



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MIGRACIÓN

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA 2022-2023

**(Resultado de la Autoevaluación con el Modelo
CAF)**

**Santo Domingo
Junio del 2023**

Revisado por el Comité de Autoevaluación:

Coordinador: Juan Souffront Castillo, Director de Planificación y Desarrollo.

Secretario: Joaquincito Bocio Familia, Director Jurídico (Interino).

Miembro: Martín Suárez Sía, Director de Recursos Humanos.

Miembro: José Edwin Durán, Director Administrativo y Financiero.

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

Miembro: Adolfo Serrata, Director de Extranjería.

Miembro: Yudelka García, Directora Control Migratorio.

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



ÍNDICE

I.MARCO INSTITUCIONAL	4
II. ÁREAS DE MEJORAS CRITERIOS FACILITADORES	6
II.ÁREAS DE MEJORAS CRITERIOS DE RESULTADOS	15



I. MARCO INSTITUCIONAL

La Dirección General de Migración adscrita al Ministerio de Interior y Policía, contribuye al alcance de una política migratoria nacional, segura, ordenada, innovadora y constructiva, responsable de ejercer la salvaguarda jurídica de la soberanía de nuestro territorio a través del control migratorio, en cumplimiento con las normas relativas a la entrada y salida de ciudadanos dominicanos y extranjeros, así como el registro y regularización de la permanencia en el territorio nacional de aquellas personas que reúnan las condiciones legales correspondientes según la naturaleza de su admisión a la luz de la ley General de Migración. No. 285-04, que ordena y regula los flujos migratorios y permanencia de los extranjeros en territorio nacional.

Misión

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

Visión

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

Valores

- Ética
- Responsabilidad
- Colaboración
- Lealtad
- Justicia



Políticas de Calidad

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

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

Objetivos de Calidad

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



II. ÁREAS DE MEJORAS CRITERIOS FACILITADORES

Plantilla de seguimiento

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



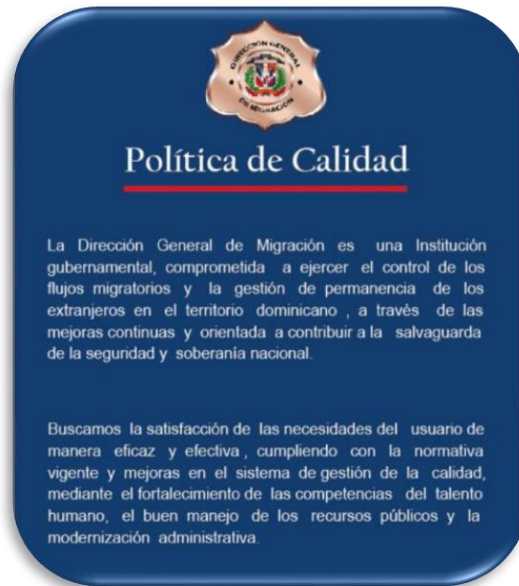
Evidencias

Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Medir el conocimiento de los colaboradores sobre las Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad.



Colocación de placas de política de calidad en cada oficina y aeropuerto. Además se colocaron placas de la Certificación ISO 9001:2015, en las diferentes Direcciones que fueron Certificadas.



CERTIFIES THAT THE
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
ESTABLISHED AT

**DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

Av. George Washington, Esq. Héroes de Luperón,
Santo Domingo, Dominican Republic

Complies with:

ISO 9001:2015

The scope of certification includes:
Public administration (IAF Code 36)

Dirección de Extranjería, Departamento de Certificaciones,
Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos,
Dirección Jurídica, Dirección de Planificación y Desarrollo, División de
Atención al Usuario, ubicados en la Sede Principal y Malecón Center.

CERTIFICATION DATE:	2016-04-26
UPDATE DATE:	2023-03-14
REGISTRATION No.:	R20230314-04
EXPIRATION DATE:	2025-07-20
ACCREDITATION No.:	AMSCB-0914-002-16

For the Certification Board

Celso Alvarado
Celso Alvarado
PRESIDENT




This certificate is property of QSI Auditing & Certification Services, LLC,
618 E South Street, Suite 500, Orlando, FL 32801
Certification is validated periodically via Surveillance Audits.
To validate this certificate please scan the QR code or visit: www.qsicertifications.com/validate
CS 9.0.0.2 VERSION 1



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

Colocación de buzón de quejas y sugerencias.

