeropuerto Internacional de Punta Cana (AIPC) para efectuar el registro de salida a ciertas nacionalidades. Así mismo, el acuerdo de colaboración y cooperación con la Unidad Administrativa Especial Migración de Colombia con el fin de intercambiar información migratoria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados | |
| <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> | <p>Como parte de los compromisos de la Institución de servir a los ciudadanos, hemos creado muchos acuerdos para diferentes fines.</p> <p>Se han realizado acuerdo migratorio entre la República Dominicana-Colombia con el objetivo de estrechar lazos de cooperación entre ambas naciones e intercambio de información migratoria. Además, con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) con el objetivo de intercambiar políticas, experiencias, conocimientos y mejores prácticas en la Ciberseguridad.</p> <p>Por otro lado, acuerdos con el IDAC para impartir capacitaciones sobre temas migratorios. la DNI, para compartir datos a fin de mejorar trámites y tiempo de respuesta en las informaciones requeridas para las operaciones diarias, entre otros.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados. | |
|--|---|--|

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: | | |
| 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>De acuerdo a lo consultado en el área de servicios, para conocer la satisfacción de los ciudadanos, realizamos encuesta de satisfacción al usuario donde se evalúan diferentes dimensiones, tales como: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, lo que nos permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>En el resultado general de imagen global de la organización se obtuvo un promedio de 92% para los dos (2) años de implementación con el detalle siguiente:</p> <p>En 2023: 94% En 2022: 89%</p> <p>De las distintas variables presentadas en la encuesta de usuarios externos se destacan los resultados</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>principales recogidos en las encuestas que se detallan a continuación:</p> <p>En 2023: Empatía 98% Fiabilidad 96% Seguridad 98% Capacidad de Respuesta 91% Elementos Tangibles 90%</p> <p>En 2022: Empatía 90% Fiabilidad 89% Seguridad 93% Capacidad de Respuesta 87% Elementos Tangibles 86%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta al Ciudadanos 2022-2023 | |
| <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>Se evidencia la orientación al cliente/ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención con las mediciones que se realizan a través de Encuestas de Satisfacción de Usuarios externos, realizadas a las Partes interesadas, Obteniendo un 98% en la dimensión de Empatía en el 2023 y un 90% en el 2022.</p> <p>De acuerdo a los consultado en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a la confianza en la atención brindada y el cumplimiento de los plazos de realización de la Gestión, se detallan a continuación los porcentajes</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>de algunos puntos claves para facilitar soluciones personalizadas.</p> <p>En 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente? 97%. • La Información que le proporcionaron fue clara? 98%. • ¿Cómo fue la atención personalizada que le dieron al acceder a la institución? 97% <p>En 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente? 94%. • La Información que le proporcionaron fue clara? 94%. • Como fué la atención personalizada que le dieron al acceder a la institución? 93% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta al Ciudadanos 2022-2023 | |
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>Se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones de la organización a través de los diferentes medios puestos a su disposición para la recepción de quejas y sugerencias. Además, se realizan encuestas de satisfacción de usuarios externos y partes interesadas con el objetivo de conocer la opinión sobre los procesos de trabajo, de toma de decisiones de la organización. Los ciudadanos o grupos de interés son incluidos dentro de las Jornadas de trabajos de Formulación y evaluación de</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>la Planificación Estratégica para conocer sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias. • Informe de encuesta al Ciudadanos 2022-2023 • | |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>Se evidencia que la institución realiza Encuestas de Satisfacción a Usuarios Externos, en las cuales mide diferentes aspectos de importancia, como son Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, obteniendo una valoración de un 94% en el año 2023 y una valoración de un 89% en el 2022.</p> <p>De acuerdo a lo consultado en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a “La Información sobre el servicio, en la Dimensión de Empatía se obtuvo un 98%. en el 2023 y un 90% en el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023 <p>Se evidencia que la institución en los años 2022 y 2023 refleja mediciones sobre la integridad y confianza descritos en las variables fiabilidad, empatía y seguridad de la información brindada, obteniendo las siguientes valoraciones:</p> <p>En 2023: Empatía 98% Fiabilidad 96%</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Seguridad 98%</p> <p>En 2022: Empatía 90% Fiabilidad 89% Seguridad 93%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023 • | |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>Se evidencia que la institución en los años 2022 y 2023 refleja mediciones sobre la integridad y confianza descritos en las variables fiabilidad, empatía y seguridad de la información brindada, obteniendo las siguientes valoraciones:</p> <p>En 2023: Empatía 98% Fiabilidad 96% Seguridad 98%</p> <p>En 2022: Empatía 90% Fiabilidad 89% Seguridad 93%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023 | |

