Presidencia de la Nación

Jefatura de Gabinete de Ministros

5ta CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

DNM Dirección Nacional de Migraciones

Ministerio del Interior y Transporte

Programa
Carta Compromiso
con el Ciudadano

DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES

Quinta Carta
Compromiso con el Ciudadano

Buenos Aires, Abril 2015.

Presidencia de
la Nación

Jefatura de
Gabinete de Ministros

AUTORIDADES NACIONALES

PRESIDENTA DE LA NACIÓN
Dra. Cristina Fernández de Kirchner

JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS

JEFE DE GABINETE DE MINISTROS
Dr. Aníbal Fernández

SECRETARIA DE GABINETE
Dra. Silvina Zabala

SUBSECRETARIO DE GESTIÓN Y EMPLEO PÚBLICO
Lic. Daniel Fihman

DIRECTORA DE LA OFICINA NACIONAL DE INNOVACIÓN DE GESTIÓN
Lic. Fernanda Clancy

DIRECTORA DE CALIDAD DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN
Lic. María Eugenia Riveiro

MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE

MINISTRO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE
Cr. Florencio Randazzo

SECRETARIO DE INTERIOR
Dr. Marcio Barbosa Moreira

DIRECTOR NACIONAL DE MIGRACIONES
Dr. Martín A. Arias Duval

SUBDIRECTOR NACIONAL DE MIGRACIONES
Dr. Guillermo Mazars

AUTORIDADES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES

DIRECTOR NACIONAL DE MIGRACIONES
Dr. Martín A. Arias Duval

SUBDIRECTOR NACIONAL DE MIGRACIONES
Dr. Guillermo Mazars

DIRECTOR GENERAL DE INMIGRACIÓN
Dr. Carlos Alberto Pagella

DIRECTOR GENERAL DE MOVIMIENTO MIGRATORIO
Sr. Horacio Peirone

DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
Dra. Gabriela Winnik

DIRECTOR GENERAL DE TÉCNICA JURÍDICA
Dr. Juan Ignacio Carrasco

DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS
Lic. Juan Carlos Biacchi

PROGRAMA CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD
Dra. Ana María Vives

EQUIPO DE FACILITADORES
Sr. Mario Daniel Marzik
Lic. Pablo Alberto Nehin
Srta. Magalí Agustina Forte
Lic. Guillermo C. Chaperón
Lic. Nicolás de La Cruz
Sra. Romina Cappella
Sr. Jorge Lobeto
Mg. Enrique Aschieri

Índice

7| Pág. Prólogo

8| Pág. Introducción

9| Pág. Qué es la Dirección Nacional de Migraciones

12| Pág. Objetivos, Procesos y Productos de la DNM

14| Pág. Servicios y Destinatarios

16| Pág. Principales Normas que regulan nuestra actuación

17| Pág. Derechos y Obligaciones de los Destinatarios de nuestros Servicios

19| Pág. Atributos de Calidad de los Servicios

21| Pág. Descripción de los Servicios Esenciales

23| Pág. Compromisos de Calidad de los Servicios Esenciales

28| Pág. Descripción de las Áreas de Atención al Ciudadano

30| Pág. Compromisos de Calidad en la Atención al Ciudadano

32| Pág. Atención Vía Electrónica

33| Pág. Información y Comunicación

39| Pág. Modalidades de Participación Ciudadana

43| Pág. Nuestros Planes de Mejora para el 2015/2016

46| Pág. Dependencias de la DNM

49| Pág. Delegaciones y Oficinas Migratorias de la DNM

50| Pág. Cómo llegar a la DNM

51| Pág. Museo de la Inmigración

Esta 5ta Carta Compromiso comenzará a volcar las mediciones en el Tablero de Control en el mes de Mayo del año 2015.

Prólogo

Al firmar hoy la quinta Carta Compromiso con el Ciudadano, la Dirección Nacional de Migraciones renueva las obligaciones asumidas por esta administración de trabajar en pos de consolidar un organismo ágil, moderno, eficiente y transparente, comprometido con la plena integración de las personas, el derecho a la identidad y el respeto por los derechos humanos de los migrantes.

Es por ello que, para alcanzar estos objetivos y profundizar la calidad de los servicios y productos que brinda el organismo, nos proponemos compromisos más desafiantes, orientados a la excelencia, la plena satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua en todos los procesos, apoyados en el inagotable involucramiento de todo el personal. Este reto también conlleva a ahondar el Plan de Mejoras en aras de una gestión más eficaz, eficiente y comprometida con el sostenimiento de una política migratoria inclusiva del migrante, fomentando la cultura del empoderamiento ciudadano, la transparencia y la apertura de la gestión.

Siendo conocedores de los objetivos que promueve la cultura transformadora del Programa es que apostamos a continuar con Carta Compromiso, impulsando reformas que impactan directamente sobre nuestros usuarios, como firma digital, expediente electrónico, ventanilla única, uso de sistemas biométricos y digitales de registro e identificación de los movimientos migratorios, turnos-pagos de tasas-consulta de expedientes (on-line), datos abiertos, oficinas migratorias móviles, programas especiales de regularización de migrantes, reasunción del control migratorio en todos los pasos del país, espacios de participación ciudadana, alianzas con el tercer sector, recertificación de procesos bajo estándares internacionales, entre tantas acciones.

En definitiva, esta nueva Carta no es un mero formalismo de prestación de servicios, sino que nos obliga a continuar manteniendo los compromisos asumidos y mejorarlos cada día más, generando así credibilidad en la función y la labor que cumple la DNM, sobre la base de altos compromisos éticos, calidad de los servicios que reciben los ciudadanos y una fuerte innovación tecnológica, que simplifica los trámites migratorios. Seguiremos trabajando junto a todo el personal con la misma fuerza de siempre para cumplir y superar las metas propuestas, caracterizados por el inconformismo de la mejora continua.

Dr. Martín A. Arias Duval

Introducción

Esta 5ta Carta Compromiso con el Ciudadano tiene por objetivo explicar nuestra voluntad de seguir ofreciendo un servicio eficiente que contemple las necesidades de aquellas personas que, en el marco de la legislación vigente, efectúan trámites ante la Dirección Nacional de Migraciones.

Los objetivos de esta nueva Carta Compromiso son:

•Dar a conocer las funciones de la Dirección Nacional de Migraciones y su ámbito de desempeño, y detallar las normas que regulan la política migratoria argentina.

•Describir detalladamente los servicios que brinda el organismo y sus diferentes modalidades de acceso, estableciendo una orientación básica que contribuya a su correcta comprensión y fortaleciendo los derechos de los destinatarios de los servicios, con el objetivo de mejorar y optimizar la satisfacción de sus intereses y necesidades.

•Asumir en forma pública el compromiso explícito de desarrollar una mejora continua, constante e ininterrumpida de la calidad de los servicios que se prestan, definiendo en forma clara y precisa los resultados que se pueden esperar en relación con los servicios prestados.

•Acercar los servicios al ciudadano, simplificando su acceso a los mismos, haciendo realidad el principio de ampliación de derechos y exponiendo las vías por las cuales se pueden manifestar quejas, reclamos y sugerencias.

•Potenciar los pilares de Gobierno Abierto, transparentando la gestión y tornándola participativa y colaborativa: 1) ampliar el sistema biométrico para la registración de movimientos migratorios de ingresos/egresos en todos los aeropuertos internacionales del país y en restantes pasos; 2) continuar con la utilización de Ventanilla Única para todos los trámites de radicación y DNI de extranjeros; 3) incrementar la cartilla de trámites en línea.

•Incluir a los migrantes y asociaciones civiles en el desarrollo y concreción de las políticas públicas migratorias.

•El organismo continuará con la utilización de Firma Digital para todo el personal, renovando las credenciales. El uso de esta tecnología posibilita la agilización de los procesos y las transacciones electrónicas, dotándolas de seguridad informática y jurídica.

•La DNM también se compromete a continuar profundizando las herramientas que permiten los pagos electrónicos de servicios para habilitación de salida, tasas de reciprocidad y trámites de ingreso.

•Continuar brindado datos estadísticos reutilizables, publicar sus compras y contrataciones y la DDJJ de sus funcionarios en la página web del organismo.

Qué es la Dirección Nacional de Migraciones

Misión

Es el organismo encargado de la aplicación de la Ley 25.871.
Registra los ingresos y egresos de personas al país; ejerce el poder de policía migratorio, y decide sobre la admisión de personas al territorio nacional.

Visión

Un organismo ágil, moderno, eficiente y transparente.
Comprometido con la plena integración de las personas y el respeto a los derechos humanos del migrante.
Generador de información útil y datos abiertos para la toma de decisiones en materia demográfica o poblacional, y para la cooperación interjurisdiccional e internacional.

La DNM en Síntesis

La Dirección Nacional de Migraciones (DNM) es un organismo descentralizado actuante en la órbita del Ministerio del Interior y Transporte de la Nación. Su director actual es el doctor Martín A. Arias Duval. La DNM cumplió 66 años, dado que fue creada el 4 de febrero de 1949, durante la presidencia de Juan Domingo Perón.

La Sede Central está ubicada en Av. Antártida Argentina 1355, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cuyo predio se encuentra el antiguo Hotel de Inmigrantes (declarado Monumento Histórico Nacional, Decreto N° 2402/1990).

Funciones y Servicios

• Controla el ingreso/egreso de personas al territorio en fronteras, aeropuertos y puertos.
• Registra, archiva y procesa el flujo de entrada/salida de todo el país.
• Evalúa y otorga los distintos tipos de residencia de extranjeros y cambios de categorías.
• Promueve la regularización documentaria de los inmigrantes y controla su permanencia.
• Interviene cuando se infringe la Ley de Migraciones N° 25.871.
• Proporciona información a todo organismo del Estado nacional u organismo no gubernamental que la requiera, de acuerdo a las normativas vigentes.
• Participa de la Comisión Nacional para Refugiados (CoNaRe) -organismo que depende del Ministerio del Interior y Transporte- que atiende los pedidos de asilo y de refugio de extranjeros.
• Junto con la Universidad Nacional de Tres de Febrero (Untref), en 2012 la DNM creó el Instituto de Políticas de Migraciones Internacionales y Asilo (IPMA), un ente destinado a capacitar, investigar y difundir informaciones vinculadas a las políticas, acciones y gestión de las migraciones.

Referencia Demográfica

• Población total del país: 40.117.096

• Extranjeros: 1.805.957, equivalente al 4,5% de los habitantes (en 2001 este valor se ubicaba en el 4,2%). De la suma de extranjeros, 1.402.568 provienen de países limítrofes más Perú; en tanto que 299.394 son nacidos en Europa, 31.001 en Asia, 2.738 en Africa y 1.425 en Oceanía.
El 81,5% de ellos es originario del continente americano. La comunidad mayoritaria es la paraguaya, con 550.713 integrantes, seguida por la boliviana (345.272), la chilena (191.147), la peruana (157.514) y la uruguaya (156.592). Fuente: Censo 2010-Indec

De 1869 a 2010, de acuerdo a los censos nacionales, la población de países limítrofes residente en la Argentina osciló entre el 2% y el 3,1% del total de habitantes. Por ejemplo, en 1914 representaban el 2,6% y en 2010 era el 3,1%. En tanto que la residencia de no limítrofes, superaba el 27% en 1914 y ya en 2001 alcanzaba apenas a 1,6%.
Si bien es un país de inmigración desde sus orígenes, según el Informe sobre Migraciones 2010 de la OIM, la Argentina ocupa el puesto 126 sobre 230 países relevados, ubicándose entre ellos Nueva Zelanda con 22,4% extranjeros sobre la población total, Australia 21,9%, Canadá 21,3%, España 14,1%, Suecia 14,1%, Estados Unidos 13,5%, Alemania 13,1%, Francia 10,7%, Gran Bretaña 10,4% e Italia 7,4%.