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

Dirección General de Migración

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

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

F-7.5-115-01




 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
MIGRACIÓN

CÓDIGO P-7.5-115	Edición 1	Página 1 de 11
------------------	-----------	----------------

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

 Encargado por: Dir. Gestión	 Revisado por: Dir. Planificación y Desarrollo	 Dir. Migración
--	---	---

MIGRACIONES INTRODUCIDAS:

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

A todos los ciudadanos y extranjeros de República Dominicana.

Empleza: Con la recepción de la queja, sugerencia y/o denuncia

Termina: Con la solución de los inconvenientes presentados y respuesta al querrelante.

3. RESPONSABILIDADES

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

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

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



4.1.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

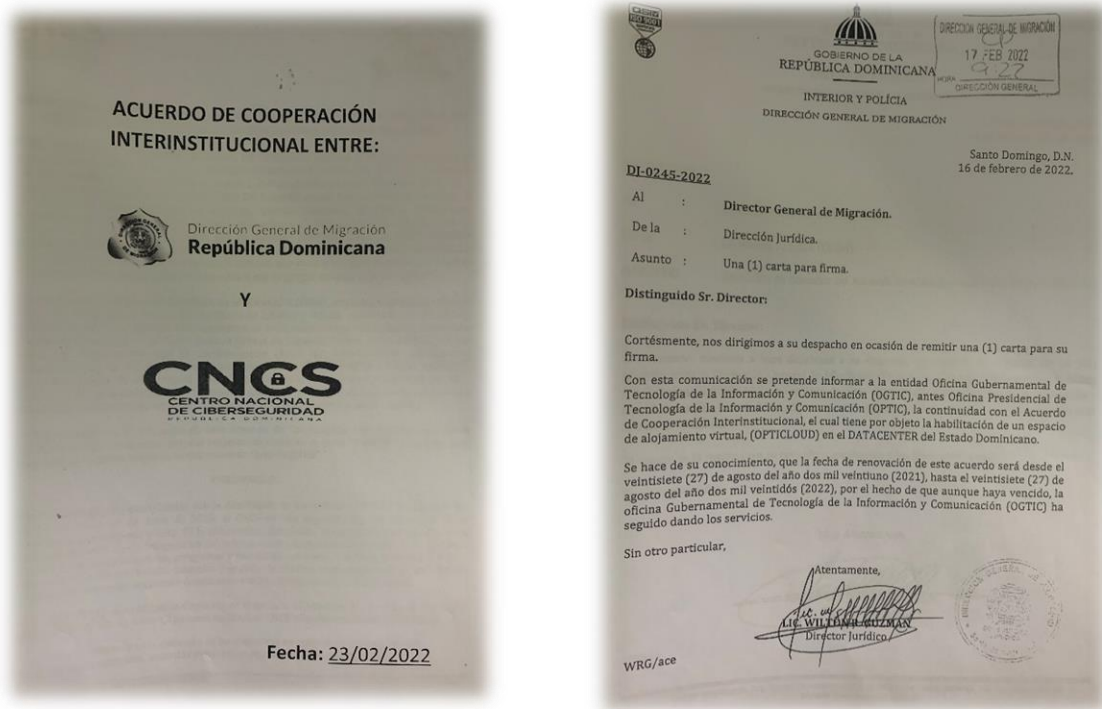
Acuerdo entre la Dirección General de Migración y la Junta de Aviación Civil (JAC).



Migración y JAC pasan balance a mejoras implementadas en E-Ticket entrada y salida del país por vías aéreas y marítimas.



Acuerdos de colaboración con el Centro Nacional De Ciberseguridad (CNCS).



Acuerdo de colaboración con el Centro Nacional De Ciberseguridad (CNCS). con el objetivo de intercambiar políticas, experiencias, conocimientos y mejores prácticas en la ciberseguridad.



4.1.2 Gestionar la tecnología.

A) Implementación de equipos tecnológicos.