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> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>Se evidencia mediciones sobre “el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios” en la Encuesta de Satisfacción al Usuario.</p> <p>En los años 2022 y 2023 se refleja mediciones sobre la confianza, descrita en las variables “fiabilidad y seguridad.” con las siguientes valoraciones:</p> <p>En 2023: Fiabilidad 96% Seguridad 98%</p> <p>En 2022: Fiabilidad 89% Seguridad 93%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023 | |
| <p>2) 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> | <p>De acuerdo a lo consultado en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos, con relación a si la información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente, si la institución es fácilmente localizable y sobre la atención personalizada que le dieron al acceder a la institución, para el año 2022 con un 86% 2023 el 92% opinó que es bueno y excelente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023 | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>Se evidencia que la institución realiza Encuestas de Satisfacción a Usuarios Externos, en las cuales mide diferentes aspectos de importancia, como son Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, obteniendo una valoración de un 94% en el año 2023 y una valoración de un 89% en el 2022. En la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una valoración de un 91% de satisfacción en el 2023 y un 87% en el 2022</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023 | |
| <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>La institución No realiza diferenciación en los servicios debido a que estos están orientados a las instituciones sin establecer ningún tipo de diferencia entre las mismas con la prestación de los servicios todos orientados a la transparencia y rendición de cuentas de la gestión.</p> <p>Se da preferencia a las personas discapacitadas, envejecientes y mujeres embarazadas.</p> | |
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> | <p>La percepción de la capacidad de la organización para la innovación de los servicios y productos ofrecidos por la institución se evidencia a través de los resultados obtenidos en las Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Además, de las adecuaciones y actualizaciones que se realizan para mejorar las expectativas de los usuarios frente a los servicios de infraestructura, sistemas y mobiliarios, entre otros.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023. | |
| <p>6) Agilidad de la organización.</p> | <p>De acuerdo a los consultados en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos:</p> <p>En el 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió: 91% • El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron: 96% • El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado: 82%. • La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado: 87%. <ul style="list-style-type: none"> • Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, ¿cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado: 87%. <p>En el 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió: 90% • El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron: 96% • El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado: 88%. • La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado: 90%. <ul style="list-style-type: none"> • Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, ¿cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado: 91%. | |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023 | |
| 7) Digitalización en la organización. | <p>Para facilitar y agilizar los trámites o servicios solicitados por los usuarios, ponemos a disposición nuestra página Web, para que sus solicitudes sean tramitadas a través de nuestra plataforma. Se evidencia que la institución cuenta con herramientas digitales, las cuales viabilizan las actividades de la institución y el logro de los objetivos, contamos con el Sistema DOM02, de Gestión y Control Migratorio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web. • Sistema DOM02. | |