Estructura de Actuación

La DNM actúa en todo el territorio nacional y cuenta con una Sede Central en Retiro, con un anexo en la calle Hipólito Yrigoyen 952, donde funciona un Centro de Documentación Rápida (ambos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Asimismo, dispone de 30 delegaciones distribuidas en todo el país y 6 oficinas migratorias, además de 2 unidades móviles de documentación y trámites.

Pertenencia Bloque Mercosur

Miembros: Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Venezuela y Bolivia (se adhirió el 7 de diciembre de 2012; restan las ratificaciones de los países miembro).
Estados Asociados: Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Guyana y Surinam.

Pasos Fronterizos más Extremos

Norte: Salvador Mazza (Salta). Latitud 22° 10'.
Sur: Ushuaia (Tierra del Fuego). Latitud 54° 48'.
Oeste: Cardenal Samoré (Neuquén). Longitud 42° 29'.
Este: Bernardo de Irigoyen (Misiones). Longitud 52° 02'.

Cobertura Territorial

Controla los ingresos/egresos en forma directa o por medio de las Policías Auxiliares: Gendarmería Nacional, Prefectura Naval Argentina y Policía de Seguridad Aeroportuaria. Dentro del territorio, son también policías auxiliares la Policía Federal Argentina y policías provinciales de acuerdo a convenios que se establecen.
El territorio cuenta con 239 puntos donde se efectúa el control de ingreso y egreso de personas. De

ellos, 154 son pasos fronterizos, 44 son puertos sin correlativo limítrofe y 41 son aeropuertos con operaciones internacionales.
En cuanto a tráficos fronterizos, existen 74 pasos con Chile, 39 con Paraguay, 22 con Brasil, 14 con Uruguay y 5 con Bolivia.

Referencia Geográfica

- Superficie total de la Argentina: 3.761.274 km2
- Superficie área continental: 2.791.810 km2

La Argentina está integrada por 23 provincias y un distrito federal, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, capital de la República.
Extensión de las fronteras (Fuente: IGN): en la porción continental americana, la frontera del país se extiende a lo largo de aproximadamente 15.000 km, de los cuales 5.117 km corresponden al litoral fluvial del Río de la Plata y el Mar Argentino.
Extensión de las fronteras con los cinco países: 9.376 km
Con Chile: 5.308 km
Con Paraguay: 1.699 km
Con Brasil: 1.132 km
Con Bolivia: 742 km
Con Uruguay: 495 km

Objetivos, Procesos y Productos de la DNM

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACRO PROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIOS
Fiscalizar el control migratorio de ingreso y egreso de personas por los lugares habilitados en todo el territorio nacional	CONTROL DEL MOVIMIENTO MIGRATORIO	Control del ingreso y egreso de personas al país.	Autorización del ingreso y egreso de personas al país por lugares habilitados por la DNM a tal fin.	Argentinos y extranjeros que deseen entrar o salir del país.
		Control de situaciones de irregularidad migratoria	Habilitación de salida (con o sin pago de la tasa correspondiente)	Extranjeros que deseen salir del país y que no hubieren ingresado en forma regular al mismo o cuando hubiere vencido el plazo de permanencia legal en territorio.
		Registro de restricciones, derechos y garantías emanadas del Poder Judicial o de autoridad Administrativa	Restricciones de ingreso y egreso	Argentinos y extranjeros que deseen conocer su situación migratoria o que busquen entrar o salir del país.

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACRO PROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIOS
Otorgar residencias y regularizar la situación migratoria de los extranjeros en el territorio Nacional.	ADMISIÓN DE EXTRANJEROS	Tramitación de residencias (MERCOSUR/ NO MERCOSUR)	Concesión de residencias a.Permanentes b.Temporarias c.Transitorias *Otorgamiento y renovación de Residencias Precarias *Cambio de categoría o subcategoría migratoria *Prórroga de Permanencia *Otorgamiento de permiso de ingreso al territorio	Extranjeros que quieran radicarse en el territorio o deseen cambiar de categoría migratoria o prorrogar la misma.
		Fiscalización de la Permanencia por requerimiento judicial o de organismos estatales o de la propia repartición.	Verificación de la situación migratoria de extranjeros determinando su regularidad o irregularidad migratoria.	Extranjeros a quienes se les requiere su situación migratoria.
		Toma de Trámite de DNI para extranjeros que se encuentren en condiciones de obtener el documento.	Generar los datos necesarios con el objeto de que el Re.Na.Per. confeccione el documento identificatorio para el migrante que se encuentre en condiciones de acceder al mismo y así lo solicite.	Toma de Trámite de DNI para extranjeros que se encuentren en condiciones de obtener el documento.

Servicios y Destinatarios
¿Cuáles son nuestros principales servicios?

A| SERVICIOS ESENCIALES

Control Migratorio

• Autorizar o denegar el ingreso y/o egreso de personas al país.
• Registrar las órdenes restrictivas de ingreso o egreso de personas al territorio nacional emanadas de autoridad competente.
• Habilitación de salida del territorio nacional.

Admisión de Extranjeros

• Concesión de residencias transitorias, temporarias y permanentes.
• Habilitar cambios de categorías o subcategorías migratorias a los residentes legales.
• Otorgamiento de prórrogas de permanencia.
• Tramitación de permisos de ingresos.
• Verificación de la situación migratoria de extranjeros determinando su regularidad o irregularidad.
• Toma de datos biométricos para DNI argentino en simultaneidad con trámite de residencia para ciudadanos extranjeros residentes, temporarios y permanentes en el territorio nacional.

En todos los supuestos, los plazos comenzarán a computarse una vez que se hubiera presentado la documentación correcta y completa referida al mismo.

B| SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A

Museo Hotel de Inmigrantes (Untref)

Instituto de Políticas de Migraciones Internacionales y Asilo (Untref)

C| SERVICIOS COMPLEMENTARIOS B

Atención presencial

Sede Central: Av. Antártida Argentina 1355

Sectores de Atención al Ciudadano de los Edificios 3, 4, 5 (1er. Piso) y planta baja del Edificio 6
Mesa de Entradas (Edificio. 2)

Sede Hipólito Irigoyen 952
Sectores de Atención al Ciudadano

Delegaciones y Oficinas Migratorias
Sectores de Atención al Ciudadano

Oficinas migratorias móviles

Vía telefónica

Sede Central (54)011-4317-0234 – Líneas Rotativas
de lunes de viernes de 7 a 18.00 hs.

Atención vía electrónica

info@migraciones.gov.ar

Quiénes son nuestros destinatarios

Los destinatarios de nuestros servicios son:

•Las personas que ingresan o egresan del territorio nacional;

•Los extranjeros que deseen permanecer en el país en forma transitoria, temporaria o permanente;

•Los organismos estatales o instituciones públicas o privadas nacionales, provinciales, municipales, internacionales o extranjeras que realizan trámites o efectúan requerimientos de información sobre los temas de competencia del Organismo.

Principales Normas que regulan nuestra actuación

Principales Normas que definen el marco legal de actuación de la Dirección Nacional de Migraciones.

LEY DE MIGRACIONES (Ley 25871)

DECRETO REGLAMENTARIO DE LA LEY 25871 (Decreto 616/10)

LEY GENERAL DE RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN AL REFUGIADO (Ley 26165)

LEY DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN DE LA TRATA DE PERSONAS Y ASISTENCIA A SUS VÍCTIMAS(Ley 26364)

CIUDADANÍA PARA HIJOS DE HIJOS ARGENTINOS NACIDOS EN EL EXTERIOR (Decreto 1601/2004)

INSTRUCTIVO DE TRÁMITE MERCOSUR (Disposición DNM 1488/10) RESIDENCIA TRANSITORIA ESPECIAL PARA LOS EXTRANJEROS QUE INGRESEN AL TERRITORIO NACIONAL CON EL OBJETO DE REALIZAR TAREAS REMUNERADAS O NO, EN EL CAMPO CIENTÍFICO, PROFESIONAL, TÉCNICO, RELIGIOSO O ARTÍSTICO (Disposición DNM 1170/10)

SISTEMA INTEGRAL DE CAPTURA MIGRATORIA S.I.Ca.M (Resolución 8/2005)

REGISTRO NACIONAL DE ADMISIÓN DE EXTRANJEROS (Disposición 15440/2005)

REGISTRO NACIONAL DE APTITUD MIGRATORIA(Disposición 15441/2005)

REGISTRO NACIONAL DE INGRESO Y EGRESO DE PERSONAS(Disposición 15442/2005)

Normativas de Carácter General

CONSTITUCIÓN NACIONAL

TRATADOS INTERNACIONALES RATIFICADOS POR LA REPÚBLICA Y LEGISLACIÓN DE FONDO

LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (L.N.P.A.)(LEY 19549)

REGLAMENTO DE LA L.N.P.A Y SUS MODIFICATORIAS T.O. 1883/91(DECRETO Nº 1759/72)

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO (DECRETO N° 229/00)

El listado completo de la normativa vigente puede ser consultado en www.migraciones.gov.ar

Derechos y Obligaciones de los Destinatarios de los Servicios

Derechos

•DERECHO de los interesados legítimos a obtener información clara, completa y veraz sobre el estado de los trámites.

•DERECHO a ser orientado adecuadamente sobre los trámites y sus requisitos.

•DERECHO a identificar a las autoridades y al personal y a obtener una respuesta efectiva por parte del Organismo.

•DERECHO a obtener constancia sobre la presentación de documentos, así como de las tramitaciones administrativas efectuadas, con arreglo al estado del trámite.

•DERECHO de los legítimamente interesados a formular presentaciones administrativas en cualquier etapa del procedimiento, las que deberán ser evaluadas por la administración en los términos establecidos por la legislación vigente, en tanto y en cuanto no se encuentren concluidas dichas actuaciones.

•DERECHO a obtener de la Administración resolución ante sus peticiones, solicitudes o denuncias regular y temporalmente articuladas, en el plazo legalmente establecido.

•DERECHO a la confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la normativa vigente.

•DERECHO a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y el personal de la Dirección Nacional de Migraciones.

•DERECHO de los legítimamente interesados a presentar quejas por la omisión de trámites o retardos en los procedimientos y reclamar ante cualquier desatención o anomalía en la prestación de los servicios, acreditando los hechos en que se funda.

•DERECHO a solicitar la exención del pago de tasas acreditando fehacientemente la condición de indigente, con arreglo a la normativa vigente.

•DERECHO a presentar recursos plasmados en la Ley 25.871 y su reglamentación, con arreglo al principio de congruencia.

•DERECHO a recurrir a la instancia judicial conforme lo establecido en la Ley 25.871.

•DERECHO al respeto de los principios de Gobierno Abierto.

Obligaciones

•Observar el principio de Buena Fe y abstenerse de presentar documentación material o ideológicamente falsa.

•Cumplir con las obligaciones enunciadas en la Constitución Nacional y las leyes vigentes, quedando el extranjero equiparado al nacional.

•Efectuar el ingreso y egreso del territorio argentino por lugar y en horario habilitado por la DNM y sometiéndose al respectivo control migratorio. Identificarse con documento de viaje válido y vigente.

•Observar, acatar y respetar las normas migratorias y a sus funcionarios y empleados.

•Presentar en tiempo y forma la totalidad de la documentación requerida por la Dirección Nacional de Migraciones para cada uno de sus trámites y actualizar los domicilios en un plazo no mayor de 48 (cuarenta y ocho) horas de producido su cambio, so pena de tenerse por válido el existente hasta entonces.

•Toda documentación presentada en un idioma que no sea el castellano deberá ser traducida por traductor público nacional y legalizada por el colegio correspondiente. Cuando haya sido emitida por autoridad extranjera, deberá presentarse visada por autoridad consular nacional y habilitada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, con la salvedad de la apostillada de acuerdo a la Convención de La Haya. La documentación emanada de los países integrantes del MERCOSUR y Asociados no necesita traducción.

•Abonar las tasas correspondientes.

•Respetar los horarios, los turnos de atención y las citaciones establecidas por el Organismo.

•Los extranjeros deberán permanecer en forma legal dentro del territorio nacional, sin excederse del plazo concedido por la DNM.

•Abonar la tasa por habilitación de salida correspondiente, en las oficinas habilitadas, en caso de excederse del plazo de permanencia concedido.

