



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MIGRACIÓN

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA 2024-2025

(Resultado de la Autoevaluación con el Modelo CAF)

Santo Domingo
Junio del 2025

Revisado por el Comité de Autoevaluación:

Secretario (a): Luis Rodolfo Caraballo Castillo, Dirección de Jurídica

Coordinador: Héctor Ovalle Hernández, Director de Planificación y Desarrollo

Miembro: Belkis Asiático Almonte, Directora de Recursos Humano

Miembro: Nancy de la Cruz Arias, Directora Administrativa Financiera

Miembro: Nathanael Minaya, Director de Tecnología de la Información y Comunicación

Miembro: Manuel Antonio Carrasco Guerrero, Director de Control Migratorio

Miembro: Laura Mariñez Espinal, Directora de Extranjería

Miembro: Minellys Segura Medrano, Encargada Oficina Libre Acceso a la Información



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 modelo en gestión migratoria, reconocida por su modernización, eficiencia y transparencia, garantizando procesos seguros, con servicios accesibles y confiables, optimizando la capacidad operativa y el control de los flujos migratorios.

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

- Mejorar los sistemas de control en aeropuertos, puertos y fronteras para garantizar una migración segura y ordenada.
- Regular y otorgar la permanencia migratoria en el país de acuerdo al cumplimiento de la ley general de migración y su reglamento de aplicación.
- Implementar procesos migratorios, automatizados, centralizados y seguros que permitan la interoperabilidad para mejorar la eficiencia en los servicios migratorios, así como aumentar la transparencia, eficiencia y eficacia en la administración y gestión de recursos públicos, promoviendo una cultura organizacional basada en la calidad y la satisfacción del usuario.



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 los buzones destinados a que los empleados puedan expresar sus recomendaciones y mejoras en los puntos migratorios.	1- Comunicación y colocación de los Buzones. 2-Revisar el 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 relaciones interinstitucionales.	1- Cantidad de acuerdos y convenios vigentes.	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 equipos y tecnología adecuada para el buen desempeño.	1- Adquirir los equipos. 2- Realizar los entrenamientos. 3- 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 espacio adecuado o desempeño en las áreas de emisiones de documentos para los extranjeros.	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.



1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión, valores, políticas y objetivos de calidad. Dirección de Control Migratorio.



4. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes y sus mejoras continuas.



1.1.Socialización del Sistema de Gestión de Calidad y colocación de las placas de la política de calidad en cada una de las Direcciones y Aeropuertos. Además se colocaron placas de la Certificación ISO 9001:2015, en las diferentes Direcciones que fueron Certificadas.



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

Aplicación de Encuestas de Satisfacción mediante QR, colocación de buzones físicos con el objetivo de Evaluar el desempeño del Sistema de Gestión en la Calidad de la Dirección General de Migración conforme a lo establecido en el requisito de la Norma de Calidad ISO 9001 2015, que establece: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación y el requisito 9.1.2 Satisfacción al Usuario.




COMISIÓN DE LA REPÚBLICA DOMINICANA DE MIGRACIONES

CÓDIGO P-7.5-115 Edición 1 Página 1 de 13

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

Elapido por/  De:  
 Encargado de la gestión de Migración y Desarrollo Director General de Migración y Desarrollo Director General de Migración y Desarrollo

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.

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

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

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 (s) 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.

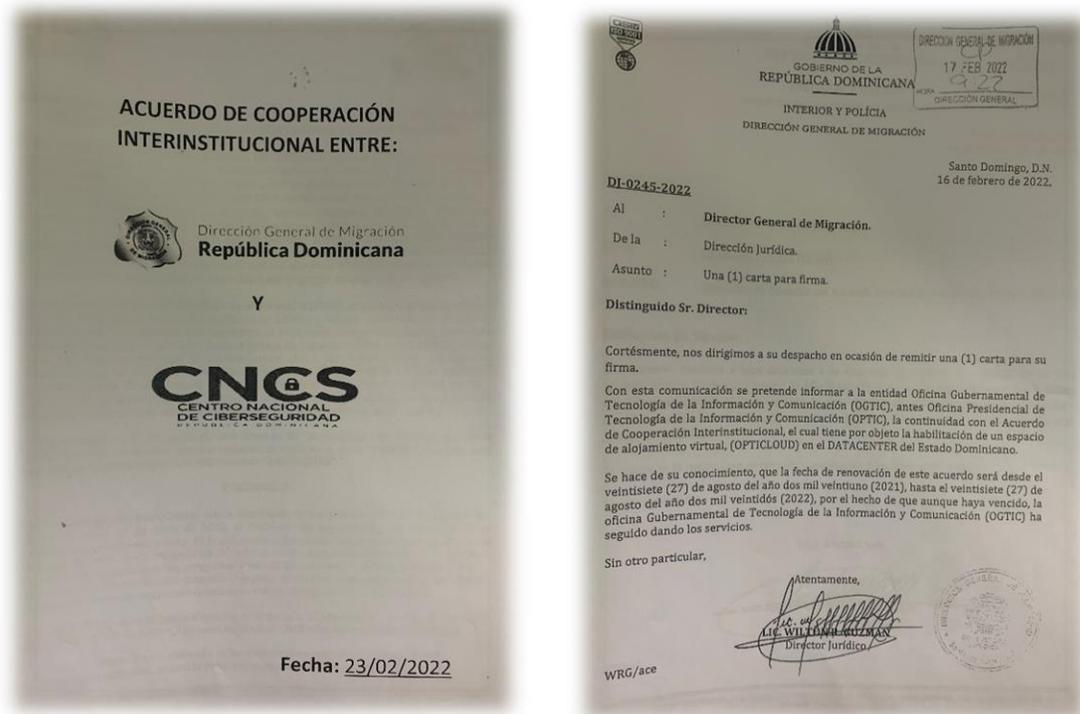
Prohíbida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.