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 |
|--|--|------------------------|
| l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | <p>En los servicios que ofrecemos, el tiempo de espera para cada uno es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones 48 horas • Expedición de Renovaciones máximo mínimo 7 días laborables. • Expedición de Residencias entre 45-90 días. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de Permisos 7 días laborables, dependiendo el tipo de permiso que sea puede tardar hasta 90 días. Es posible diseñar los servicios según sus requerimientos. • Prórroga estadía para turistas de 3 días. <p>En la encuesta de satisfacción al ciudadano se refleja en el año 2022 un índice de <i>El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión</i> un 87% para el año 2022 y para el 2023 92% en la dimensión de Fiabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB • Informe de encuestas de ciudadanos 2022-2023 | |
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> | <p>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.</p> <p>Línea 311. Para el año 2022 Quejas: 271</p> <p>Para el año 2023 Quejas: 120</p> <p>Buzón de Quejas y Sugerencias. Para el año 2022: 161</p> <p>Para el año 2023: 227</p> <p>Tramitación quejas:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 1-15 días, casos regulares. • 1-30 días para casos complejos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes. | |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. | <p>Para responder a nuestro sistema de gestión de calidad, luego de llevar a cabo el proceso de auditorías tanto internas como externas, procedemos a la realización de acciones correctivas las cuales tiene que ver con actualización de los procesos, mejoras en la gestión de los recursos humanos a través de las capacitaciones y adecuación de los espacios físicos, con el objetivo de garantizar el ambiente adecuado para los procesos y cumplimiento de los plazos en la prestación de los servicios, de acuerdo a lo que establece nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, nuestro Manual de Calidad, Política de Calidad y los requerimientos de la Norma Iso 9001:2015.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Manual de Calidad • Informe de auditorías internas y externas. | |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso). | <p>Actualmente contamos con una Carta Compromiso, donde se establece el nivel de cumplimiento en los estándares basado en los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo 95%, • Fiabilidad 90% • Amabilidad 90% | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>En el informe del año 2022 se obtuvo el cumplimiento de los estándares comprometidos en los siguientes servicios:</p> <p>Permiso de Salida de Menor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo 91%, • Fiabilidad 95% • Amabilidad 94% <p>Renovación Residencia Temporal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo 95%, • Fiabilidad 95% • Amabilidad 90% <p>Solicitud Residencia Temporal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo 90%, • Fiabilidad 89% • Amabilidad 91% <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Brochure Carta Compromiso | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | <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 | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales (Instagram, Twitter @migracionrdo, Facebook: Dirección General de Migración. • Oficina de Libre Acceso a la Información 809-508-2555 Ext.3850/7059. • Correos electrónicos. • Foros <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales. • Página WEB. | |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> | <p>Para dar 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, la institución proporciona mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos, que velan por la transparencia.</p> <p>Además, 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. • Oficinas regionales (Santiago, Punta Cana). • Vía telefónica 809-508-2555 Ext. 0 • Página Web: www.migracion.gob.do | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales (Instagram, Twitter @migracionrdo, Facebook: Dirección General de Migración. • Oficina de Libre Acceso a la Información 809-508-2555 Ext.3850/7059. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Página WEB • Oficina de Libre Acceso a la Información | |
| <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> | <p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de los informes de rendimiento institucional: que contiene 09 indicadores de metas presidenciales con los siguientes resultados al mes de Junio 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas Presidenciales - 100% • SISMAP - 86% • NOBACI - 98% • ITICGE - 99% • Cumplimiento de la Ley 200 04 - 97% • Transparencia Gubernamental - 90% • Contrataciones Públicas– 97% • IGP – 92% • SISACNOC – 92% <p>Además contamos con indicadores de fortalecimiento institucional con los siguientes resultados:</p> <p>Fortalecimiento Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados promedios de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 2022 – 88% • Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022 –87% | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas elaboradas según solicitudes - Satisfacción de usuarios 2022–89% • Encuestas elaboradas según solicitudes - Satisfacción de usuarios 2023–94% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso al ciudadano. • Resultado de Monitoreo del Plan Operativo Anual POA 2022 • Reporte del Cuadro de Mando Integral. • Encuesta de Satisfacción de los ciudadanos 2022-2023. | |
| <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> | <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>Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos a través de la página web/portal de transparencia, sección de “Datos Abiertos”, la cual dispone y facilita las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nóminas de Empleados • Ejecución del Presupuesto • Estadísticas Institucionales. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB • Enlace datos abiertos: https://migracion.gob.do/transparencia/documentos/datos-abiertos/ | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> | <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>Según la encuesta de satisfacción al ciudadano en la pregunta acerca de ¿cómo se considera el horario de atención al público? se obtuvo en el año 2022 un 94% y en el 2023 98%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.migracion.gob.do • Encuesta de Satisfacción de los ciudadanos 2022-2023 | |
| <p>6) Tiempo de espera.</p> | <p>El tiempo que debe esperar al 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> <p>Según la encuesta de satisfacción al ciudadano en la Tiempo de Espera se obtuvo en el año 2022 y 2023 se obtuvo un índice de 91%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.migracion.gob.do • Cartera de Servicios. • Encuesta de Satisfacción de los ciudadanos 2022-2023 | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> | <p>El tiempo para la prestación del servicio está relacionado con la solicitud de los ciudadanos/clientes de los cuales oscilan entre 48 horas a 90 días laborables.</p> <p>Según la encuesta de satisfacción al ciudadano en la dimensión de Capacidad de Respuesta se obtuvo en el año 2022 un 87% y en el 2023 91%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB-Cartera de servicios DGM • Registros de tiempo de respuesta. <p>Encuesta de Satisfacción de los ciudadanos 2022-2023</p> | |
| <p>8) Costo de los servicios.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página WEB-Cartera de servicios • Tarifario de tasas | |
| <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p> | <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano está disponible la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Además en la página web se encuentra nuestro catálogo de servicios donde se muestran los requisitos para cada trámite.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Página Web | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