Atributos de Calidad de los Servicios

A fin de responder a las necesidades y expectativas de las personas que utilizan los distintos servicios de la Dirección Nacional de Migraciones, ésta asume el compromiso de brindarlos de acuerdo con los siguientes atributos de calidad:

ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

1. CONFIABILIDAD: Aplicación de procedimientos que garanticen en la elaboración del producto hacer las cosas bien -con cero errores- desde la primera vez y ser coherente en la gestión, cumpliendo con lo prometido (sin engaños, ni falsas expectativas).

2. SEGURIDAD: Garantía de que los productos generados cuentan con altos niveles de seguridad, tanto física como jurídica.

3. CONFIDENCIALIDAD: Tratamiento reservado de la información en los casos que corresponda, tanto en relación a la intimidad y/o privacidad de las personas, como con la información de carácter sensible o privada de organismos, empresas, asociaciones, etc.

4. COMPETENCIA: Posesión por parte del personal de conocimientos actualizados y de las habilidades y aptitudes pertinentes para el adecuado diseño y la producción de los servicios, de manera correcta, precisa, económica, eficiente y eficaz.

5. CAPACIDAD DE RESPUESTA: Producción de los servicios, incluyendo los controles, verificaciones, etc., de manera integral (cantidad y cobertura necesarias para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos) y en forma rápida y puntual, cumpliendo los plazos establecidos por las normas y/o teniendo en cuenta las expectativas de sus destinatarios.

6. ACCESIBILIDAD ECONÓMICA: Producción de los servicios que deben ser abonados por la ciudadanía, a precios adecuados y lo más accesibles que sea posible para el conjunto de los destinatarios. Eximir del pago, en los casos que sea necesario, a aquellas personas que requieren el servicio en forma imprescindible para el desarrollo de su vida en la sociedad y carezcan de los recursos necesarios para obtenerlos.

ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. CAPACIDAD DE RESPUESTA: rapidez y puntualidad, sin problemas de organización en el sistema de atención ni demoras innecesarias para realizar los trámites y recibir los servicios, cualquiera sea el medio que se utilice para interactuar con los ciudadanos: presencial, correo postal, correo electrónico o telefónico.

2. ACCESIBILIDAD: Facilidad para obtener el servicio desde el punto de vista físico-geográfico, de las condiciones ambientales, temporal, cognoscitivo y a través de varias modalidades de prestación (diversidad de tipos de puntos de contacto).

•Físico-geográfica: Ubicación y cantidad de lugares para la realización en forma presencial de los trámites, teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos:

•Centros de atención (fácilmente accesibles) distribuidos territorialmente de modo que resulten de fácil acceso para el conjunto de los destinatarios de los servicios.

•Localización de centros en lugares con facilidad de medios de transporte para facilitar su llegada.

•Condiciones ambientales: Existencia de instalaciones físicas y equipamientos acorde a las necesidades de los ciudadanos y adecuadas para garantizarles un fácil diálogo, el acceso a personas discapacitadas, la privacidad en los casos que se requieran, etc. Ausencia de peligro y riesgos físicos para aquellos que concurren al organismo para obtener un derecho o cumplir una obligación.

•Temporal: Establecimiento de horarios de atención teniendo en cuentas las necesidades de los ciudadanos.

•Cognoscitiva: Existencia de instrucciones, formularios y procedimientos en diversos soportes (afiches, folletos, diskettes, carteles, sección trámites de la página web, orientaciones escritas por correo postal o telefónico, etc.) para realizar el trámite en cualquiera de las modalidades disponibles (en forma presencial o remota -página WEB, etc.), que sean claros y fácilmente comprensibles para los ciudadanos.

•Diversidad de formas de contacto: Existencia en el organismo de diferentes modalidades para brindar(les) a los ciudadanos información y prestarles los servicios requeridos: presencial, puestos en la vía pública, telefónica, dirección postal, página Web, correo electrónico y oficinas migratorias móviles.

3. COMPETENCIA: Posesión de los conocimientos, habilidades y aptitudes pertinentes y actualizados para una adecuada interacción con el ciudadano a través de cualquiera de las modalidades disponibles (tanto para la atención presencial, telefónica, a través de la página Web, etc.).

4. AMABILIDAD Y CORTESÍA: Personal del organismo a disposición del ciudadano con una actitud cordial, de respeto y consideración.

5. COMUNICACIÓN: Capacidad para establecer una interacción con los ciudadanos en forma presencial o a través de medios remotos (telefónicos, electrónicos, etc.) que permita conocer sus necesidades, responder en forma correcta a sus requerimientos y brindarles información del organismo actualizada, completa, veraz, oportuna y pertinente.
Utilización de un lenguaje simple, sencillo y claro para el ciudadano.

6. COMPRENSIÓN: Preocupación por los problemas y necesidades de los ciudadanos y flexibilidad para dar un trato adecuado y brindar respuestas acordes a las necesidades y características de los distintos tipos de destinatarios de los servicios, a través de las diversas modalidades de atención existentes.

Estos atributos de calidad, con los que la DNM brinda sus servicios, se encuentran en exposición en las áreas de atención al público para su difusión.

Descripción de los Servicios Esenciales

CONTROL MIGRATORIO

•Autorización del ingreso y egreso de personas al país por los lugares habilitados por la DNM: El servicio tiene por objeto fiscalizar la aptitud migratoria para el ingreso y egreso de personas al país, conforme las reglamentaciones vigentes. Este servicio se ubica físicamente en todos los pasos habilitados por la DNM para salir e ingresar a la República Argentina.

•Habilitación de salida del territorio nacional: Solicitud, que previo pago de la tasa correspondiente, permite al solicitante habilitar su documentación para hacer abandono del territorio nacional, cuando se encuentra migratoriamente en forma irregular en el país, ya sea por no tener constancia de ingreso legal o vencida la permanencia en el territorio.

•Restricciones de ingreso y egreso: Se registran en una base de datos las restricciones emanadas del Poder Judicial o Autoridad Administrativa, las que se transmiten a todas las fuerzas de seguridad que integran la Policía Migratoria Auxiliar y a los puestos de control migratorio habilitados por la DNM.

ADMISIÓN DE EXTRANJEROS

•Concesión de residencias transitorias, temporarias y permanentes: El servicio está destinado a todo extranjero que encontrándose legalmente en el territorio, solicite una residencia y acredite su encuadre en alguno de los criterios de admisión establecidos por la legislación vigente. Este servicio se podrá hacer mediante Ventanilla Única.

Se podrá conceder:

•Trámite de ingreso: La solicitud de tramitación es el procedimiento para peticionar la admisión de extranjeros que se encuentren residiendo fuera del territorio nacional.
•Residencia transitoria para permanecer en el territorio por el tiempo estrictamente autorizado por la DNM.
•Residencia temporaria a quien la DNM autoriza a establecerse en el territorio por un plazo no inferior a un año ni superior a tres años.
•Residencia permanente a quien la DNM autoriza a establecerse definitivamente en el país a aquellos extranjeros que se encuentren habilitados a hacerlo.
•Prórrogas de permanencia: Destinado a los extranjeros que residen en el país en carácter de transitorios y temporarios que deseen prorrogar su permanencia en el marco de los requerimientos legales vigentes.
•Cambio de categoría migratoria: El servicio está destinado a aquellos residentes temporarios que deseen obtener una residencia permanente o que cambien de subcategoría migratoria dentro de las radicaciones temporarias, y a los residentes transitorios que deseen cambiar a temporarios o permanente y estén en condiciones de obtener el beneficio.

•Trámite de Radicaciones Express: el servicio posee un arancel adicional que debe abonarse previamente, además de las tasas respectivas para la solicitud de residencia permanente y temporaria.

•Verificación de la situación migratoria de extranjeros determinando su regularidad o irregularidad: Se efectúa a través de procedimientos que incluyen la realización de inspecciones de oficio o por requerimiento judicial o de organismos estatales, en todo aquel sitio en el que pueda existir una presunta infracción a la ley migratoria. De ser necesario, puede requerirse al auxilio de la Policía Migratoria Auxiliar.

•Toma de datos biométricos para trámite de DNI argentino: El servicio está destinado a todo extranjero que desee realizar el trámite de DNI argentino, ya sea en simultaneidad con el de Radicación o ya gestionado éste con anterioridad. Para ello debe solicitar turno por la web y luego asistir en la fecha acordada la Sede Central de la dirección Nacional de Migraciones.

Estos trámites se inician en la Ciudad de Buenos Aires, en la Sede Central de la Dirección Nacional de Migraciones y en el interior del país, en las Delegaciones y Oficinas migratorias.
Los trámites deben realizarse personalmente.

Compromisos de Calidad de los Servicios Esenciales

El establecimiento y cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios es la meta que la Dirección Nacional de Migraciones se propone alcanzar en esta nueva Carta Compromiso. Para medir el grado de acatamiento de los patrones establecidos se realizará un seguimiento permanente de los indicadores que se explicitan para cada estándar.

Los resultados de estas mediciones serán publicados periódicamente en el Sitio Web de la DNM y estarán a disposición del público para que éste pueda conocer las eventuales desviaciones que se produzcan y sus acciones correctivas.

MOVIMIENTO MIGRATORIO	
	INGRESO Y EGRESO DE PERSONAS
COMPROMISO	Captura, almacenamiento electrónico y automatizado respecto al ingreso y egreso de personas al Territorio Nacional por los Aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque y la Terminal de Buquebús, en un tiempo de 2 minutos a contar desde que el inspector migratorio comienza a atender a la persona con la documentación respaldatoria correcta y completa y no hubiere lugar a ningún incidente, sea éste migratorio o infomático.
CÓMO MEDIMOS	**Indicador**
	Porcentaje de ingresos y egresos realizados en un tiempo igual o menor a dos minutos (ingreso y egresos realizados en un tiempo menor o igual a dos minutos / total de ingreso y egresos realizados x 100).
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta
	Frecuencia/Fuente
	Bimestral/Verificación manual por muestreo.
	ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE RESTRICCIONES MIGRATORIAS
COMPROMISO	Se mantiene permanentemente actualizado el Registro de Restricciones Migratorias emanadas del Poder Judicial o Autoridad Administrativa competente en la materia.
CÓMO MEDIMOS	**Indicador**
	Porcentaje de restricciones cargadas en el Registro (N° de restricciones cargadas en el Registro / N° de restricciones emanadas de órgano competente x 100).
	Atributos de Calidad
	Confiabilidad
	Frecuencia/Fuente
	Bimestral/Verificación de la información cargada en el Registro mediante asiento en el Registro de proveedores del SGC.

	HABILITACIONES DE SALIDA
COMPROMISO	Todas las solicitudes de habilitaciones de salida del territorio nacional de aquellos extranjeros que hubieren ingresado irregularmente al país o que hubieren permanecido más tiempo del permitido, se resuelven en el día.
CÓMO MEDIMOS	**Indicador**
	Porcentaje de solicitudes de salidas resueltas en el día (N° de certificados de habilitación solicitados en el día / N° de certificados de habilitación de salida resueltas x 100).
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta
	Frecuencia/Fuente
	Bimestral/Datos suministrados por la Intranet.