4.1.3 Gestionar las Instalaciones.



II. ÁREAS DE MEJORAS CRITERIOS DE RESULTADOS

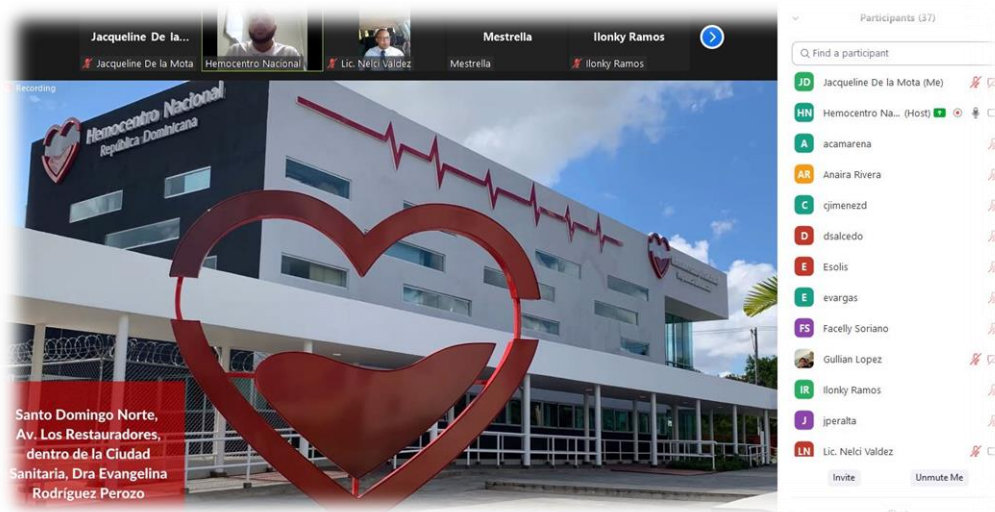
Plantilla de Seguimiento

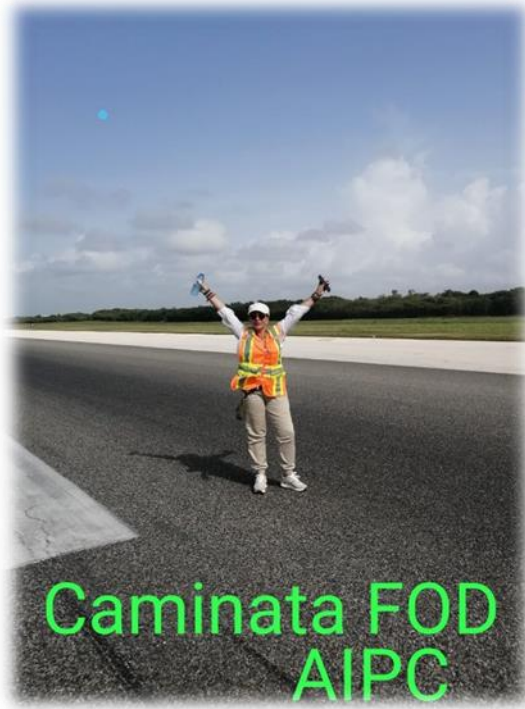
Criterio	Sub-Criterio	Acción	Tareas	Resultado final (s/ objetivo previsto)	
				100%	
3. Personas.	3.1 Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	Apoyar a los empleados que deseen involucrarse en actividades deportivas, culturales o de bienestar de la salud.	2-Establecer una caminata por salud anual.	X	Que el personal se involucre en actividades de bienestar de la salud.
8. Resultados en las personas.	7.1 Mediciones del Rendimiento (desempeño). Resultados generales en las personas.	Crear medios para reconocer al personal sea o no del Sistema de Carrera Administrativa.	1-Determinar el tipo de reconocimiento a realizar. 2-Establecer las estrategias para el reconocimiento. 3-Crear una política para establecer las pautas de reconocimiento.	X	Motivar al personal a través del reconocimiento individual o en equipo.
8. Resultados en la Responsabilidad Social.	8.1 Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social	Medir las acciones realizadas por la organización en cuanto a la Responsabilidad Social.	1-Hacer un informe de las actividades realizadas con los ciudadanos o a favor de ellos, independiente de nuestra misión.	X	Tener información objetiva acerca de las acciones realizadas por la organización respecto a la responsabilidad social institucional.



Evidencias

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





Caminata FOD
AIPC





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

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

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

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

Cargo	Salario	Plazas	Fecha límite
Analista Legal	RD\$55,000	1	24/03/2022 04:00 PM
Analista de Planificación	RD\$55,000	1	24/03/2022 04:00 PM



Comité Empleado del Mes



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

Santo Domingo, D.N.
1 de agosto, 2022

RH.Num.22-712

Al : Director General de Migración.

Del : Director de Recursos Humanos.

Asunto : Solicitud de aprobación de comisión evaluadora "Empleado del mes".

Cortésmente, tengo a bien dirigirme a usted, con la finalidad de saludarle y a su vez solicitarle que nos apruebe una comisión evaluadora para seleccionar al empleado del mes, dicha comisión estará conformada por los Directores Departamentales de esta Dirección General de Migración, en la cual estaremos destacando a un empleado cada mes, que cumpla con las siguientes cualidades:

- Desempeño.
- Asistencia y puntualidad.
- Colaboración.
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo.
- Vestimenta.

Dando las gracias anticipadas por la atención prestada a la misma.