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, los mismos inciden en el diseño de mejoras en los procesos. Asimismo, nuestra página WEB contiene el formulario que les permite clasificar los servicios y hacer sugerencias o manifestar 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 @migracionrdo, 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>Además, a través de los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadana podemos detectar áreas de mejoras e implementar un Plan de Acción que nos ayude a fortalecer el grado de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.migracion.gob.do | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Informes Departamento de atención al usuario • Informe de Encuesta de Satisfacción al Usuario. • Plan de Acción Encuesta de satisfacción al Usuario. | |
| 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). | <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 agosto 2022 – enero 2023, hemos recibido 313 quejas y 2 sugerencias, de las cuales hemos dado respuesta a 296 quejas en el tiempo correspondiente. Para aplicar las mismas se aplican acciones correctivas las cuales son dirigidas a las áreas que intervienen en el proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes Sistema 311 | |
| 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | <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.</p> <p>Se ha logrado simplificar los servicios y eficientizar la entrada y salida del territorio nacional, a través de la mejora en el Formulario Electrónico de Entrada y Salida de la República Dominicana (E-Ticket, del cual se dispone ahora de manera digital para más fácil acceso. Este servicio ha permitido mejorar el proceso de chequeo para las personas que entran y salen del país, con tan solo un clic y el formulario llega al correo electrónico de manera automática, eficientizando la asistencia a los</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>usuarios. Además se han simplificado los procesos de Chequeo de pasajeros a través del (Autogate).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes online • Sistema E-Ticket • Sistema Autogate Aeropuertos: AILA, Santiago y Punta Cana. <p>Página WEB DGM</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). | | No se ha medido el cumplimiento en relación a género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos. |
| 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>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. Para dar respuestas a las Necesidades e inquietudes de nuestros usuarios, el Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias es levantado de manera diaria, se reconocen las informaciones suministradas por los usuarios y se le da respuestas a las mismas, a través de la interacción con las direcciones o departamentos vinculados.</p> <p>De acuerdo a las necesidades expresadas por nuestros usuarios, hay respuestas que son inmediatas, otras sirven como sugerencias para la elaboración de las mejoras incluidas en nuestro Plan de Acción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Página Web: www.migracion.gob.do • Informes Departamento de atención al usuario | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> | <p>En nuestro portal WEB está disponible un formulario para recibir las quejas y sugerencias de los usuarios, a fin de garantizar su participación y/o opinión de los servicios que ofrecemos. Se verifica el acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, por medio de las encuestas de satisfacción a usuarios externos, en las cuales pueden plantear sus quejas y sugerencias sobre el servicio recibido, para dar el seguimiento y tratamiento correspondiente a las quejas y sugerencias que surgen, producto de los resultados en las encuestas, a través de un plan de acción.</p> <p>Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los ciudadanos/clientes, logrando interactuar con 3 redes sociales:</p> <p>Facebook 19,000 Seguidores Twitter 21,900 Seguidores Instagram 38,500 Seguidores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de encuestas • Informe de encuesta a Ciudadanos 2023 | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales | |
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | <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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.migracion.gob.do • Enlace datos abiertos: • https://migracion.gob.do/transparencia/documentos/datos-abiertos/ | |

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 |
|---|---|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “Mi institución es el mejor lugar para trabajar”. De los encuestados el 65% opinó que están de acuerdo y que están muy de acuerdo.</p> <p>Para verificar la valoración de la imagen y el rendimiento general de la organización, se realizan encuestas de satisfacción a los ciudadanos/clientes, para medir la percepción de la Imagen de la institución y el nivel de satisfacción de</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>cara a los servicios que ofrece la DGM en el año 2022 se obtuvo un 89% y para el año 2023 un 94%.</p> <p>Además, se evidencia el rendimiento general de la organización a través de la medición de los indicadores de las metas presidenciales en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando un Índice de Gestión Pública a la fecha de 92%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 • Encuesta de Satisfacción al Usuario 2023 • Reporte Cuadro Mando Integral. | |
| <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>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización”. Un 62% de los encuestados opinaron estar de acuerdo y muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022. | |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> | <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “Impulsos cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar”. Un 39% opinó estar de acuerdo, un 23% opinó estar en desacuerdo.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. | <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal”. Un 36% está de acuerdo, y 12% estuvo muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022. | |
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. | <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios”. Un 37% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 22% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| 6) La responsabilidad social de la organización. | <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre ¿El trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno? Un 37% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 24% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo con las sugerencias que recibimos”. Un 30% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 31% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022. | |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. | <p>De acuerdo a la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, 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? Un 30% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 29% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| 9) La agilidad de la organización. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre ¿En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios? Un 37% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 23% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |

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

Documento Externo
SGC-MAP

| 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. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace”. Un 33% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 25% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022. | |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre ¿Los procedimientos de mi institución están actualizados?, Un 43% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 18% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022. | |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “La cantidad de empleados en mi área/departamento es adecuada para el trabajo que hacemos”, Un 36% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 11% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>4) La gestión del conocimiento.</p> | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas”. Un 40% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 21% muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022. | |
| <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna”, un 33% de los encuestados opinó estar de acuerdo, el 20% muy de acuerdo</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi área se reconoce el logro de resultados”. Un 24% estuvo muy de acuerdo, el 14% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi área mejoramos la calidad de los servicios de</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>acuerdo a las sugerencias que recibimos”, un 30% estuvo muy de acuerdo, el 31% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de la encuesta de clima 2022 | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre ¿Existe armonía entre los empleados de mi área de trabajo? un 33% estuvo muy de acuerdo, el 28% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre ¿Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia? un 41% estuvo muy de acuerdo, el 18% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de la encuesta de clima 2022. | |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre ¿En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>hombres?, un 35% estuvo muy de acuerdo, el 15% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo”, un 36% estuvo muy de acuerdo, el 25% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |

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 |
|---|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones”, un 35% estuvo muy de acuerdo, el 17% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>trabajo y cumplimiento de mis metas”, un 24% estuvo muy de acuerdo, el 21% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de la encuesta de clima 2022 | |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo del 2022 a través del Ministerio de Administración Pública, sobre “En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización”, un 36% estuvo muy de acuerdo, el 15% estuvo de acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de la encuesta de clima 2022 | |

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 rotación del personal, número de quejas, etc.). | <p>De acuerdo a los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, tenemos 161 traslados, 1924 licencias médicas, 742 permisos y 64 renuncias del año 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportes RRHH. | |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. | <p>El nivel de participación en actividades de mejora es de 309 colaboradores, de acuerdo con la participación de los colaboradores en la Encuesta de Clima del año 2022.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Jornada elaboración y seguimiento al POA: 2 técnicos por áreas</p> <p>Autodiagnósticos CAF y Planes de Mejora: 2 técnicos por áreas</p> <p>Auditorías Internas y Externas: 1 técnico por áreas.</p> <p>NOBACI: 1 técnico por áreas.</p> <p>También se crearon Comités de Calidad, Emergencias y Ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y Cultura Organizacional 2022. | |
| <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> | <p>En la Institución tenemos 0% de dilemas éticos hasta la fecha.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Comité de Ética | |
| <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</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> <p>En Octubre del 2022 se realizó una jornada de limpieza en la Playa Güibia, al igual que en abril 2023, con motivo a la celebración del Día de la Tierra. Además se realizó un curso de Migración, Medio Ambiente y Cambio Climático, impartido por la OIN.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes • Fotos | |
| <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 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).</p> | <p>Se evidencia la evaluación por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución en junio del 2022, obteniendo una puntuación de un 87%, lo cual evidencia que la institución posee los estándares y compromiso de calidad en los servicios en cuanto a la amabilidad, fiabilidad y profesionalidad.</p> <p>Tomando en cuenta la última consulta realizada a los ciudadanos en el 2023 respecto a “Como califica el trato que le ha dado el personal y la profesionalidad del personal que le atendió, fue valorada en un 98%.</p> <p>Abundar</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2023 • Carta Compromiso | |

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>De acuerdo a las evaluaciones de desempeño realizadas en el año 2022, los resultados arrojan que el rendimiento de los colaboradores es excelente obteniendo un 100% en el indicador de Gestión del Desempeño en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones del Desempeño 2022. • Portal SISMAP. | |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. | <p>Se evidencia dentro del Índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico (ITICGE) posicionarnos en el primer lugar dentro de 325 instituciones.</p> <p>De acuerdo a la Encuesta de Clima realizada en el año 2022, un 71% de los empleados tiene habilidades para utilizar las tecnologías. Hemos impartido capacitaciones en modalidad virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura organizacional 2022. • Informe de la encuesta de clima y cultura organizacional 2022. • Registro de participantes cursos virtuales | |
| 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 utilización del presupuesto para actividades formativas. | <p>La institución ha logrado un gran cumplimiento de las actividades formativas planificadas en 5 diplomados, 15 cursos, 18 talleres, 10 charlas y 1 conferencia de los cuales 1,890 fueron capacitados en el 2022 en las áreas de gestión migratoria y desarrollo humano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria RRHH. | |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | <p>Se reconocieron a colaboradores de distintas áreas incluyendo personal de las localidades por su alto compromiso, lealtad y responsabilidad con la institución.</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 |
|---|--|------------------------|
| Opinión de la sociedad respecto a: | | |
| 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. | El impacto de la organización en apoyo a las actividades sociales para el cuidado al medio ambiente se realizaron 2 actividades de limpiezas de playas donde participó una gran cantidad de empleados. En el aspecto cultural se realizó una actividad familiar en tradición navideña con los colaboradores juntos a sus hijos conmemorando la celebración de los Reyes Magos en evento en el Jardín Botánico. En el aspecto de salud se realizó una jornada de vacunación contra la influenza. Evidencias: • Memoria RRHH. | |