ADMISIÓN DE EXTRANJEROS	
CONCESIÓN DE RESIDENCIAS TEMPORARIAS, TRANSITORIAS Y PERMANENTES	
COMPROMISOS	1. Los trámites de concesión de residencias permanentes, temporarias y transitorias que sean iniciados NO MERCOSUR en Sede Central y delegaciones del interior del país con la documentación correcta y completa, serán resueltos en 20 días hábiles, siempre que no se disponga de medidas de prueba y/o cotejo de documentación. 2. Los trámites de concesión de residencias temporarias, transitorias y permanentes al amparo de MERCOSUR en la Sede Central y delegaciones del interior del país, serán resueltos dentro de los 15 días hábiles desde el inicio de la solicitud con la documentación correcta y completa.
CÓMO MEDIMOS	**Indicador**
	1. Porcentaje de trámites realizados dentro de los 20 días hábiles (N° de trámites resueltos dentro de los 20 días hábiles / N° total de trámites iniciados con la documentación correcta y completa x 100). 2. Porcentaje de trámites realizados dentro de los 15 días hábiles (N° de trámites resueltos dentro de los 15 días hábiles / N° total de trámites iniciados con la documentación correcta y completa x 100).
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/datos suministrados por la Intranet.
CAMBIO DE CATEGORÍA MIGRATORIA	
COMPROMISOS	1. El cambio de categoría migratoria MERCOSUR se otorgará a los 20 días hábiles, a partir de la presentación de la correspondiente solicitud y documentación correcta y completa exigida. Dicha solicitud deberá ser solicitada antes del vencimiento de la radicación que ostente al momento de la presentación. 2. El cambio de categoría migratoria NO MERCOSUR se otorgará a los 25 días hábiles, a partir de la presentación de la correspondiente solicitud y documentación correcta y completa exigida.
CÓMO MEDIMOS	**Indicador**
	1. Porcentaje de cambios de categoría migratoria otorgados dentro de los 20 días hábiles (N° de permisos otorgados dentro de los 20 días hábiles / N° total de permisos de ingreso para residencias permanentes o temporarios solicitados x 100). 2. Porcentaje de cambios de categoría migratoria otorgados dentro de los 25 días hábiles (N° de permisos otorgados dentro de los 20 días hábiles / N° total de permisos de ingreso para residencias permanentes o temporarias solicitados x 100).
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/datos suministrados por la Intranet.

OTORGAMIENTO DE PRÓRROGAS DE PERMANENCIA	
COMPROMISO	1. El trámite de prórroga de permanencia será resuelto en el día de la presentación de la correspondiente solicitud en Sede Central y delegaciones del interior del país.
CÓMO MEDIMOS	**Indicador**
	1. Porcentaje de trámites de prórrogas de permanencia realizados en el día (Nº de trámites resueltos en el día/ Nº total de trámites de prórroga de permanencia iniciados con la documentación correcta y completa X 100)
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/datos suministrados por la Intranet.
TRAMITACIÓN DE INGRESOS	
COMPROMISOS	1. El permiso de ingreso para residencias transitorias, permanentes o temporarias MERCOSUR se otorgará a los 25 días hábiles, a partir de la presentación de la correspondiente solicitud y documentación correcta y completa exigida, siempre que no hubiere sido observado el trámite por la DNM. 2. El permiso de ingreso para residencias transitorias, permanentes o temporarias NO MERCOSUR se otorgará a los 30 días hábiles, a partir de la presentación de la correspondiente solicitud y documentación correcta y completa exigida, siempre que no hubiere sido observado el trámite por la DNM.
CÓMO MEDIMOS	**Indicadores**
	1. Porcentaje de permisos de ingreso para residencias transitorias, permanentes o temporarias otorgados dentro de los 25 días hábiles (Nº de permisos otorgados dentro de los 30 días hábiles hábiles / Nº total de permisos de ingreso para residencias permanentes o temporarias solicitados X 100) 2. Porcentaje de permisos de ingreso para residencias transitorias, permanentes o temporarias otorgados dentro de los 30 días hábiles (Nº de permisos otorgados dentro de los 30 días hábiles / Nº total de permisos de ingreso para residencias permanentes o temporarias solicitados X 100)
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta Rapidez en el otorgamiento de los permisos de ingreso
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/datos suministrados por la Intranet.

	CONTROL DE PERMANENCIA
	VERIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN MIGRATORIA DE LOS EXTRANJEROS
COMPROMISO	Se realizarán todas las inspecciones de oficio o solicitadas por autoridad judicial o administrativa competente.
CÓMO MEDIMOS	**Indicador**
	Porcentaje de presentaciones de denuncias investigadas. (N° de denuncias investigadas / N° de denuncias recibidas x 100)
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/Base de datos - Dirección de Control de Permanencia
	TOMA DE TRÁMITE D.N.I.
COMPROMISO	La toma de trámite de documentación para la confección del D.N.I será resuelta el día del turno asignado, pudiendo el usuario optar por la modalidad de Ventanilla Única o el modo tradicional.
CÓMO MEDIMOS	**Indicadores**
	Porcentaje de tomas de trámite de DNI de extranjeros realizadas por la Dirección Nacional de Migraciones (N° toma de trámites realizadas el día del turno asignado / N° total de trámites solicitados x 100)
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/datos suministrados por la Dirección respectiva.

Descripción de las Áreas de Atención al Ciudadano

Atención Presencial

Sede Central – Av. Antártida Argentina 1355, Ciudad de Buenos Aires

•Sectores de Atención al Público de los Edificios 3, 4, 5 -1er piso- y 6: Estos sectores han sido acondicionados para brindar información y atención al público garantizando una apropiada ejecución de los servicios que ofrece el Organismo, así como la realización de todos los trámites. Sus horarios de atención son de lunes a viernes de 8:00 a 19:30hs.

En el Edificio 3 se accede a los siguientes servicios:

•Servicio de Orientación: recibe y deriva al público a los distintos sectores de acuerdo con el trámite a realizar. El área cuenta con un croquis de ubicación.

•Servicio de Información: Cuenta con 6 puestos de atención personalizada donde se entregan instructivos con los requisitos para la iniciación de los trámites migratorios. Además, cuenta con acceso al sistema informático de seguimiento de expedientes, brindando información respecto de las áreas donde se encuentran los trámites iniciados.

•Mesa de Entradas: Este servicio recepciona peticiones y presentaciones dirigidas a la Dirección Nacional de Migraciones. Se encuentra a disposición de los legítimamente interesados el Libro de Reclamos, Quejas y Sugerencias.

•Sector de Toma de Vista: En este sector se verifica el confronte de las actuaciones que se encuentran en la Dirección General de Inmigración por parte de los interesados o representantes debidamente acreditados. La toma de vista se concederá dentro del plazo de 10 días desde su solicitud e importará la notificación de todo lo actuado hasta ese momento.

•Certificaciones

•Notas de ingreso y egreso

•Registro de requirentes y apoderados

•Tramitación de habilitación de salida

•Atención al público para consultas de restricciones o levantamientos de autoridad administrativa o judicial.

Una Delegación del Registro Nacional de Reincidencia, dependiente del Ministerio de Justicia, funciona en el Edificio 3 para facilitar la tramitación del Certificado de Antecedentes Penales.

En el Edificio 4 se realizan los siguientes trámites:

•Inicio de trámites de radicaciones

•Permisos de Ingreso

•Residencias Precarias

•Prórrogas de Permanencia.

•Abono de tasas, en 4 Cajas para público en general y empresas.

El Edificio 5 cuenta con los siguientes servicios:

•Control de Permanencia
•Control de Ingreso y Egreso:

El Edificio 6 ofrece las siguientes prestaciones:

•Trámites MERCOSUR
•Intimados MERCOSUR
•Caja para el pago de tasas
•Control de Ingreso y Egreso: Corrección de sellos y tránsitos. Consulta de restricciones.
•Área de Servicios Sociales

Sede Hipólito Irigoyen 952, Ciudad de Buenos Aires. En esta Sede se accede a los siguientes servicios:

•Toma de trámites de DNI para extranjeros cuya situación migratoria los habilite, podrán gestionarlo ante las oficinas de los Registros Civiles del País o en los Centros de Documentación Rápida habilitados para este fin por la Dirección Nacional de Migraciones. En ambos casos lo recibe en su domicilio.

Delegaciones y Oficinas Migratorias

•Atención al Público: En estas dependencias, ubicadas en el interior del país, es posible realizar los principales trámites migratorios sin necesidad de concurrir a la Sede Central, dado que las delegaciones del interior están en red con Sede Central. Los horarios de atención y las formas de acceder a estas dependencias se pueden consultar en el punto Información Complementaria de esta Carta Compromiso con el Ciudadano y en la Página Web de la DNM.

Para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano la indicación de las áreas de atención al público pueden sufrir algunas modificaciones que serán debidamente comunicadas.

Compromisos de Calidad en la Atención al Ciudadano

La Dirección Nacional de Migraciones se compromete a cumplir adecuadamente con los estándares que señalamos a continuación en los sectores de atención al ciudadano de la Sede Central, ubicada en la Av. Antártida Argentina Nº 1355, y de la Sede Hipólito Irigoyen Nº 952.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO
COMPROMISOS	HORARIO DE ATENCIÓN 1. La Dirección Nacional de Migraciones atiende al público en Sede Central y Sede Hipólito Irigoyen, de lunes a viernes en los siguientes horarios: a) Sede Central: de 7:00 a 19.30 hs b) Sede H.Irigoyen de 8:00 a 19:00 hs RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN 2. En condiciones normales, el tiempo de espera desde que la persona ingresa al sector hasta el momento en que es atendida no será excesivo y se ajustará a los requerimientos propios del servicio en cada uno de los sectores por los que deba atravesar el interesado. EMPATÍA Y CORTESÍA 3. El personal de atención al público responderá con amabilidad y sin demoras injustificadas en la atención. COMPETENCIA DEL PERSONAL 4. El organismo brinda sus servicios de atención al público con personal idóneo, con la capacitación adecuada para el desarrollo de su tarea. Asimismo, se rota al personal de atención al público entre los diferentes puntos de contacto de modo de asegurar una mayor eficacia y rapidez en la capacidad de respuesta al usuario. CONDICIONES EDILICIAS ADECUADAS 5. Se mantendrá la adecuada señalización de las instalaciones, como así también la limpieza y condiciones edilicias en todos los sectores de la Sede Central, con el fin de garantizar el acceso a los servicios que se brindan, difundiéndose la ubicación de la Dirección Nacional de Migraciones y la forma de llegar a su Sede Central, de fácil movilidad para discapacitados. IGUALDAD Y EQUIDAD 6. El personal del organismo brinda un trato respetuoso, equitativo y no discriminatorio a las personas que concurren al mismo.

CÓMO MEDIMOS	**Indicadores** 1. Nivel de cumplimiento del horario de atención. 2. Tiempos de espera razonables para ser atendido en cada sector. Porcentaje de respuestas positivas referidas a los tiempos de espera, obtenidas en la encuesta de satisfacción. (N ° de encuestas con respuestas positivas referidas a tiempos de espera / N° total de encuestas de satisfacción efectuadas x 100) . 3. Porcentaje de respuestas positivas referidas a empatía y cortesía, obtenidas en la encuesta de satisfacción. (N° de encuestas con respuestas positivas referidas a empatía y cortesía / N° total de encuestas de satisfacción efectuadas x 100). 4. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la competencia del personal, obtenidas en la encuesta de satisfacción. (N° de encuestas con respuestas positivas referidas a competencia del personal / N° total de encuestas de satisfacción efectuadas x 100) 5. Porcentaje de respuestas positivas referidas a las condiciones ambientales, obtenidas en la encuesta de satisfacción. (N° de encuestas con respuestas positivas referidas a las condiciones ambientales / N° total de encuestas de satisfacción efectuadas x 100) 6. Porcentaje de respuestas positivas referidas al trato equitativo e igualitario del personal, obtenidas en la encuesta de satisfacción (N° de encuestas con respuestas positivas referidas al trato equitativo e igualitario del personal / N° total de encuestas de satisfacción efectuadas x 100)
	Atributos de Calidad valorados Accesibilidad Capacidad de Respuesta (rapidez) Empatía y cortesía Competencia Comprensión
	Frecuencia/Fuente Mensual/datos de toma y recolección por el sector.

Atención Vía Electrónica

INFORMACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO:

info@migraciones.gov.ar

A través del sitio web se reciben consultas relacionadas a los servicios que presta la Dirección Nacional de Migraciones. Para responderlas, el personal especialmente entrenado cuenta con una base de datos que contiene las preguntas más frecuentes que realizan los destinatarios de los servicios de la DNM. Las consultas de mayor complejidad se derivan al área correspondiente para su pronta y adecuada resolución.

