

## **DIRECCION GENERAL DE MIGRACION Y EXTRANJERIA**

### **UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA**

## **COMPONENTES Y MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERIA**

### **1. Objetivo General**

Contar con mecanismos que permitan la participación ciudadana y contribuir a propiciar la transparencia y participación por parte de la ciudadanía en la gestión pública de la Dirección General de Migración y Extranjería mediante la apropiación y difusión de mecanismos participativos que fortalecerán los servicios para lograr una mayor calidad, cumpliendo con las políticas y normativas legales.

### **2. Ámbito de aplicación**

Se aplicará en todas las Direcciones, Departamentos, Unidades Administrativas que conforman esta Dirección y de igual manera a los ciudadanos y ciudadanas que voluntariamente participen de dichos mecanismos.

### **3. Consideraciones**

La Dirección General de Migración y Extranjería como parte de los compromisos adoptados por el Gobierno Central en el sentido de fortalecer la gobernabilidad y la gestión pública democrática, que se encuentran plasmados en el plan quinquenal del gobierno del presidente Mauricio Funes, así como la modernización de la administración pública, se realizan los siguientes considerandos:

- Con la aprobación de la Ley de Acceso a la Información Pública se presentó la necesidad de crear mecanismos internos que orienten al cumplimiento de los fines de dicha ley; en cuanto a propiciar la organización y puesta en marcha de un sistema de control de transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas, la promoción de la participación ciudadana y la promoción de la eficiencia de las instituciones públicas.
- Que es necesario reglar de manera transparente los canales y mecanismos de participación ciudadana para el conocimiento y aplicación tanto de los empleados y funcionarios públicos como de los ciudadanos y ciudadanas que tienen relación con el ámbito de trabajo de esta Dirección de Migración y Extranjería.
- Que la toma de conciencia de los funcionarios públicos sobre los conceptos, procesos, y operatividad de dichos mecanismos garantizará que la Institución se destaque en cuanto al cumplimiento e impulso de acciones

positivas en materia de participación ciudadana, rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública.

#### **4. BASE LEGAL**

- a. Constitución de la República de El Salvador
- b. Convención Americana sobre derechos humanos
- c. Convención Interamericana contra la Corrupción
- d. Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción
- e. Ley de Ética Gubernamental
- f. Reglamento de la ley de Ética Gubernamental
- g. Ley de Acceso a la Información Pública
- h. Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública
- i. Normativas relacionadas con el tema

#### **5. DISPOSICIONES GENERALES**

##### **5.1 CONCEPTOS:**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, es un derecho y un deber que tienen los ciudadanos y ciudadanas ya sea en su carácter individual o social, en la toma de decisiones, fiscalización y propuestas, relacionadas a las competencias de la institución, respetando las leyes y el decoro público para encontrar mejores soluciones en beneficio de los servicios brindados y la eficiencia pública.

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN:** Son las distintas herramientas y canales establecidos por las autoridades de la Dirección General de Migración y Extranjería para asegurar e incentivar la participación ciudadana, tales como audiencias, buzones de sugerencias, redes informáticas, ventanillas de información y correspondencia, líneas telefónicas, plataformas virtuales, rendiciones de cuentas, con el objetivo de brindar formas y accesos a información pública y participación efectiva por parte de los usuarios.

**GESTIÓN PÚBLICA INCLUSIVA:** Administración de los recursos financieros y humanos que tiene asignada esta Dirección General, para alcanzar la misión y la visión de la Institución a través de un desempeño eficiente, eficaz e inclusivo, garantizando así el respeto a todas las personas sin distinción de su edad, género, garantizando el respeto a todas las personas sin distinción de su edad, condición social, religiosa, política, económica, cultural u orientación sexual.

##### **5.2 COMPONENTES Y MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Objetivo General: Garantizar que las distintas herramientas y canales de participación ciudadana sean un sistema activo institucional que de manera transversal se aplique en todas las unidades operativas de la DGME, sensibilizando en la aplicación de los mismos a

funcionarios y empleados públicos, lo que permitirá a la ciudadanía expresarse, conocer, promover, proponer, indagar, solicitar información y respuestas, y de esta forma, lograr juntos servicios más transparentes y una gestión más democrática.

Los cuatro componentes de la participación ciudadana en la Dirección General de Migración y Extranjería son:

1. La Participación para la transparencia y calidad de la gestión pública inclusiva.
2. Promoción para el Acceso a la información Pública
3. Participación a través de redes sociales y audiencias públicas
4. Rendición de cuentas.

### **1. Participación para la transparencia y calidad de la gestión pública inclusiva.**

- **Buzones de Sugerencias y Sistema de Quejas**

Se encuentran ubicados en cada una de las oficinas administrativas que sucursales de Migración ubicadas en San Salvador, Soyapango, Santa Ana, San Miguel y las fronteras terrestres de El Salvador. A través de estos buzones se reciben sugerencias, comentarios, quejas, las cuales se recolectan con el objetivo de sistematizarlas y remitirlas a las áreas pertinentes, para que se tomen las medidas correspondientes. La promoción, recolección y sistematización de dicha información está bajo la responsabilidad de la Unidad de Acceso a la Información Pública y esta hace llegar a los titulares y jefes para el respectivo seguimiento y aplicación de medidas correctivas.