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| <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 realizaron procedimiento, planes, programas de medio ambiente, para tomar medidas de reducción de los materiales nocivos al planeta y concientizar a los colaboradores del uso consciente de los desechos sólidos y la protección al entorno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Medio Ambiente. • Manual de Medio Ambiente. • Programa de Medio Ambiente. • Comité de Medio Ambiente. | |
| <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>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>Se les da prioridad a las embarazadas o envejecientes en la sala de espera para ser recibidos. Además, se cuenta con rampas de acceso a nuestras instalaciones como también existe un Menú de Accesibilidad en nuestro portal Web para aquellos con tengan alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web. • Rampa de Acceso. • Centro Vacacional de Haina. | |
| <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,</p> | <p>Se ejecutan operativos de interdicción migratoria y devoluciones de los ciudadanos de nacionalidad</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> | <p>haitiana que se encuentran de manera irregular en el país acorde con la Ley 285 -04. Dichos operativos de seguridad se realizaron para el Fortalecimiento de los Controles Fronterizos en conjunto con el Cuerpo Especializado de Seguridad Fronteriza Terrestre (CESFRONT) y El Ejército de la República Dominicana, en conjunto con nuestro personal de interdicción migratoria se encontraba distribuido en los diferentes puestos y zonas fronterizas de la Zona Sur del país, como son: Pedernales, Elías Piña, Jimaní y Dajabón.</p> <p>Estos controles en la frontera respaldan la seguridad nacional y garantizan un gran impacto en el desarrollo económico, seguridad y movilidad ciudadana.</p> <p>Evidencias Memoria Control Migratorio.</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>Cabe destacar que la institución en el nivel de transparencia tuvo un desempeño satisfactorio de un 90% a la fecha. La institución se mantiene con altos puntajes en los índices de transparencia que mide la DIGEIG como quedó evidenciado en criterios anteriores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Cuadro Mando Integral. | |
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> | <p>La institución ha creado Políticas, Procedimientos, Planes y Programas en conjunto con la creación de un Comité que vele por su ejecución con el objetivo de contribuir en la sostenibilidad medioambiental, la</p> | <p>No se evidencia la medición del impacto en la organización respecto a la sostenibilidad mediambiental.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>protección y concientización del cuidado del entorno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas Medioambiental • Plan de Medio Ambiente • Comité de Medio Ambiente. • Programa y Procedimientos. | |
| <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>De acuerdo a lo consultado en el área de servicio para conocer la satisfacción de los ciudadanos en canto a accesibilidad y transparencia de la organización, se evaluaron las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente. • El horario de atención al público. • La facilidad con que consiguió ser atendido. • Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables. <p>El promedio de satisfacción es de un 98% en el año 2023. El promedio de satisfacción es de un 94% en el año 2022.</p> <p>Según el Cuadro de Mando Integral que dirige el Ministerio de la Presidencia la institución cuenta con un índice de 90% a la fecha.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta a Ciudadanos 2022-2023. • Reporte Cuadro Mando Integral. | |