COMPROMISOS	1. Las consultas recibidas vía email que se refieran a información de carácter general serán contestadas en el día de recepcionadas. 2. Las consultas recibidas vía email que se refieran a información específica se derivan a las áreas especializadas y son respondidas dentro de los 5 días corridos de recepcionadas.
CÓMO MEDIMOS	**Indicadores**
	1. Porcentaje de consultas vía email contestadas en el día (N° de consultas vía email que se refieren a temas contenidos en la base de preguntas frecuentes contestadas en el día / N° total de consultas vía email que se refieren a temas contenidos en la base de preguntas frecuentes recibidas x 100) 2. Porcentaje de consultas vía email derivadas respondidas en el plazo previsto (N° de consultas vía email derivadas contestadas en el plazo previsto / N° total de consultas vía email recibidas y derivadas a las áreas especializadas x 100)
	Atributos de Calidad
	Capacidad de respuesta
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/Registros del sistema informático del área de información.

Información y Comunicación

DÓNDE SE PUEDE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS

La Dirección Nacional de Migraciones cuenta con diversas herramientas y canales de comunicación para difundir información institucional

INFORMACIÓN PRESENCIAL.

•Áreas de Informes de la Sede Central y de la Sede H. Irigoyen
En las áreas de Informes de la Sede Central y de la Sede Hipólito Irigoyen 952, se puede obtener información clara y completa sobre los requisitos que debe cumplir el interesado para iniciar su trámite, sin inconvenientes ni pérdidas innecesarias de tiempo.

•Delegaciones y Oficinas Migratorias
Las personas que se encuentran en el interior del país pueden obtener la información sobre los requisitos que deben cumplir para iniciar sus tramitaciones en las Delegaciones y Oficinas Migratorias del Interior.

METAS DE CALIDAD	1. En los sectores de Informes de la Sede Central y de la Sede H.Irigoyen se brinda información confiable, precisa y completa al público que la solicita. 2. Los instructivos y folletos que se entregan al público en los sectores de Informes de la Sede Central y de la Sede H. Irigoyen proporcionarán información clara y precisa sobre todos los requisitos que debe cumplir el interesado para iniciar su trámite.
CÓMO MEDIMOS	**Indicadores**
	1. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la confiabilidad de la información brindada en los Sectores de Informes, obtenidas en la encuesta de satisfacción. (N° de encuestas con respuestas positivas referidas a la información brindada en el sector de Informes / N° total de encuestas de satisfacción efectuadas x 100) 2. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la claridad y precisión de la información proporcionada por los folletos e instructivos, obtenidas en la encuesta de satisfacción. (N° de encuestas con respuestas positivas referidas a la claridad y precisión de los folletos e intructivos / N° total de encuestas de satisfacción efectuadas x 100)
	Variables de análisis
	Confiablidad Claridad de la comunicación
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/Muestreos en los Sectores de Informes - Encuesta Permanente de Satisfacción

Sitio Web

www.migraciones.gov.ar

Se encuentra a disposición de los usuarios la página web institucional de la Dirección Nacional de Migraciones, que permite obtener información completa y actualizada conforme los estándares del ETAP. En la WEB se brinda información institucional referida a las funciones, autoridades, estructura orgánica, ubicación del organismo, un mapa que indica cómo llegar al mismo y un listado del personal contratado por la Dirección Nacional.
También la web posibilita la obtención de turnos online, consultas de expedientes, pago de tasas y brinda información respecto de los países que necesitan visa (listado) y de los países con los que existe convenio de doble nacionalidad.
Además ofrece una guía completa de la mayoría de los trámites que se efectúan tanto en la Sede Central como en las delegaciones de la DNM, que brinda información detallada de cada uno de ellos para orientar cabalmente a los usuarios y disipar posibles dudas de los mismos.

METAS DE CALIDAD	La DNM garantiza: Identificar claramente el tipo de destinatario al que se dirigen los distintos mensajes. Que la página web sea accesible a través de los buscadores más conocidos. Adecuada navegabilidad (permite acceder en forma simple y rápida a lo buscado). Acceso a links que faciliten la accesibilidad a otras páginas de interés relacionadas. Que los contenidos sean acordes con el objetivo/la función del canal. Que los contenidos sean los que espera y necesita el destinatario o público objetivo: Información institucional integral Servicios ofrecidos por tipo de destinatario Información sobre sistemas de reclamos, sugerencias y resultados de consultas. Información sobre compromisos asumidos en CCC Novedades, agenda de eventos, legislación, normativa Que la información disponible en el sitio web sea clara y útil. Que el lenguaje utilizado sea comprensible para los destinatarios. Actualización con periodicidad/en forma oportuna, regular y permanente. Contar con requisitos y condiciones mínimas de seguridad.
CÓMO MEDIMOS	**Indicadores**
	Disponibilidad del servicio para realizar las consultas previstas en el sitio web institucional. Disponibilidad de información actualizada. Nivel de cumplimiento de la periodicidad en la actualización de los contenidos del sitio web.
	Variables de análisis
	Accesibilidad Comunicación Confiabilidad y transparencia
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/Muestreos en los Sectores de Informes - Encuesta Permanente de Satisfacción

Cartelería y señalética

Los carteles, la señalización y las carteleras ubicadas en los salones de atención al público de la DNM orientan al ciudadano respecto de los diferentes sectores en donde pueden acceder a los servicios que se brinda y en qué franjas horarias de atención. También ofrecen información referida a los requisitos necesarios de cumplir para la realización del trámite. Los carteles y señalizaciones están traducidos al idioma inglés; asimismo en los diferentes sectores de los edificios 3, 4 y 6 se hallan distribuidos estratégicamente carteles que contienen los valores de las tasas para cada tipo de trámite migratorio que en ellos se efectúan.

METAS DE CALIDAD	La DNM garantiza: Adecuada ubicación de la cartelera que asegura buena visibilidad. Diseño de cartelera que facilita la lectura de la información. Claridad del lenguaje utilizado para informar en carteleras.
CÓMO MEDIMOS	**Indicadores**
	Disponibilidad adecuada de la información contenida en carteles y señalización en sede central e H. Yrigoyen. Claridad del lenguaje visual y escrito en la información brindada Precisión en los contenidos de carteles y carteleras.
	Variables de análisis / Aspectos técnicos
	Accesibilidad, visibilidad, ubicación Comunicación Confiabilidad
	Frecuencia/Fuente
	Trimestral/Verificación periódica - Observación y Análisis

DNM 02

Folletería, afiches e instructivos

La DNM tiene a disposición de los usuarios que asisten en forma presencial a la Sede Central e H. Irigoyen, carteles informativos, folletos e instructivos que informan a la ciudadanía sobre sus derechos, los diferentes servicios a los que pueden acceder en el organismo, los requisitos para la realización de trámites y los aranceles correspondientes.

Toda la folletería se encuentra disponible en la página web.

METAS DE CALIDAD	Los folletos, afiches e instructivos de la Dirección Nacional de Migraciones se encontrarán a disposición de los usuarios en las Sedes Centrales e H. Irigoyen. La información que contengan estos canales mantendrán un lenguaje claro y comprensible para los usuarios de los servicios de la Dirección Nacional de Migraciones. Se garantiza la actualización periódica de los contenidos de afiches, instructivos y folletos, de acuerdo con las modificaciones de la normativa vigente y de su reglamentación.
CÓMO MEDIMOS	**Indicadores**
	Disponibilidad del servicio para realizar las consultas previstas en el sitio web institucional. Disponibilidad de información actualizada. Nivel de cumplimiento de la periodicidad en la actualización de los contenidos del sitio web.
	Variables de análisis / Aspectos técnicos
	Accesibilidad Comunicación Confiabilidad
	Frecuencia/Fuente Trimestral/Verificación periódica - Observación y Análisis

Campañas de difusión

Ante modificaciones en la normativa migratoria que requieran convocatorias especiales y masivas de inmigrantes, se difundirá información precisa y clara sobre las formas de acceso para la realización de los trámites.

ACCIONES DE PRENSA

La Dirección Nacional de Migraciones es un organismo al servicio de la sociedad, en relación directa con los ciudadanos y migrantes; de allí que la función de comunicar es amplia, se ejerce desde la identidad, las acciones, la atención al público, hasta lo informativo. Su misión comunicativa apunta a asumir una posición de liderazgo en la temática migratoria. La gestión de la DNM destaca el valor de la comunicación interna y externa. Según cada caso se establece el público de la comunicación: público interno, sociedad en general, áreas territoriales, medios de frontera, profesionales, organismos (estatales y ONGs) e instituciones vinculadas con el tema migratorio.

Los pilares de la estrategia de la DNM se asientan en mostrar un organismo moderno, dinámico, eficiente, que encara acciones de modo permanente, que destaca el desempeño, la agilidad, la transparencia y la cultura organizacional. Asimismo, se apoya en que es el eje simbólico e histórico de identidad cultural de la Argentina y del concepto "migración" y que busca que se perciba al organismo "cerca de la gente" y "confiable", para la regularización migratoria. Dada su cobertura territorial, desarrolla estrategias, logísticas y tácticas de acuerdo a las necesidades puntuales, estableciendo comunicaciones nacionales, regionales y en puntos geográficos específicos.

La DNM ha establecido una estrategia comunicacional de puertas abiertas, procurando crear opinión en base a divulgar la política migratoria vigente, inclusiva, de hermandad latinoamericana y de respeto por los derechos humanos. Se desarrollan acciones de prensa a través de la prensa gráfica, TV, radio, Internet: gacetillas, comunicados, producción de notas, atención por demanda de medios nacionales, sectoriales e internacionales, entrevistas a funcionarios, provisión de estadísticas, prensa de eventos culturales e institucionales, voceros, difusión por temáticas especiales, conferencias de prensa, dossiers, provisión de imágenes (logo institucional, fotos de la DNM, de sus funcionarios, de actividades, gráficos, ilustraciones), folletería de eventos, relaciones públicas, campañas y medios de colectividades.

Se difunden las políticas públicas del Organismo, sus funciones y servicios, de acuerdo a las directivas que emanan del Ministerio del Interior y las noticias vinculadas a acciones de distintas áreas, siempre y cuando se ajusten a las normas comunicativas, resulten de interés para la opinión pública y se respeten los derechos de las personas, en especial la normativa sobre habeas data, causas judiciales, sumarios, prohibiciones de ingreso o egreso.

También se realiza la divulgación de logros, eventos, actos oficiales, estadísticas públicas y firmas de convenios, como así también el cuidado de los compromisos en materia de derechos humanos, integración y movilidad de los migrantes para el fortalecimiento del tejido cultural y social del país.

Entre otras herramientas comunicativas se encuentran las actividades culturales o académicas

como Día del Inmigrante, foros temáticos, conferencias, muestras y fiestas de colectividades, difusión de exposiciones del Museo de la Inmigración y participación en actos culturales, entre otros. La realización de eventos con asociaciones de colectividades de inmigrantes, por este motivo ha implicado a la fecha la concreción de un centenar de plenarios abiertos, de carácter netamente participativos y democráticos. Esto se puede visualizar en la sección de colectividades de la página web.

Modalidades de Participación Ciudadana

La implementación de mecanismos de participación ciudadana permite a la Dirección Nacional de Migraciones aumentar su capacidad de respuesta frente a las demandas de los destinatarios de sus servicios, mejorar la calidad de los mismos, generando un estilo de gestión más receptivo a las necesidades de los argentinos y extranjeros que concurren a efectuar sus trámites.
Para ello, el organismo instrumenta:

A | MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN:

Estos mecanismos posibilitan conocer los niveles de satisfacción de los usuarios y sus expectativas en relación con los servicios de la Dirección Nacional de Migraciones. Los mismos son un insumo clave para la instalación de procesos de mejora continua en el organismo y brindan información sustantiva para la toma de decisiones de la Dirección. En este sentido los mecanismos de consulta que se implementan son:

Encuesta Permanente de Satisfacción: La opinión de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios es fundamental para mejorar la calidad de los mismos y la atención brindada. Por ello, el organismo cuenta con herramientas permanentes de consulta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido y la valoración que éstos efectúan a partir de su experiencia durante la prestación.