1.1.3. La Organización Gestiona su rendimiento y su mejora continua a través de reuniones que promueven el liderazgo.



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.



Fortalecimiento a colaboradores en Seguridad Digital, Ciberseguridad y el Correo Institucional.



4.1.1 Gestionar la tecnología.

A) Implementación de equipos tecnológicos.



4.1.1 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 salud.
	3.2 Diseñar un mecanismo para evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido	Elaborar una política. Realizar una encuesta de satisfacción. Evalúa los contenidos. Revisa el desempeño en el puesto de trabajo. Mide los resultados.	2-Evaluar los resultados y el impacto de las formaciones.	X	Realizar un análisis de impacto para mejorar el rendimiento del personal.
8. Resultados en el las personas.	7.1 Mediciones del rendimiento del 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-resultdaos en la responsabilidad social.	8.1 Mediciones de rendimiento organizacional de indicadores.	Medir las acciones realizadas por la organización en cuanto a la responsabilidad social.	1-Hacer un informe de la actividades realizadas con los ciudadanos o a favor de ellos.	X	Tener información objetiva acerca de las acciones realizadas por la organización respecto a la responsabilidad social institucional.



III.3. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.



8. Resultados en las personas.

Medir las acciones realizadas por la organización en cuanto a la responsabilidad social
Charla sobre Cáncer de Mama



Misa de acción de gracias



Jornada de Vacunación



Evidencias

Creación del Comité de Seguridad.



Brigada de Emergencia.



Operativo Visual



Jornada de Reforestación



Mediciones de percepción (Responsabilidad Social)



POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

La Dirección General de Migración se compromete a promover la gestión ambiental como una tarea participativa y activa a todos los niveles, informando y proporcionando la formación adecuada, así como, motivando y haciendo participe a todo el personal como base primordial de su mejora. Esta política está dirigida a la difusión, la sensibilización y la responsabilidad ambiental que tenemos con nuestro país.



Habilitar concursos externos en los cargos de Analista Contador



REPUBLICA DOMINICANA

Ministerio de Interior y Policía

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

Núm.: 0006522

Santo Domingo, D.N.

21 MAR 2025

Licenciado
Sigmund Freund
Ministro de Administración Pública.
Su Despacho.

Atención: Dirección de Reclutamiento y Selección de Personal.

Distinguido Ministro:

Cortésmente, le solicitamos su aprobación a fin de proceder con el nombramiento por un período probatorio de seis (06 meses), de la Sra. **Wanda Walkiria Donator Javier**, cédula de identidad y electoral No.225-0067095-9, quien fue seleccionada del Registro de Elegibles del concurso externo No.CAG-0001203-0047, en el cargo de Contador, realizado por el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE).

Para desempeñar el cargo de Contador a partir del día 01 de abril del 2025, con un sueldo de Sesenta y Cinco Mil pesos (RD\$65,000.00), en la Dirección General de Migración.

Agradeciéndole todas las atenciones que se sirva dispensar a la presente solicitud y reiterándome a sus gratas órdenes, se despide con sentimientos de consideración y estima.



LUIS RAFAEL LE BALLESTER
Director General de Migración.

LB
AA/es

Anexo: a) Copia de cédula.



Av. George Washington, esq. Héroes de Luperón, Centro de los Héroes • Santo Domingo, R. D. • Tel.: 809-508-2555
despacho@migracion.gob.do • www.migracion.gob.do



Certificación ISO 37001:2016





CERTIFIES THAT
THE QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM ESTABLISHED AT

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

Av. George Washington. Esq. Héroes de Luperón.
República Dominicana

Complies with:
ISO 37001:2016

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

Dirección de Extranjería, Departamento de Certificaciones, Dirección
Administrativa Financiera, División Atención al Usuario, Dirección de Control
Migratorio: Áreas de Interdicción Migratoria e inspectores migratorios

CERTIFICATION DATE:	2024-12-09
REGISTRATION No.:	R20241210-01
EXPIRATION DATE:	2027-12-08
ACCREDITATION No.:	169/20

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.qsicerifications.com/validate
CS 9.0.0.0.2 VERSION F - DATE 2019-04-01





PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN

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