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>Se evidencia como positivo el cumplimiento de las Normas Ambientales por parte de la DGM, a través de la adquisición e instalación de tubos LED, abarcando un 100% del sistema de iluminación de la institución, en sustitución de tubos fluorescentes, se reduce el consumo de energía, impactando de manera positiva el medioambiente, junto a proveedores con perfil de responsabilidad social, además de letreros que procuran el silencio en el área de servicio al cliente que contribuyan a evitar molestias de ruido y asimismo, la instalación de zafacones de reciclajes en esa misma área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. | |
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> | <p>La institución participó en una actividad en apoyo a la iniciativa del Ministerio de Interior y Policía focalizada a contribuir a la Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana “Mi País Seguro”, también apoya al rescate de los barrios, haciéndolos partícipes de la transformación y aporte a la sociedad.</p> <p>Contamos con un acuerdo 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 esta organización.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Notas de Prensa. | |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</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>Hemos tenido en los últimos periodos un mayor índice de interacciones de los usuarios mediante las publicaciones en las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Portal 311 • Página WEB • Informe Encuesta a usuarios • Reporte Call Center | |
| <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> | <p>Conjuntamente con instituciones como CONANI, ADN, POLITUR, procuraduría general, el ministerio de trabajo, IJM (Misión Internacional de Justicia) y otras entidades gubernamentales y ONGs, estamos trabajando en los NNA (niños y niñas adolescentes) en movilidad y situaciones vulnerables, donde recibimos los manejos y protocolos necesarios para el rescate de los mismos, salvaguardando sus derechos fundamentales. De igual modo trabajamos con la organización internacional de trabajo (OIT),</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>aplicando los conceptos anteriores en los casos del trabajo y explotación sexual comercial de estos niños en movilidad, reduciendo este flagelo con la prevención y erradicación de las Peores Formas de Trabajo Infantil en Situación de Calle, PFTI en SC.</p> <p>También participamos directamente en la Unidad Técnico Operativa, UTO, el cual es un nuevo programa de CONANI en el Gabinete de la Niñez y la Adolescencia, GANA, este último dirigido por la primera dama de la república.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Control Migratorio. | |
| 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | <p>Hemos realizado una jornada de vacunación contra la influenza con fines del cuidado del empleado y jornadas de Limpieza en la playa de Güibia, actividad con motivo a la sensibilización del Día de la Tierra.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Asistencia • Fotos. | |
| 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). | <p>La Dirección General de Migración, realizó un evento multilateral, con la Comisión Centroamericana de Directores de Migración (OCAM) que tuvo lugar en Punta Cana con los países miembros del SICA. Con el objetivo de abordar el tema migratorio en la región y la coordinación de políticas en tres ejes fundamentales: migración, derechos humanos y</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>desarrollo; entre los que se propuso fomentar los lazos de amistad y cooperación para la seguridad, protección, vigilancia, prevención, modernización de la gestión y fortalecimiento de las fronteras, controles integrados, y mejoras tecnológicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Notas de Prensa. | |
| <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>La institución ha constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. Asimismo, tenemos constituido el Plan de Emergencias Institucional para casos de siniestro, catástrofe y desastres naturales.</p> <p>Hemos impartido un taller sobre la conformación de «Brigadas de Emergencia» a través del cual fueron capacitados personal de distintas áreas, sobre la aplicación de la técnica de Resucitación Cardio Pulmonar (RCP), primeros auxilios; y de cómo actuar ante un accidente, siniestro y catástrofe. Además, hemos realizado jornadas de vacunación contra la influenza.</p> <p>Además, contamos con un consultorio médico, que trabaja sumado a las directrices de la Administradora de Riesgos Laborales. Adicional a esto se realizan simulacros de retiro del personal de las instalaciones en caso de emergencias como terremotos e incendios. Se evidencia la atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y de salud. La</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>institución cuenta con Servicios de Consultorio Médico y un Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual cuenta con un equipo de brigadista que se encargan de guiar a los colaboradores y dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencias</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de constitución Plan del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo. • Fotos de Jornadas. • Lista de Asistencia | |
| <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>Se evidencia que la DGM cuenta con una política la cual contiene los procedimientos para el manejo adecuado de los desechos (comunes y peligrosos), además de buenas prácticas para el ahorro de recursos mediante la creación de una coetilla en los correos para concientizar a la hora de imprimir algún documento para así asegurar el correcto uso de los materiales gastables, como principal el papel.</p> <p>Se evidencia la responsabilidad social en la jornada de limpieza en Playa Güibia 2022 y 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de Medio Ambiente. • Captura de correos con coetilla. • Listado de participantes. | |

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Documento Externo
SGC-MAP

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>A través de la Memoria Institucional se refleja las ejecutorias de esta DGM donde se encuentra desglosado la cantidad de servicios se ofrecen y adicionalmente la cantidad que fueron solicitados por los usuarios, en ese sentido, desde el área de extranjería en el año 2022 cerró con 56,099 regularizados en condición de legalidad (Residencias y/o Permisos emitidos).</p> <p>Mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano en el año 2022 alcanzó un índice 89% y en el 2023 94% donde los usuarios indican su grado de satisfacción con los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional. • Informe Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 2022-2023. | |
| <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> | <p>La institución en su Memoria Institucional 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</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>son Control Migratorio (control de la entrada y salida de los ciudadanos nacionales y extranjeros, deportaciones de extranjeros, etc.) y Extranjería (emisiones y renovaciones de residencias, permisos, ect).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional. | |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | Se evidencia que la DGM participa en actividades de Benchmarking organizadas por el MAP. | |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | <p>La Dirección General de Migración 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>Se evidencia que en la actualidad la DGM cuenta con 7 convenios y 8 acuerdos, a los cuales se les aplica monitoreo según su fecha de vencimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucionales. | |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | La institución recientemente realizó una auditoría externa de Certificación ISO 9001-2015 donde dio | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>como resultado la obtención de la Certificación de las siguientes Direcciones: Dirección de Extranjería, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Jurídica, Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Certificaciones, y División de Atención al Usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado ISO 9001-2015 | |
| <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> | <p>La institución a través del área de tecnología desarrollo un proyecto de ticket electrónico de pasajero (e-Ticket), Es un formulario digital requerido por múltiples instituciones para el ingreso o salida del territorio nacional. Es de carácter obligatorio para cada pasajero completar con veracidad la información en el Ticket electrónico para la Dirección General de Migración, la Dirección General de Aduanas y el Ministerio de Salud Pública, según la leyes 285-04 , 115-17, 72-02 y 226-06.</p> <p>El mismo digitaliza el ticket de 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>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de E-Ticket. | |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | <p>La institución, con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), dicho proyecto de Normalización para venezolanos que se encuentran de manera irregular en el país el cual concluyó 37,214 venezolanos regularizados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Plan Normalización de Venezolanos | |