Los puntos de vista y la percepción de quienes concurren al organismo son relevados a partir de encuestas de carácter anónimo en las áreas de atención al público de la DNM Sede Central, Ezeiza, Buquebús y Aeroparque.

Se trata de cuestionarios especialmente diseñados para indagar sobre el nivel de satisfacción con diversos aspectos de la calidad de los servicios, lo que permitirá obtener información para producir mejoras puntuales en las áreas en que se detecten dificultades.

Una vez recibidos los cuestionarios completados, las encuestas serán procesadas y analizadas y los resultados de estas consultas serán publicados en la página web del organismo y/o en carteleras visibles en los sectores de atención al público.

Dichas encuestas se realizan sobre los dos servicios esenciales que brinda el organismo, por un lado los trámites referidos a las radicaciones y por el otro los relacionados con control de ingreso y egreso de personas al territorio nacional.

Consultas a Organizaciones de la Sociedad Civil: En consonancia con la nueva ley migratoria, la DNM está convocando a distintas organizaciones de la Sociedad Civil vinculadas a la temática migratoria, a fin de escuchar sus opiniones y sugerencias respecto de temas de incumbencia del organismo, algunos de los cuales se ven reflejados en la normativa que rige la materia.

METAS COMPROMETIDAS	La DNM implementará una encuesta permanente de satisfacción sobre los servicios que brinda el organismo
MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO	**Aspectos / Variables de análisis** 1. Objetivos del estudio Conocer el nivel de satisfacción de los destinatarios de los servicios que se acercan a las áreas de atención al público en forma presencial. 2. Contenidos de la encuesta Aspectos del punto de contacto relacionados con los tiempos de espera, horarios de atención, amabilidad y cortesía en la atención, claridad y sencillez en la forma de brindar información, idoneidad del personal y condiciones ambientales y edilicias. 3. Muestra Las encuestas de satisfacción se aplican aleatoriamente a usuarios que se acercan personalmente a las áreas de atención al público. 4. Implementación Simplicidad y claridad del cuestionario Los formularios para las encuestas comtemplan un diseño estandarizado y sencillo de responder. Método de relevamiento La modalidad consiste en la realización de encuestas a través de personal de la DNM. Procesamiento y análisis Los resultados de las encuestas de satisfacción son procesados y analizados bimestralmente. 5. Difusión de resultados Los resultados de las encuestas serán publicados en lugares visibles de las áreas de atención al público y/o en el Sitio Web. 6. Retroalimentación Se realizarán informes Ejecutivos periódicos conteniendo el análisis de los re sultados de las encuestas que serán remitidos a las autoridades, directores, jefes de área y personal de atención al público.
	Frecuencia/Fuente
	Mensual/Seguimiento periódico de actividades - Informes de resultados

Mecanismos de asociación: Estos mecanismos constituyen una forma de participación más activa y suponen un mayor involucramiento de los usuarios o sus representantes en el diseño, gestión o evaluación de los servicios.

Organización de la fiesta del Día del Inmigrante: Se celebra la fiesta del Día del Inmigrante con la coordinación general de la Dirección Nacional de Migraciones y el auspicio de la Organización Internacional de para las Migraciones, las Secretarías de Cultura y Turismo de la Nación y la Federación Argentina de Colectividades. El evento cuenta con la participación de más de 70 colectividades que representan alrededor de 42 países.

En torno de esta actividad se promueven mecanismos de participación activa de las organizaciones de la sociedad civil vinculadas al accionar del organismo, que se hacen efectivos en plenarios periódicos para la discusión de aspectos organizativos y operativos del programa de actividades del evento. En este espacio, las colectividades proponen ideas, toman decisiones y distribuyen responsabilidades entre los participantes. Estas actividades se encuentran institucionalizadas a través de un Reglamento de participación y un Acta de compromiso que es firmada por la totalidad de las colectividades.

Programa de Abordaje Territorial: El mismo tiene como fin promover la difusión de derechos, obligaciones y garantías de la población migrante, así como facilitar su regularización y documentación en todo el territorio nacional, llevando equipos de trabajo a los lugares donde habitan los extranjeros y compliendo el objetivo de acercar el Estado hacia el Ciudadano.

Consulado Móvil: Tienen por finalidad acercar los consulados a los connacionales para la obtención de documentación necesaria para el trámite de radicación.

Herramientas de gobierno Abierto: La DNM con el objeto de transparentar su gestión participa del sistema de contrataciones de la Administración Pública Nacional "Argentina compra"; también del Registro Único de Audiencias de Gestión de Intereses del Poder Ejecutivo Nacional, los que pueden ser consultados por los usuarios desde el link o el sector gestión de la página web. Por otro lado los diferentes bancos de datos que genera el organismo están registrados en la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales y amparados por la normativa que tutela los datos sensibles.

Participación, organización y promoción de cursos y talleres: La DNM trabaja, desarrolla y capacita sobre temas migratorios focalizandolo en la regularización de extranjeros y en la trata de personas.

B | SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A través del "Sistema de Reclamos y Sugerencias" de la Dirección Nacional de Migraciones los argentinos y extranjeros que acceden a sus servicios, pueden ser escuchados y contribuir así a la mejora continua de la atención brindada. De esta forma, se pretende hacer efectivo el derecho de los usuarios a recibir una solución a sus reclamos o una explicación satisfactoria por la falta o inadecuada prestación de los servicios. Dicho sistema permite también efectuar sugerencias que aporten a una mejor prestación de los servicios.

El procedimiento consiste en arbitrar los medios tendientes a recibir los reclamos o sugerencias, y efectuar la correspondiente derivación de los mismos al área pertinente, para luego analizar y gestionar, según corresponda, las mejoras en los procedimientos de la Dirección Nacional de Migraciones o la toma de medidas correctivas en los procesos.

Los reclamos y sugerencias deben estar vinculados con los servicios que presta directamente la Dirección Nacional de Migraciones y no con aquellos que involucran a otros organismos. Podrán ser presentadas personalmente, por carta o vía mail utilizando cualquier formato y se requiere para su consideración que contenga firma, domicilio y/o teléfono para su ulterior notificación y respuesta.

Los reclamos presentados personalmente deberán ser entregados en Mesa de Entradas de la Sede Central, donde se sellará la copia correspondiente como constancia de recibo. De ser procedentes, los mismos serán respondidos a los interesados dentro de los 20 días hábiles de su presentación, incluyendo las explicaciones que correspondan y ofreciendo, según sea el caso, las disculpas, explicaciones y el compromiso de solución efectiva. En algunos casos, los mismos son contestados por el Director Nacional en forma directa, sea por teléfono o por carta, y en otros son enviados a la Dirección que corresponda.

Asimismo los reclamos o sugerencias serán analizados y se informará a las áreas comprometidas el problema planteado, solicitándoles posibles alternativas para la corrección de los errores detectados en un plazo que no exceda los 20 días hábiles.

Nuestros Planes de Mejora para el período 2015/2016

En el marco de la estrategia de mejora integral de la Dirección Nacional de Migraciones, nos comprometemos a realizar el siguiente Plan de Mejoras para el período 2015/2016.

MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES

La DNM continuará con las auditorías de seguimiento de la recertificación obtenida en el 2014 en Aeroparque, Ezeiza y Buquebus, conforme la Normativa ISO 9001:2008, los procesos de control del movimiento migratorio de ingreso y egreso de personas del Territorio Nacional.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2016

La DNM se compromete a comenzar a certificar bajo Normas ISO 9001:2008 diferentes procesos de la Dirección General de Inmigraciones, a saber radicaciones MERCOSUR y NO-MERCOSUR y trámites de ingreso.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2016

La DNM se compromete a dotar de equipamiento informático y soporte técnico adecuado a las delegaciones, oficinas migratorias y las dependencias de movimiento migratorio, para mejorar la calidad en la atención de los usuarios.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015

La DNM se compromete profundizar la interconexión informática con todas sus Delegaciones y Oficinas Migratorias, con la finalidad de optimizar la gestión tornando más breves los plazos de resolución de los trámites.
Plazo de ejecución: primer semestre del 2016

La DNM se compromete a mantener actualizados y aplicar Manuales de Procesos y Procedimientos para cada área sustantiva del organismo (Dirección General de Inmigración, Dirección de Movimiento Migratorio, Dirección General de Sistemas y Dirección de Recursos Humanos).
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2016

La DNM se compromete a sostener y ampliar la Ventanilla Única para la tramitación conjunta de la radicación y la toma del trámite para el DNI.
Plazo de ejecución: segundo semestre 2015

La DNM se compromete a incrementar los trámites en línea y mantener actualizada la página web del organismo, incorporando progresivamente herramientas de gobierno abierto a las ya existentes. Asimismo, continuará con los canales de participación ciudadana para la denuncia de disfuncionalidades o hechos de corrupción, reclamos o sugerencias a través de correo electrónico, teléfono o personalmente en cualquiera de los puntos de contacto.
Plazo de ejecución: Modalidad piloto segundo semestre 2015.

MEJORAS EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se continuará el plan de realización de mejoras edilicias, tanto en la sede central, como el Hipólito Yrigoyen, Delegaciones y Oficinas Migratorias del Interior del país, tendientes a mejorar el ambiente de trabajo y priorizando los lugares de atención al ciudadano.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015

Se continuará con la capacitación a todo el personal del organismo en atención al ciudadano, a la vez que se realizarán talleres sobre temas puntuales como resolución de conflictos, atención telefónica, entre otros.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015

MEJORAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Distintas estrategias de comunicación contribuirán a informar y difundir los servicios y productos realizados por la DNM tanto in situ como virtuales.

Se diseñarán e instalarán nuevas carteleras y señalética para facilitar el acceso a la sede central del organismo desde Retiro.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015

Se editará un segundo libro de testimonios de inmigrantes “Nosotros, los que vinieron” para distribuir entre la ciudadanía.
Plazo de ejecución: segundo semestre 2015

Se mejorarán los buzones de SRQ en lugares estratégicos de la sede central, aeropuerto de Ezeiza, Aeroparque y Buquebús.
Plazo de ejecución: segundo semestre 2015

La DNM, en tanto no contravenga la normativa vigente, proverá a los usuarios de datos abiertos.
Plazo de ejecución: primer semestre 2015.

La DNM se compromete a profundizar las herramientas de comunicación relacionadas con las redes sociales, las que irá incorporando en los diferentes procesos que realiza el organismo. Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015.