En cuanto a quejas sugerencias y denuncias existe un procedimiento interno para garantizar la respuesta al ciudadano y ciudadana, en el que se reciben y responden vía correo electrónico y presencial.

- **Reuniones con organizaciones temáticas relacionadas a Migración y Extranjería.**

Todas las jefaturas, directores y directoras tienen dentro de sus obligaciones atender invitaciones de organizaciones o instancias sectoriales relacionadas a los servicios que se brindan para recibir propuestas o proyectos de mejora, dejando constancia de las mismas y publicando informes públicos al respecto.

- **Mesa de retornados para el desarrollo**

La Dirección General de Migración y Extranjería estimula y apoya la organización de salvadoreños y salvadoreñas deportadas de los distintos países mayoritariamente de los Estados Unidos, para que impulsen propuestas para mejorar sus condiciones de retorno y de reinserción social y productiva hacia instancias públicas y privadas.

## **2. Promoción para el Acceso a la Información Pública**

- **Unidad de Acceso a la Información Pública(UAIP)**

La Unidad de Acceso a la Información Pública no solo cumple la ley de acceso a información pública sino que promueve el derecho de toda ciudadana y ciudadano a través de distintos medios institucionales.

- **Oficina de Información y Respuesta "OIR"**

La oficina de información y respuesta orienta, informa, redirecciona a otras instancias si no tiene competencia sobre la materia planteada y recibe las sugerencias y proyectos de ciudadanos nacionales y personas extranjeras.

- **Líneas Telefónicas de información oficiosa**

La Institución posee líneas telefónicas que brindan información sobre requisitos, plazos, horarios de servicio. El número telefónico es el 2213-7700 este es el canal para que los ciudadanos y ciudadanas puedan comunicarse a las diferentes áreas de la Dirección General de Migración y Extranjería siendo el responsable, de este servicio la unidad de Atención y Denuncia Ciudadana.

Los El número telefónico 2213-7778 es el canal de información precisa de los diferentes tramites en la Institución, tales como requisitos para la obtención de pasaporte, ingreso o salida del país, por los diferentes puntos fronterizos, horarios y ubicación de oficinas propias de la DGME. Siendo el responsable la Unidad de Atención y Denuncia Ciudadana.

Los números de teléfono 2213-7800 y 2526-3413 son los medios por los cuales se brinda información exclusivamente de los servicios para personas extranjeras, tales como trámites de residencias, permisos o visas y prorrogas de estadía en calidad de turistas en el país.

- **Sitio Web de la DGME**

En el sitio web <http://www.migracion.gob.sv>, encontrará toda la información oficiosa de la Institución, requisitos, horarios, direcciones de manera actualizada. Así mismo mensualmente se coloca una encuesta en la que participa la población en general, con lo cual se pretende obtener una visión general de la calidad de prestación de nuestros servicios. Esta encuesta es administrada por la Unidad de Relaciones Públicas y comunicaciones de la Institución. Así mismo encontrará el icono de Gobierno Abierto Información Pública, la que contiene todo lo relacionado a información oficiosa de la LAIP, ordenado por Marco Normativo, Marco de Gestión Estratégica, en el cual se incluyen las estadísticas institucionales, Marco presupuestario, Oficina de Información y Respuesta, Participación Ciudadana.

- **Ferias y charlas divulgativas**

La Institución deberá participar en ferias anuales de información pública y está a la disposición para apoyar en la divulgación y promoción de charlas divulgativas sobre acceso a información pública y transparencia en instituciones educativas, o sectoriales. Anualmente la DGME deberá participar y promover estos mecanismos, en no menos de 20 programas de comunicación, en medios masivos de comunicación.

### **3. Participación a través de redes sociales y audiencias públicas**

- **Facebook**

Se cuenta con el portal de Facebook, a través del siguiente link <https://www.facebook.com/pages/Migracion> el salvador f o puede buscar la Página como "Migración El Salvador", esta red social permite una amplia interactividad con la población usuaria para brindar información oportuna y recibir consultas o aportes para la mejora de nuestros servicios.

- **Correos electrónicos**

Los usuarios pueden avocarse a las áreas pertinentes publicadas en la página web de acuerdo a las áreas administrativas para promover correspondencia a unidades, áreas específicas y jefes y directores relacionados a temas competentes.

- **Audiencias de información y consulta**

Todas las jefaturas, directores y directoras tienen la obligación de atender audiencias a los ciudadanos para brindar ampliación de información o inconformidad con algún servicio, dichas audiencias deberán ser programadas, con anticipación ya sea por escrito de manera verbal, y cuando sea de manera emergente explicando el motivo claro y conciso de la audiencia.

### **4. Rendición de cuentas.**

- **Informe ante la Asamblea Legislativa**

La Institución anualmente rinde informe al Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, ya que se presenta informe a la Asamblea Legislativa sobre la administración, servicios, obras ejecutadas, dificultades, etc. El cual es de carácter público.

- **Informe de Rendición de cuentas ante el público invitado**

La institución anualmente rinde informe de rendición de cuentas al público en general en coordinación con Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, sobre la administración, el presupuesto, servicios prestados, obras ejecutadas, dificultades. Así mismo en dicho espacio se generan las condiciones para que los ciudadanos interactúen a través de los mecanismos de redes sociales y presencialmente con preguntas, opiniones, propuestas. Dicho informe se pone a disposición del público de manera escrita y digital.