Atentamente,

LIC. MARTÍN K. SUÁREZ SIA
Director de Recursos Humanos

MRSS/rf

Av. George Washington, Esq. Héroes de Luperón Centro de los Héroes, Santo Domingo R.D. Tel.: 809-508-2555
Website www.migración.gob.do

EMPLEADOS SELECCIONADOS POR LOS ENCARGADOS PARA SER EMPLEADOS DEL MES

SE RECONOCE A:			
POR SU INVALUABLE COMPROMISO, ESFUERZO Y DEDICACIÓN DURANTE EL AÑO 2022.			
NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPARTAMENTO
ANGEL CORIDE FELIZ GONZALEZ	079-000070-9	TECNICO ADMINISTRATIVO	PUERTO DE SANTO DOMINGO
ANGELICA GUTIERREZ	001-1418254-6	SUPERVISORA GENERAL	PUERTO DE SANTO DOMINGO
ANA DILCIA CUEVAS DOMINGUEZ	001-0938110-3	SECRETARIA	CORRESPONDENCIA
JUAN CABRERA	082-0009159-6	ELECTRICISTA	MANTENIMIENTO
ROSANNA ROJAS GONZALEZ	037-0104550-6	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	OFICINA REGIONAL PUERTO PLATA
MARY LOLY DIAZ	402-2013559-0	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATENCIÓN AL USUARIO
DERLING GERARDO MARTINEZ	037-0084243-2	INSPECTOR DE CONTROL MIGRATORIO	AEROPUERTO INT. GENERAL GREGORIO LUPERON PUERTO PLATA.
MARIA TERESA ACOSTA ALMONTE	097-0022427-3	SUPERVISORA DE CAJA	AEROPUERTO INT. GENERAL GREGORIO LUPERON PUERTO PLATA.
MARCOS ACEVEDO GALVEZ	121-0014056-0	INSPECTOR DE CONTROL MIGRATORIO	MUELLE LUPERON
NELCI MIGUEL VALDEZ ALEJANDRO	037-0081620-4	CAJERO	MUELLE PUERTO PLATA
MILDRED EVELINA MOTA	047-0161410-1	ENCARGADA DE LA DIVISIÓN DE PRESUPUESTO	DIRECCIÓN ADM-FINANCIERA
ELIO ROBERTO UCETA	073-0012646-8	ENCARGADO ADMINISTRATIVO	PUERTO FRONTERIZO DE DAJABON
ELISABETH ALTAGRACIA POLANCO BELLO	402-2923601-9	AUXILIAR	PNV
JOSE PERICLES NUÑEZ	033-0003254-1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	OFICINA REGIONAL SANTIAGO
SANYIRA YAMALY AGUILO BELLO	402-2188690-2	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION
WILKINS NUÑEZ PACHE	402-2820590-8	AUXILIAR DE EXTRANJERIA	OFICINA REGIONAL BAVARO
ESTEPHANIA SENCION GARCIA	223-0080896-5	SECRETARIA	DIRECCIÓN JURIDICA
DIGNA LISETTE DE LOS SANTOS REINOSO	001-0887541-0	AUXILIAR	ESTADÍSTICAS
KARINA GOMERA PERALTA	224-0060414-0	INSPECTOR DE CONTROL MIGRATORIO	MUELLE DE HAINA
RUBEN DARIO SANTANA THOMAS	001-0453751-9	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	MUELLE DE HAINA
WENDY CONCEPCION PEGUERO	402-2316363-1	INSPECTOR DE CONTROL MIGRATORIO	MUELLE DE BOCA CHICA
DAMARIS CONTRERAS MARTINEZ	090-0023806-4	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	MUELLE DE BOCA CHICA
RADHAMES JAEI GARCÉS ROSARIO	225-0039003-8	ANALISTA LEGAL	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA MIGRATORIA
NELVIS JOSEFINA BAEZ AMPARO	026-0117660-1	SUPERVISORA DE MIGRACION	PUERTO LA ROMANA
VARNECIA PEREZ MARTE	001-1740774-2	INSPECTOR DE CONTROL MIGRATORIO	AEROPUERTO INT. LA ROMANA
RAFAEL EMILIO MEJIA SUAREZ	001-0114315-3	CAJERO	AEROPUERTO INT. LA ROMANA



Mediciones de percepción (Responsabilidad Social)

Limpeza de Playas





Actividad navideña con los colaboradores y sus hijos





PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN

El porcentaje de cumplimiento en la implementación del Plan de Mejora de la Dirección General de Migración al segundo informe es un total de avance es de **100%** de ejecución.