MEJORAS PARA LA PÁGINA WEB

Se publicarán en forma periódica los resultados de estándares de los servicios esenciales asumidos en la presente Carta Compromiso.
Plazo de ejecución: segundo semestre 2015

MEJORAS EN EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La DNM se compromete a adecuar el sistema de sugerencias y reclamos, bajando los tiempos de respuesta y capacitando al personal de atención al público para que invite a los usuarios a utilizar dicha herramienta.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015

La DNM se compromete a continuar capacitando a los organismos del tercer sector en temas relacionados con las facultades que le confiere la ley 25871.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015

La DNM se compromete a profundizar los canales comunicacionales externos para conocer las necesidades explícitas e implícitas de sus usuarios y volcar las mismas en las políticas públicas que desarrolle el organismo.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015

La DNM se compromete a profundizar los canales comunicaciones externos para que junto con los usuarios, las demás fuerzas de seguridad y otros organismos públicos del estado, se profundicen la lucha contra la trata y el tráfico de personas.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2015

La DNM se compromete a continuar suscribiendo convenios con organismos públicos (municipales, provinciales, nacionales e internacionales) y del tercer sector, haciendo realidad los principios consagrados en la Ley 25871.
Plazo de ejecución: segundo semestre del 2016

Dependencias de la DNM

LISTADO DE LAS DELEGACIONES DE LA D.N.M					
DELEGACION PROVINCIA	JEFATURA DELEGACION	DOMICILIO DELEGACION	HORARIO DELEGACION	TELEFONO Y FAX	CORREO ELECTRÓNICO
BAHIA BLANCA BUENOS AIRES	ING. Alejandro Meringer	Brown N° 963	09:00 a 13:00	(0291) 456-1529 (fax) Línea rotativa	del.bahiablanca@migraciones.gov.ar
BARILOCHE RIO NEGRO	Ignacio Santos (*)	Pasaje Libertad N°191	08:00 a 16:00	(02944) 423-043 (fax) 434-694	del.bariloche@migraciones.gov.ar
COMODORO RIVADAVIA CHUBUT	SR. Julio Héctor Bonzani	Rivadavia N°139	08:00 a 16:00	(0297) 447-1603(fax) 446-0641	del.comodororiv@migraciones.gov.ar
CORDOBA CORDOBA	SR. Marcos Patricio Maidana Dutari	Caseros N° 676	08:00 a 16:00	(0351) 423-6879 (fax) 422-2740 (fax) 426-4206	del.cordoba@migraciones.gov.ar
CORRIENTES CORRIENTES	Odena Carlos María (*)	Quintana N° 705	06:30 a 14:30	(03783) 427-638 (fax)	del.corrientes@migraciones.gov.ar
PARANA ENTRE RIOS	SR. María Raquel Miño	Galarza N° 1237 (concepción del Uruguay)	08:00 a 13:00	(03442) 426-294 (fax) 426-351	del.entrerios@migraciones.gov.ar rferreyra@migraciones.gov.ar
FORMOSA FORMOSA	SR. Gustavo Adolfo Lagraña	Pringles N° 865	06:30 a 14:30	(03717) 429-469 432610 (fax)	del.formosa@migraciones.gov.ar
IGUAZU MISIONES	SR. Sergio Herman Ríos	Balbino Brañas N° 67	08:00 a 13:00	(03757) 422-795 (fax) 42-3116	del.formosa@migraciones.gov.ar
SAN SALVADOR DE JUJY JUJUY	Macedo Moresi Horacio Jose	Av. 19 de Abril ° N° 1057	07::00 a 13:30	(0388) 422-2638(fax) 423-5658	del.jujy@migraciones.gov.ar
SANTA ROSA LA PAMPA	DRA. Paula Valeria Grotto	Bartolomé Mitre N° 363 (Santa Rosa)	07::00 a 15:00	(02954) 423-156	del.lapampa@migraciones.gov.ar
LA PLATA BUENOS AIRES	Taus, Rocío Soledad	Calle 1 N° 591	08::00 a 16:00	(0221) 483-3229 (fax) 421-7696	del.laplata@migraciones.gov.ar
LA RIOJA	LIC. Erika Alexandra Davil	Av. Rivadavia N° 790	07::00 a 15:00	(03822) 420-766 453694	del.larioja@migraciones.gov.ar

LISTADO DE LAS DELEGACIONES DE LA D.N.M					
DELEGACION PROVINCIA	JEFATURA DELEGACION	DOMICILIO DELEGACION	HORARIO DELEGACION	TELEFONO Y FAX	CORREO ELECTRÓNICO
MAR DEL PLATA BUENOS AIRES	Ibarra, Rosa Olga	San Martín N° 3161/65	08:00 a 14:00	(0223) 492-3585	del.mardelplata@migraciones.gov.ar
MENDOZA MENDOZA	SR. Mauricio Edgardo Spitalieri	San Juan N°221	07:00 a 14:00	(0261) 424-3510 (fax) 424-3512 (fax)	del.mendoza@migraciones.gov.ar
NEUQUEN NEUQUEN	SR. José Mariano Del Valle Molina López (*)	Santiago del Estero N° 466	7 a 15 Verano 8 a 16 Invierno	(0299) 442-2061(fax) 443-4649	del.neuqen@migraciones.gov.ar
POSADAS MISIONES	Ricardo Daniel Dominguez (*)	Buenos Aires N° 1633	08:00 a 13:30	(03752) 427-414 (fax) 440 26-4206	del.posadas@migraciones.gov.ar
PUERTO MADRYN CHUBUT	Gastón Ismael Morales (*)	Av. Roca 331 N° 158	07:30 a 13:30	(02965) 471880 (fax) 471870	del.puertomadryn@migraciones.gov.ar
RAWSON CHUBUT	Carlos Adrían Marín (*)	Mitre N° 570	06:30 a 14:00	(02965) 481-003 (fax)	del.rawson@migraciones.gov.ar
RIO GALLEGOS SANTA CRUZ	Silvina del Valle Cordoba	Fagnano N° 95	08:00 a 16:00	(02966) 420-205(fax)	del.riogallegos@migraciones.gov.ar
ROSARIO SANTA FE	ARQ. Daniel Alberto Zárate	Urquiza N° 1798 (Rosario)	08:00 a 13:00	(0341) 449-2738 (fax) 448-4807 425-2419 (fax)	del.rosario@migraciones.gov.ar
SALTA SALTA	SR. Luis Alberto Suárez (A/C)	Maipú N° 35	07::30 a 12:30	(0387) 422-20438(fax) 421-5636	del.salta@migraciones.gov.ar
SAN JUAN SAN JUAN	SR. Cayetano Eugenio Silva	Santa Fé N° 548/50 (Oeste)	07::00 a 16:00	(0264) 422-2173	del.sanjuan@migraciones.gov.ar
SAN MIGUELDE TUCUMÁN TUCUMÁN	ING. Jorge Federico Selis	Bernabé Araoz N° 140 (Ushuaia)	09::00 a 17:00	(0381) 421-5754(fax) 421-9722/19	del.tucuman@migraciones.gov.ar
USHUAIA TIERRA DEL FUEGO	Eduardo Fabián Cortez	Fuegia Basket N° 187 (Ushuaia)	09::00 a 17:00	(02901) 422-334 (fax) 437-718	del.ushuaia@migraciones.gov.ar

VIEDMA RIO NEGRO	Daniel Eliseo Ramirez (*)	Garrone N°487	07:00 a 13:30	(02920) 424-421 (fax)	del.viedma@migraciones.gov.ar
ALMIRANTE BROWN BURZACO	Diego Fernando Iglesias	Roca N° 689	08:00 a 16:00	5083-0995 5083-0945(fax)	del.almirantebrown@migraciones.gov.ar
SALTA SALTA	SR. Luis Alberto Suárez	Maipú N° 35	07:30 a 12:30	(0387) 422-20438(fax) 421-5636	del.salta@migraciones.gov.ar
SAN LUIS SAN LUIS	SRA. Florencia Masotti	Chacabuco N° 662	08:00 a 14:00	(02652) 42- 1395 42-1408	del.sanluis@migraciones.gov.ar
VILLA GESELL	Francisco andres Velasquez	Av. 6 N° 660	08:00 a 14:00	(02255) 477-428	del.villagesell@migraciones.gov.ar
FLORENCIO VARELA	Esteban Roberto Moreno	Camino Gral.Belgrano 6397	08:00 a 16:00	(011) 4237-4638	del.fvarela@migraciones.gov.ar

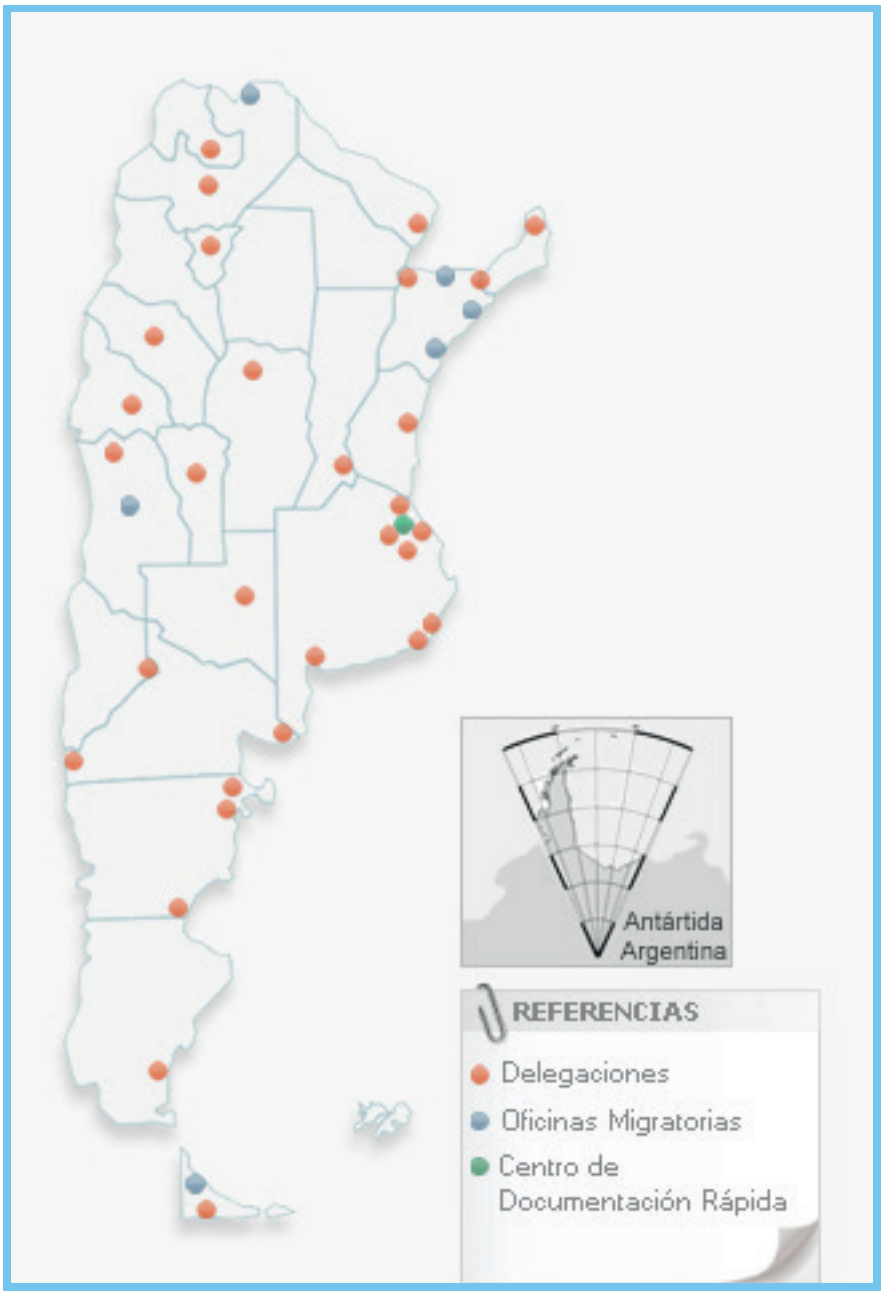
LISTADO DE LAS OFICINAS MIGRATORIAS DE LA D.N.M

OFICINA MIGRATORIA PROVINCIA	JEFATURA OFICINA	DOMICILIO OFICINA	HORARIO OFICINA	TELEFONO Y FAX	CORREO ELECTRÓNICO
SANTO TÓME CORRIENTES	Carlos Rojas Malgor	Pte. Internacional Santo Tome-Sao Borja-Ruta Nacional N°14 S/N	07::00 a 15:00	(03757) 417632 421248 int 3016	d.santotome@migraciones.gov.ar
ITUZAINGO CORRIENTES	Sra. Marta Aguirre	Casa 34 Villa Permanente	06:30 a 14:30	(03786) 15617684	d.ituzaingo@migraciones.gov.ar
PASO DE LOS LIBRES CORRIENTES	Sr. Cristian Francisco Alarcón	Pte.Internacional PASO DE LOS LIBRES URUGUAYANA	07:30 a 15:00	(03772) 424-388(fAX)	of.pasodeloslibres@migraciones.gov.ar
RIO GRANDE TIERRA DEL FUEGO ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR	Nestor Gustavo Granja	Beauvoir N°106	09:00 a 16:00	(02964) 421-924	of.riogrande@migraciones.gov.ar
SAN RAFAEL MENDOZA	Horacio Anibal Olivencia	Comandante Salas N° 150 local 5	07:30 a 13:30	(0267) 422-799	of.sanrafael@migraciones.gov.ar

CENTRO DE DOCUMENTACION RAPIDA

YRIGOYEN C.A.B.A	Maria Belen Gonzalez	Hipólito Yrigoyen 952	8:00 a 17:00	(011) 5222-7117	info@migraciones.gov.ar

Delegaciones y Oficinas Migratorias de la DNM



Consultar en el sitio web autoridades, localización, domicilio, teléfono de cada Delegación u Oficina migratoria.

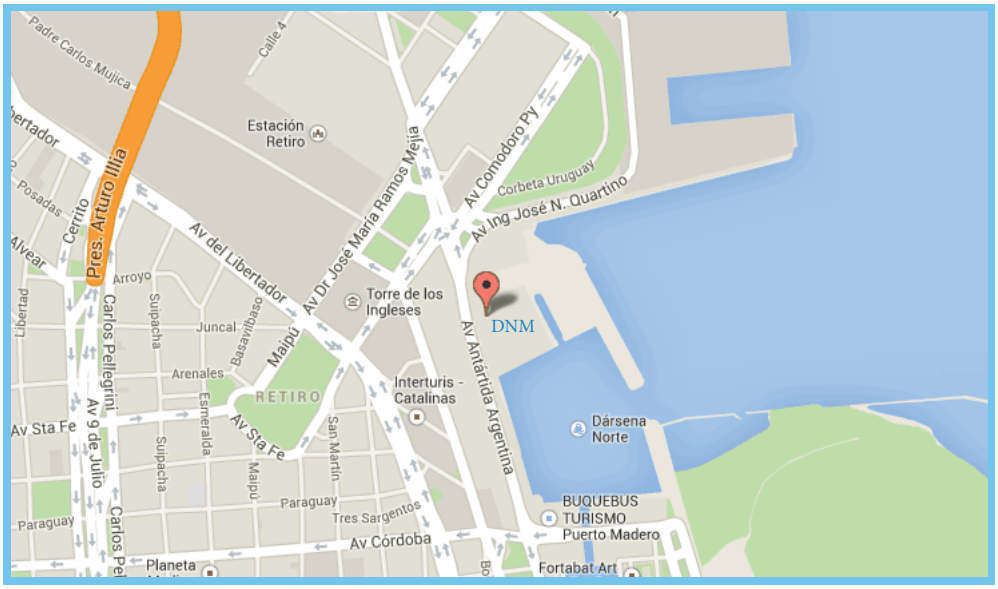
Cómo llegar a la Dirección Nacional de Migraciones

Colectivos: Líneas 4, 7, 9, 20, 22, 26, 28, 33, 45, 54, 62, 91, 92, 93, 106, 115, 126, 129, 130, 132, 143, 152, 155, 195

Trenes: Líneas Mitre, Belgrano y San Martín (estación Retiro).

Subtes: Estación Retiro de la línea C

Ubicación de la Dirección Nacional de Migraciones



Museo de la Inmigración

El 27 de octubre de 2011 se celebró, en el marco del Convenio de Cooperación entre la Dirección Nacional de Migraciones y la Universidad Nacional de Tres de Febrero, la firma de un convenio específico de colaboración mutua para la restauración de su fachada, reestructuración edilicia y funcional del tercer piso y planta baja del ex Hotel de Inmigrantes.

Este convenio, firmado por el Director Nacional de Migraciones, Dr. Martín Augusto Arias Duval y el rector de la Universidad de Tres de Febrero, Lic. Anibal Yazbeck Josami, tiene como fin generar mayor accesibilidad y funcionalidad de áreas existentes y la generación de nuevos espacios para el desarrollo de actividades culturales y/o académicas. Además se prevé un espacio para el Museo de la Inmigración, encargado de la difusión y la realización de eventos basados en la temática migratoria.

El acuerdo aclara también que la gestión del espacio del ex Hotel de Inmigrantes será una función coordinada por ambos organismos; la Universidad desarrollará actividades culturales y la DNM continuará con las visitas guiadas a colegios y grupos de interés.

"Para todos los hombres del mundo…" se llamó la muestra que la Dirección Nacional de Migraciones realizó en el nuevo espacio de casi 500 metros cuadrados donde fuera uno de los doce dormitorios de este emblemático edificio. Simultáneamente, el Museo de la Universidad de Tres de Febrero presentó la muestra de videoarte "Miradas insobornables: imágenes en presente continuo.". Estas muestras inauguraron las refacciones del Ex Hotel de Inmigrantes el 10 de septiembre de 2013.

El Hotel de los Inmigrantes

El Hotel de Inmigrantes fue construido para recibir, prestar servicios, alojar y distribuir a los miles de inmigrantes que, procedentes de todo el mundo, arribaban a nuestro país.

El complejo estaba conformado por diversos pabellones destinados al desembarco, colocación, administración, atención médica, servicios, alojamiento y traslado de los inmigrantes; en sí era un conjunto de edificios que conformaba una verdadera ciudadela. Se comenzó a construir en el año 1906 por la empresa Udina y Mosca, según proyecto del Ministerio de Obras Públicas, y se realizó siguiendo el orden que la necesidad demandaba, primero el desembarcadero, luego la oficina de trabajo, la dirección y el hospital y, por último, el hotel para albergar a los migrantes.

En 1990, por Decreto N° 2402, fue declarado Monumento Histórico Nacional.
Cada uno de estos edificios cumplió una función determinante en la organización general de las tareas vinculadas a la inmigración:

DESEMBARCADERO

El acto de desembarco consistía en el abordaje de una junta de visita a cada barco que llegaba, a fin de constatar la documentación exigida a los inmigrantes, de acuerdo a las normas, y permitir

o no, su desembarco.
El control sanitario también se realizaba a bordo, por un médico asignado a ese fin.
La revisión de los equipajes se llevaba a cabo en uno de los galpones del desembarcadero destinado a ese fin.

OFICINA DE TRABAJO

Nació como una dependencia de la Comisión de Inmigración en el año 1872 y cumplió un rol importante dentro de las actividades del Hotel.

Su tarea consistía en la búsqueda de trabajo, colocación y traslado de los inmigrantes al sitio donde hubieran sido solicitados.

Paulatinamente, la oficina de trabajo extendió sus funciones (conforme información surgida del Archivo General de la Nación):
1913. Contaba con salas destinadas a la exposición de maquinarias agrícolas y la enseñanza de su uso para los hombres, oficina de colocación para las mujeres, oficina de intérpretes, proyecciones y enseñanza de labores domésticas a los inmigrantes en el Hotel.
1914. Se añadió una oficina dactiloscópica encargada de confeccionar las cédulas de identidad de los inmigrantes, de acuerdo al "moderno sistema Vucetich". En la planta baja funcionaba una sucursal del Banco de la Nación Argentina, cuyo propósito era el de facilitar a los inmigrantes las operaciones de cambio.

HOSPITAL

Equipado con los elementos más modernos de su época, al hospital le cupo la función de atender a los miles de inmigrantes que arribaron a Buenos Aires afectados, sobre todo, por enfermedades vinculadas a las vicisitudes del viaje, la mala alimentación y las penurias.

HOTEL

Se trata de una construcción de cuatro pisos, de hormigón armado, con un sistema de losas, vigas y columnas de ritmo uniforme, que dio como resultado espacios amplios dispuestos a ambos lados de un corredor central. Íntegramente pintado de blanco, se acentuaba en todos los ámbitos la sensación de amplitud y luminosidad.

En la planta baja se encontraba el comedor, que contaba con grandes ventanales hacia el jardín, la cocina y las dependencias auxiliares.

En los pisos superiores estaban los dormitorios; había cuatro por piso, con una capacidad para doscientas cincuenta personas cada uno. El hotel podía albergar cerca de tres mil personas.

Cuando los inmigrantes ingresaban por primera vez al hotel, se les entregaba un número que les servía para entrar y salir libremente.

En cuanto a la vida cotidiana, a los alojados los despertaban muy temprano las celadoras. El desayuno consistía en café con leche, mate cocido y pan horneado en la panadería del hotel. Durante la mañana, las mujeres se dedicaban a los quehaceres domésticos, como el lavado de la ropa en los lavaderos, o el cuidado de los niños, mientras los hombres gestionaban su colocación en la oficina de trabajo.

Se habían dispuesto turnos de almuerzo de hasta mil personas cada uno. Al toque de una campana, los inmigrantes se agrupaban en la entrada del comedor, donde un cocinero les repartía las vituallas. Luego ellos se instalaban a lo largo de las mesas a esperar su almuerzo. Éste consistía, generalmente, en un plato de sopa abundante y guiso con carne, puchero, pastas, arroz o estofado.

A las tres de la tarde a los niños se les daba la merienda. A partir de las seis comenzaban los turnos para la cena y desde las siete quedaban abiertos los dormitorios.

Por Reglamento, el alojamiento gratuito era por cinco días, pero generalmente se extendía por enfermedad o por no haber conseguido un empleo.

Registros Históricos (información desde 1882 a 1950)

Usted podrá conocer en qué fecha, barco y con cuál oficio llegó su antepasado al país, a partir de la base de datos que ha elaborado el Centro de Estudios Migratorios Latinoamericanos, con el material histórico que se conserva en la Dirección Nacional de Migraciones.

DIRECCIONES DE CONSULTA:

Museo Nacional de la Inmigración: Av. Antártida Argentina 1355 | Edificio 6 | Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel.: 4317-0285
Horarios: Martes a Domingos de 12:00 a 20:00 hs

Muestra itinerante

"ARGENTINA, TIERRA DE INMIGRANTES" MUSEO NACIONAL DE LA INMIGRACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES

Se trata de una muestra de carácter histórico-institucional donde el visitante podrá recorrer los 200 años de historia de la inmigración en la Argentina, plasmados en fotografías, infografías, cuadros estadísticos, líneas de tiempo y audiovisuales.

ALCANCE

El propósito de esta muestra es llegar a todos los puntos del interior del país, difundiendo en forma sintética el material exhibido en el Museo de la Inmigración.
Es importante el trabajo con los organismos educacionales de todo el país.

OBJETIVOS

• Utilizar los recursos museográficos correspondientes, que permitan la comprensión por parte del público de la importancia de la inmigración en la conformación de la Nación Argentina, destacando los principios que fundamentaron la política de puertas abiertas sostenidas por el Estado en el pasado y en la actualidad.
• Difundir los temas vinculados a la inmigración en la Argentina durante los 200 años de la historia de nuestro país.
• Poner en valor la importancia histórica, política y social de los edificios que conformaron el conjunto Hotel de Inmigrantes y, en la actualidad, los de la Dirección Nacional de Migraciones.

LA MUESTRA

1- Exposición fotográfica.
Está compuesta por una secuencia expositiva fotográfica cumpliendo con un recorrido de carácter argumental de banners, soporte de gigantografías y fotografías.

2- Base de datos.
Provisión de información sobre la llegada de los antecesores extranjeros al puerto de Buenos Aires. Datos tomados de los viejos libros de arribos de barcos, digitalizados por al Centro de Estudios Migratorios Latinoamericanos (CEMLA), que abarca el período comprendido entre 1882 y 1950. Se entrega a las personas solicitantes un certificado tipo diploma como recuerdo, donde figuran, entre otros datos, el puerto de origen, barco, edad, profesión, religión y estado civil.

3- Audiovisual.
Proyección de una serie de audiovisuales (institucionales, documentales, bitácora de vida, etc.) sobre la historia de la inmigración en la Argentina y el funcionamiento de la que es hoy la Dirección Nacional de Migraciones.

Dentro del sitio web de Migraciones, en el botón del museo, se puede acceder a la muestra itinerante y fotografías sobre los migrantes en la Argentina.

http://www.migraciones.gov.ar/pdf_varios/museo/muestra_2010_esp.pdf

DNM
Dirección Nacional de
Migraciones
Ministerio del Interior y Transporte

DNM
Dirección Nacional de
Migraciones
Ministerio del Interior y Transporte

Programa
Carta Compromiso con el Ciudadano

DNM
Dirección Nacional de Migraciones
Ministerio del Interior y Transporte

WWW.MIGRACIONES.GOV.AR

Presidencia de la Nación
Jefatura de Gabinete de Ministros