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| Eficiencia de la organización en términos de: | | |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | <p>El personal de la Institución está dotado de los equipos requeridos para el desempeño de sus funciones, oficinas climatizadas, equipadas, y además con una excelente iluminación. Nuestras instalaciones son higienizadas diariamente y se les da mantenimiento periódicamente a fin de garantizar su estado físico.</p> <p>Se han capacitado más de 558 colaboradores con alrededor de 14 capacitaciones en lo que va del presente año 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Instalaciones y oficinas • Listado de participantes de capacitaciones • Plan de Capacitación 2023 | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.migracion.gob.do • Manual de Procedimientos | |
| <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> | <p>La Dirección General de Migración realizó un evento multilateral, con el objetivo de abordar el tema migratorio en la región y la coordinación de políticas en tres ejes fundamentales: migración, derechos humanos y desarrollo; entre los que se proponen fomentar los lazos de amistad y cooperación para la seguridad, protección, vigilancia, prevención, modernización de la gestión y fortalecimiento de las fronteras, controles integrados, y mejoras tecnológicas. A través de la Comisión Centroamericana de Directores de Migración (OCAM) que tuvo lugar en Punta Cana con los países miembros del SICA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Notas de Prensa. | <p>No se ha medido los Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.</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>Según los acuerdos, convenios y alianzas suscritos por esta DGM se implementan de forma satisfactoria alcanzando el propósito de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos, Alianzas y Convenios. | |
| <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>La institución se acogió al Programa de Burocracia Cero el cual busca realizar los análisis de calidad regulatoria a las normativas vinculadas a los trámites o servicios para determinar su pertinencia o modificación, para luego dar paso a la simplificación de los trámites o servicios identificados con potencial de eficientizarían, mientras se ejecuta un levantamiento, revisión y análisis de los procesos a partir de los cuales se generan servicios públicos, y por último, se enfocan en la parametrización y automatización de los trámites y servicios gubernamentales identificados, contemplando los flujogramas de procesos.</p> <p>Logrando alcanzar interoperabilidad con las instituciones que intervienen en los procesos de la institución, garantizando la eficiencia en los tiempos de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Burocracia Cero. | |
| <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> | <p>Se realizó una auditoria a los aeropuertos de Santiago y Punta Cana con el fin de verificar el</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>cumplimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de conformidad con la Norma Internacional ISO 9001:2015.</p> <p>Además, se han realizado Arqueos en la Sede Central, Elías Piña, Santiago, La Romana y Punta Cana alcanzando a la fecha alrededor de 40 arqueos. Así mismo, como las auditorias de procedimientos en los lugares anteriormente mencionados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría. • Plan de Auditoría • Cronograma de Ejecución. | |
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> | <p>En marzo del 2023 Obtuvimos la Certificación ISO-9001-2015, por lograr mejorar la eficacia de nuestro sistema de Gestión de Calidad de los servicios que ofrecemos, aumentando así, la satisfacción de nuestros usuarios, mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>Las áreas certificadas son: Dirección de Extranjería, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Jurídica, Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Certificaciones, y División de Atención al Usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado ISO 9001-2015. | |

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> | <p>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 en el reglón de presupuesto donde indica su ejecución trimestralmente.</p> <p>Al cerrar el 2022, el Presupuesto Anual alcanzo el 92% de ejecución del mismo y el Plan Anual de Compras 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Ejecución presupuestaria | |
| <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p> | <p>Se evidencia la eficiencia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines, que contribuyen a lograr una gestión más transparente y equilibrada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP