



PERÚ

Ministerio del Interior

Superintendencia Nacional de Migraciones

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL PEI 2014-2016

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	03
II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	04
2.1 Visión, Misión y Valores	04
2.2 Lema Institucional	04
2.3 Objetivos Estratégicos Generales y Específicos	04
III. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DE ACUERDO A SUS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES Y ESPCÍFICOS.	05
3.1 Resultados alcanzados por Objetivos estratégicos generales	05
a) OEG 1: Elevar el nivel de efectividad de los servicios migratorios	05
b) OEG 2: Fortalecer la plataforma tecnológica	06
c) OEG 3: Fortalecer el Rol de Rectoría y Posicionamiento Institucional	07
3.2 Resultados alcanzados por Objetivos estratégicos generales	08
a) OEE 1.1: Mejorar los procesos técnicos migratorios.	09
b) OEE 1.2: Fortalecer la difusión de los servicios migratorios y procedimientos migratorios.	09
c) OEE 1.3: Desconcentración de los servicios migratorios.	09
d) OEE 1.4: Modernizar la infraestructura y equipamiento general.	10
e) OEE 1.5: Desarrollo de los servicios e-Government.	11
f) OEE 2.1: Desarrollar e implementar un nuevo Sistema Integrado de Migraciones (SIM).	12
g) OEE 2.2: Desarrollar la interoperabilidad e interconexión migratoria.	12
h) OEE 2.3: Desarrollar las capacidades del personal de TI.	12
i) OEE 3.1: Desarrollar la Política y normativa migratoria.	13
j) OEE 3.2: Desarrollar el Sistema de Planeamiento y Presupuesto.	15
k) OEE 3.3: Fortalecer la gestión administrativa institucional.	15
l) OEE 3.4: Desarrollar el capital humano.	16
m) OEE 3.5: Desarrollar la cultura organizacional.	17
IV. CONCLUSIONES	19
V. RECOMENDACIONES	21



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

I. INTRODUCCIÓN

Mediante Decreto Legislativo N° 1130 publicado en el Diario Oficial El Peruano, el viernes 7 de diciembre del 2012, se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, como un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones.

La Superintendencia Nacional de Migraciones tiene competencia en materia de política migratoria interna y participa en la política de seguridad interna y fronteriza. Coordina el control migratorio con las diversas entidades del Estado que tengan presencia en los Puestos de Control Migratorio o Fronterizo del país para su adecuado funcionamiento y su competencia es de alcance nacional.

En virtud de la creación de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, mediante Resolución de Superintendencia N° 0263-2014-MIGRACIONES del 13 de Junio, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2014-2016 (PEI), documento que contiene el marco estratégico, objetivos estratégicos y metas que busca alcanzar la institución para contribuir desde su ámbito de acción a la seguridad y al desarrollo nacional, los cuales se describen:

- **Objetivo estratégico general 1:** Elevar los niveles de efectividad de los servicios migratorios; con la implementación de estrategias y acciones orientadas a reducir el tiempo promedio de atención en control migratorio, mejorar la eficiencia laboral en servicios de inmigración y naturalización, mejorar la satisfacción de los usuarios externos y mejorar el cumplimiento de los procedimientos y servicios.
- **Objetivo estratégico general 2:** Fortalecer la plataforma tecnológica; mediante la implementación de estrategias y acciones orientadas a implementar el nuevo Sistema Integrado de Migraciones (SIM), desarrollar la interoperabilidad e interconexión migratoria y desarrollar las capacidades del personal en tecnologías de información..
- **Objetivo estratégico general 3:** Fortalecer el rol de rectoría y posicionamiento institucional; a través de la implementación de estrategias y acciones orientadas a desarrollar la política y normativa migratoria, desarrollar el sistema de planeamiento y presupuesto, fortalecer la gestión administrativa institucional, desarrollar el capital humano y desarrollar la cultura organizacional.



M. ACOSTA V.

El presente Informe Final de Evaluación del PEI 2014-2016, describe el estado de cumplimiento de los objetivos estratégicos al término del Año Fiscal 2016, en base a los indicadores de desempeño; asimismo, describe los principales logros alcanzados durante los tres (03) años que comprende el horizonte de tiempo del PEI.

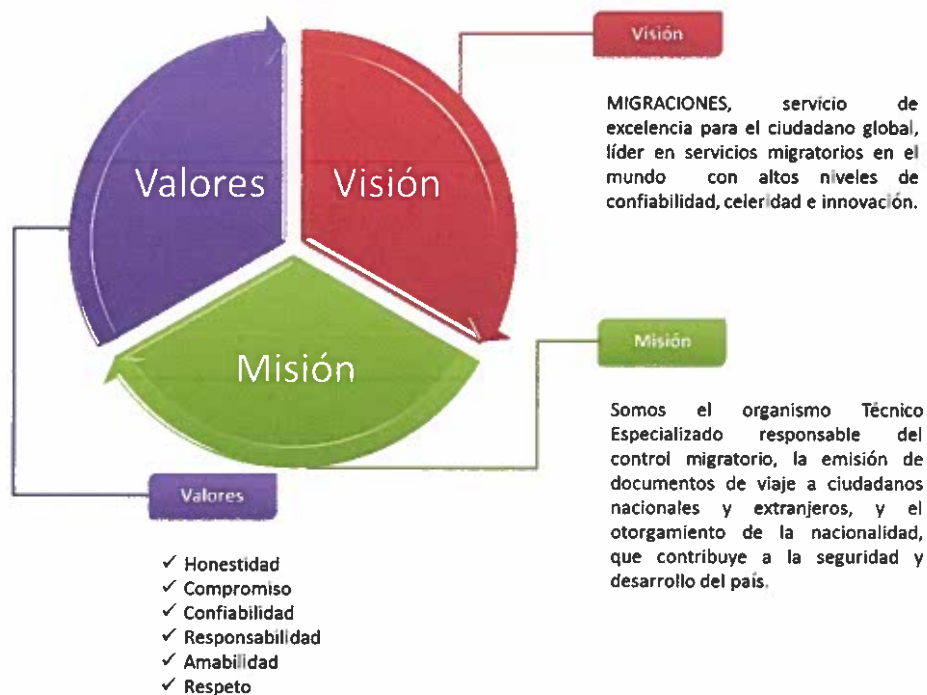


W. ESCOBEDO F.

II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El PEI de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES se basa en un estudio prospectivo cuantitativo de las tendencias migratorias y un diagnóstico de la calidad de los servicios y procedimientos brindados; y su marco estratégico se describe de la siguiente forma:

2.1 Visión, Misión y Valores



2.2 Lema Institucional.

“Al servicio de la movilidad humana”

2.3 Objetivos Estratégicos Generales y Específicos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS
ELEVAR NIVEL EFECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS	1.1 Mejorar los procesos técnicos migratorios. 1.2 Fortalecer la difusión de los servicios y procedimientos migratorios. 1.3 Descentralizar los servicios y procedimientos migratorios. 1.4 Modernizar la infraestructura y equipamiento general. 1.5 Desarrollar servicios migratorios e – government.
FORTALECER PLATAFORMA TECNOLÓGICA	2.1 Desarrollar e implementar un nuevo Sistema Integrado de Migraciones (SIMI) 2.2 Desarrollar la interoperabilidad e interconexión migratoria. 2.3 Desarrollar las capacidades del personal en TI.
FORTALECER ROL DE RECTORIA Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	3.1 Desarrollar la política y normativa migratoria. 3.2 Desarrollar el sistema de planificación y presupuesto. 3.3 Fortalecer la gestión administrativa institucional. 3.4 Desarrollar el capital humano 3.5 Desarrollo de la cultura organizacional.

M. ACOSTA V.

F. ESCOBEDO F.

III. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DE ACUERDO A SUS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.

3.1 Resultados alcanzados por Objetivos estratégicos generales.

El PEI de MIGRACIONES establece metas anuales y globales a nivel de objetivos estratégicos generales y específicos para el periodo 2014-2016; para medir su cumplimiento se han establecido indicadores de desempeño, las cuales se muestran en la siguiente tabla, que detalla las metas programadas, los resultados alcanzados al término del año 2016 y el órgano responsable de su cumplimiento:

Cuadro N° 01. Programación y ejecución de metas de indicadores de Objetivos Estratégicos Generales

Objetivos Estratégicos Generales		Unidad de medida	Línea base	Programado	Años			Meta global	Órgano responsable
Indicadores de Desempeño				Ejecutado	2014	2015	2016		
OEG 1:	Elevar el nivel de efectividad de los servicios migratorios.								
Ind. 1.1	Tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en control migratorio.	Porcentaje	PD	Programado	3%	3%	3%	9.27%	SM
				Ejecutado	3.3%	3%	6.7%	13.53%	
Ind. 1.2	Tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en servicios de inmigración y naturalización.	Porcentaje	PD	Programado	4%	4%	4%	12.49%	SM
				Ejecutado	-2%	-15%	-19%	-32.81%	
Ind. 1.3	Índice de satisfacción de los usuarios externos.	Porcentaje	PD	Programado	73%	80%	90%	90%	U
				Ejecutado	73%	77%	90%	90%	
Ind. 1.4	Índice de cumplimiento del plazo establecido en los procedimientos y servicios.	Porcentaje	70%	Programado	75%	80%	85%	85%	SM
				Ejecutado	94%	96%	98%	98%	
OEG 2:	Fortalecer la plataforma tecnológica.								
Ind. 2.1	Índice de procedimientos del TUPA automatizados.	Porcentaje	50%	Programado	50%	70%	80%	80%	TICE
				Ejecutado	80%	80%	80%	80%	
OEG 3:	Fortalecer el rol de rectoría y posicionamiento institucional.								
Ind. 3.1	Tasa de variación de denuncias atendidas por presunta conducta funcional.	Porcentaje	53%	Programado	30%	20%	10%	10%	FELCC
				Ejecutado	30%	19%	62%	62%	
Ind. 3.2	Índice de profesionalización del personal.	Índice	50%	Programado	55%	60%	65%	65%	RRHH
				Ejecutado	65%	65%	77%	77%	

Fuente: Informe de Evaluación de Indicadores proporcionado por los órganos y unidades orgánicas de MIGRACIONES.

a) Resultados alcanzados para el OEG 1: Elevar el nivel de efectividad de los servicios migratorios.

Para medir el cumplimiento de este objetivo, se plantearon cuatro indicadores de desempeño, con sus respectivas metas anuales y globales: Tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en control migratorio, Tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en servicios de inmigración y naturalización, Índice de satisfacción de los usuarios externos e Índice de cumplimiento del plazo establecido en los procedimientos y servicios. Para cada uno de estos indicadores se describen los resultados alcanzados durante el periodo 2014-2016:

Tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en control migratorio.

La tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en control migratorio, mide el número de atenciones por cada trabajador encargado de realizar control migratorio. Se proyectó lograr una tasa de crecimiento de la eficiencia laboral de 3% anual, con una tasa acumulada de 9.27%. Durante el mencionado periodo, se obtuvo tasas de crecimiento anual del 3.3%, 3% y 6.7%, y una tasa de


M. ACOSTA V.


W. ESCOBEDO F.

crecimiento global de 13.53%, resultado favorable con respecto al porcentaje proyectado, es decir, el número de atenciones por cada trabajador que realiza control migratorio se incrementó en 13.53%, de 93,461 a 106,167 atenciones/trabajador.

Tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en servicios de inmigración y naturalización.

La tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en servicios de inmigración y naturalización, mide el número de atenciones por cada trabajador de la Sede Central que brinda servicios de inmigración y naturalización. Se proyectó que, al final del periodo 2014-2016 los trabajadores puedan atender una mayor cantidad de usuarios, con una tasa de crecimiento anual del 4%, y una tasa acumulada del 12.46%. Sin embargo, durante el periodo se observó una tasa decreciente de la eficiencia laboral, de -2% en el año 2014, -15% en el 2015 y -19% en el 2016, haciendo una tasa acumulada del -32.81%, es decir, la atención por trabajador se redujo en 32.81% al cierre del año 2016, de 4,846 a 3,256 atenciones/trabajador.

Índice de satisfacción de los usuarios externos.

El grado de satisfacción a los usuarios externos respecto de la calidad de los servicios recibidos alcanzado al término del año 2016 fue del 90%, es decir, el 90% de los ciudadanos nacionales y extranjeros a los que atendió MIGRACIONES durante el año 2016, se sintieron satisfechos con los servicios brindados. Resultado que se obtuvo de la "Encuesta sobre la Calidad de Atención al Usuario 2016-I en la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES", que fue aplicada a nivel nacional a una muestra de 547 usuarios.

Índice de cumplimiento del plazo establecido en los procedimientos y servicios.

Con respecto al índice de cumplimiento del plazo establecido en los procedimientos y servicios, el porcentaje alcanzado al cierre del año es de 98%, porcentaje que se ha venido incrementando en estos tres últimos años, logrando superar la meta programada de 85%. De un total de 746,382 trámites registrados durante el año 2016, se atendieron 724,428 expedientes dentro del plazo establecido para cada procedimiento y servicio.

b) Resultados alcanzados para el OEG 2: Fortalecer la plataforma tecnológica

Para medir el logro de este objetivo se planteó el siguiente indicador:

Índice de procedimientos TUPA automatizados.

Al término del año 2014, se alcanzó a automatizar 16 procedimientos TUPA en el Sistema Integrado de Migraciones (SIM), lo que representa un 80% de procedimientos automatizados, porcentaje que se ha mantenido hasta el año 2016. En los años 2015 y 2016 no se programaron actividades para este fin. Aun así, con este resultado se alcanzó la meta global proyectada.

Cabe mencionar que, desde el año 2015 se viene desarrollando el nuevo Sistema Integrado de Migraciones (SIM), bajo el entorno web. Para el año 2016, se tenía programado desarrollar cinco (05) proyectos del Nuevo SIM, 10% de


M. ACOSTA V.


M. ESCOBEDO F.

avance, sin embargo, solo se concluyó con el desarrollo de un (01) módulo: "Administración y acceso de usuarios", 2% de avance. Los módulos pendientes a implementar en el Nuevo SIM, se encuentran en el siguiente estado:

- Prórroga de Permanencia, en etapa de Control de Calidad.
- Landing Card, en etapa de Diseño y modelamiento de la Base de Datos.

Los mencionados módulos no se implementaron debido a que, se priorizaron las acciones orientando los recursos al proyecto de emisión del pasaporte electrónico y el desarrollo de tecnologías en línea.

c) Resultados alcanzados para el OEG 3: Fortalecer el rol de rectoría y posicionamiento institucional.

Los indicadores que miden el logro de este objetivo son: Tasa de variación de denuncias atendidas por presunta inconducta funcional e Índice de profesionalización del personal.

Tasa de variación de denuncias atendidas por presunta inconducta funcional.

Se proyectó reducir la tasa de variación de denuncias atendidas por presunta inconducta funcional de 53% a 10%, en tres años. En los dos primeros años, los resultados alcanzados guardan relación con las metas programadas, se alcanzó valores de 30% y 19%; sin embargo, en el 2016 se incrementó a 62% las denuncias de los ciudadanos por presunta inconducta funcional, por encima de la línea de base, debido a que la Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción (OFELCC) ejecutó acciones para la prevención de conductas funcionales indebidas y/o actos de corrupción, entre las cuales se tiene la difusión de los canales de atención de denuncias, motivo por el cual se incrementaron las denuncias por parte de los ciudadanos. Entre otras acciones que contribuyeron al incremento de las denuncias tenemos:

- Se implementó mecanismos de participación ciudadana en apoyo a la lucha contra la corrupción con la colocación de afiches "Denúncialo" en las Jefaturas Zonales y Puestos de Control Fronterizo.
- Se integró a la Superintendencia Nacional de Migraciones a la Red Anticorrupción Multisectorial del Poder Ejecutivo.
- Se suscribió un Compromiso de Integridad con los miembros de siete (07) agencias de viaje aledañas a la sede central de MIGRACIONES, con el fin de realizar campañas educativas sobre lucha contra la corrupción.
- OFELCC viene realizando visitas a las zonas de atención al público en MIGRACIONES a fin de detectar presuntos actos de corrupción y dar a conocer los canales de atención de denuncia.
- Se activaron 09 cámaras al sistema CCTV en la Sede Central de MIGRACIONES.
- Se identificó plenamente a la mayoría de tramitadores que se encuentran a los alrededores de las instalaciones de Migraciones para remitirlo a la DIRINCRI.

El índice de profesionalización del personal alcanzado al cierre del año 2016 es de 77%, porcentaje que se encuentra por encima de la meta global programada de 65%. La institución cuenta con 445 servidores profesionales a nivel nacional de un total de 575 servidores.



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

3.2 Resultados alcanzados por Objetivos estratégicos específico.

Los resultados alcanzados, en metas físicas, de los objetivos estratégicos específicos del PEI se muestran en la siguiente tabla:

Cuadro N° 02. Programación y ejecución de metas de indicadores de Objetivos Estratégicos Específicos

Objetivos Específicos		Unidad medida	Programado	Linea de base	Años			Meta Global	Órgano responsable
Indicadores					Ejecutado	2014	2015		
OEE 1.1	Mejorar los procesos técnicos migratorios								
Ind. 1.1.1	Servicios migratorios TUPA optimizados	Número	Programado Ejecutado	NA	3 0	3 29	4 5	10 34	PP
Ind. 1.1.2	Tasa de procedimientos y servicios administrativos prioritarios costeados	Porcentaje	Programado Ejecutado	ND	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	PP
OEE 1.2	Fortalecer la difusión de los servicios migratorios y procedimientos migratorios								
Ind. 1.2.1	Cobertura de difusión de los servicios y procedimientos	Porcentaje	Programado Ejecutado	20%	40% 0%	70% 65%	80% 88%	80% 88%	U
OEE 1.3	Desconcentración de los servicios y procedimientos migratorios								
Ind. 1.3.1	Tasa de desconcentración de servicios migratorios	Porcentaje	Programado Ejecutado	11%	11% 11%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	PP
OEE 1.4	Modernizar la Infraestructura y equipamiento general								
Ind. 1.4.1	Dotación de infraestructura para el funcionamiento adecuado de MIGRACIONES	Número	Programado Ejecutado	0	0 0	1 0	7 0	8 0	PP
OEE 1.5	Desarrollar servicios migratorios e-Government								
Ind. 1.5.1	Servicios migratorios en línea	Número	Programado Ejecutado	0%	1 4	2 5	2 0	5 9	TICE
Ind. 1.5.2	Proporción de personas identificadas biométricamente que ingresan y salen del país.	Porcentaje	Programado Ejecutado	5%	20% 0%	50% 4%	80% 22%	80% 22%	TICE
OEE 2.1	Desarrollar e implementar un Nuevo Sistema Integrado de Migraciones (SIM)								
Ind. 2.1.1	Grado de avance en el diseño e implementación del nuevo SIM	Porcentaje	Programado Ejecutado	NA	0% 0%	10% 10%	20% 15%	20% 15%	TICE
OEE 2.2	Desarrollar la interoperabilidad e interconexión migratoria								
Ind. 2.2.1	Entidades interconectadas a Migraciones	Número	Programado Ejecutado	3	1 3	2 1	2 1	5 5	TICE
OEE 2.3	Desarrollar las capacidades del personal de TI								
Ind. 2.3.1	Personal capacitado en TI	Número	Programado Ejecutado	0	40 0	40 24	40 40	120 64	RH
OEE 3.1	Desarrollar la política y normativa migratorias.								
Ind. 3.1.1	Estudios, políticas y normas migratorias aprobadas	Número	Programado Ejecutado	2	2 7	2 6	2 7	6 20	PM
OEE 3.2	Desarrollar el sistema de planeamiento y presupuesto								
Ind. 3.2.1	Índice de implementación de los instrumentos de PP	Porcentaje	Programado Ejecutado	ND	20% 79%	30% 30%	50% 88%	50% 88%	PP
OEE 3.3	Fortalecer la gestión administrativa institucional.								
Ind. 3.3.1	Índice de cumplimiento del PAC.	Porcentaje	Programado Ejecutado	NA	90% 100%	90% 74%	90% 100%	90.0% 100%	AF
Ind. 3.3.2	Informes emitidos por los órganos de control sobre los Procesos de Contratación y Adquisición.	Número	Programado Ejecutado	NA	8 8	8 6	8 12	24 26	OCI
Ind. 3.3.3	Proporción de funcionarios que presentan sus Declaraciones Juradas de Ingresos, Bienes y Rentas.	Porcentaje	Programado Ejecutado	ND	100% 0%	100% 52%	100% 92.8%	100% 92.8%	AF
Ind. 3.3.4	Proporción de cargos directivos o jefaturas ocupados por mujeres.	Porcentaje	Programado Ejecutado	25%	25% 53%	25% 38%	25% 31%	25% 41%	RH
OEE 3.4	Desarrollar el capital humano								
Ind. 3.4.1	Personal capacitado.	Número	Programado Ejecutado	20	50 726	50 34	50 866	150 1,626	RH
Ind. 3.4.2	Campañas educativas realizadas.	Número	Programado Ejecutado	NA	1 1	1 2	1 2	3 5	RH
OEE 3.5	Desarrollo de la cultura organizacional								
Ind. 3.5.1	Tasa de compromiso laboral.	Porcentaje	Programado Ejecutado	90%	90% 89%	91% 97%	92% 98%	92% 98%	RH
Ind. 3.5.2	Tasa de licencia pre y post natal y de lactancia expedidas al personal femenino.	Porcentaje	Programado Ejecutado	100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	RH
Ind. 3.5.3	Proporción de personas con discapacidad que se encuentran laborando como CAS.	Porcentaje	Programado Ejecutado	5%	5% 3%	5% 1%	5% 0.3%	5% 0.3%	RH
Ind. 3.5.4	Micro y pequeñas empresas ganadoras en los procesos de selección.	Porcentaje	Programado Ejecutado	ND	12 25	12 10	12 8	36 43	RH

Fuente: Informe de Evaluación de Indicadores proporcionado por los órganos y unidades orgánicas de MIGRACIONES

a) OEE 1.1: Mejorar los procesos técnicos migratorios.

Servicios migratorios TUPA optimizados.

En el año 2015 se simplificaron 15 procedimientos y 14 servicios, en el año 2016, 4 procedimientos y 1 servicio; asimismo, se simplificaron un total de 115 requisitos en el año 2015 y 166 requisitos en el 2016. Estos resultados superaron la meta global proyectada en 240%.

En el 2016 se optimizaron cinco (05) procedimientos y servicios del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Ministerio del Interior, en la parte relativa a la Superintendencia Nacional de Migraciones, los cuales se mencionan:

- Se eliminaron los procedimientos (p) y servicio (s):
 - (p) "Expedición de Pasaporte".
 - (p) "Revalidación de Pasaporte".
 - (p) "Nacionalización de Hijos de Peruanos nacidos en el extranjero menores de edad".
 - (s) "Duplicado de Registro de Inscripción y Títulos de Nacionalidad.
- Se aprobó el procedimiento:
 - (p) "Nacionalización de Hijos de Peruanos nacidos en el extranjero menores de edad".

Tasa de procedimientos y servicios administrativos prioritarios costeados.

Se costeó el 100% todos los procedimientos y servicios administrativos del TUPA, acción que se ejecutó en el año 2014 cuando se elaboró el proyecto del TUPA.

b) OEE 1.2: Fortalecer la difusión de los servicios migratorios y procedimientos migratorios.

Cobertura de difusión de los servicios y procedimientos.

Se logró atender e informar a 278,114 usuarios a través de tres (03) canales de atención: presencial, virtual y telefónico, a nivel nacional en los procedimientos y servicios migratorios, lo que representa el 88% de cobertura de difusión de los servicios y procedimientos con respecto al total de usuarios potenciales. Se superó la meta programada (80%) en 8 puntos porcentuales.

c) OEE 1.3: Desconcentración de los servicios migratorios.

Tasa de desconcentración de los servicios migratorios.

Se proyectó como meta global que, al término del año 2016 el 20% de los servicios que brinda la institución puedan ser realizados en los órganos desconcentrados. Para los años 2014 y 2015 se programaron metas anuales de 11% y 100%. Al cierre del año 2015 se implementó al 100% la desconcentración de todos los procedimientos y servicios conforme a lo establecido mediante Resolución de Superintendencia N° 039-2015-MIGRACIONES, de fecha 06 de febrero de 2015, la misma que aprueba la Directiva Interna N° 001-2015-MIGRACIONES-PP, "Lineamientos para la Desconcentración de los Procedimientos y Servicios en las Jefaturas Zonales de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES", dentro de este proceso de


M. ACOSTA V.


M. ESCOBEDO F.

desconcentración se efectuó la capacitación a los colaboradores de las Jefaturas Zonales para que incrementen sus conocimientos en los temas de registro y servicio migratorio, la capacitación alcanzó al 100% del personal de las Jefaturas Zonales y se realizó en junio del año 2015.

d) OEE 1.4: Modernizar la infraestructura y equipamiento general.

Dotación de infraestructura para el funcionamiento adecuado de MIGRACIONES.

Al final de periodo 2014-2016, MIGRACIONES se propuso alcanzar como meta global para el indicador “Dotación de infraestructura para el funcionamiento adecuado de MIGRACIONES” que, ocho (08) sedes u oficinas administrativas renueven su infraestructura y equipamiento mediante la ejecución de PIPs. Planteando la construcción de la Sede Central para el 2015 y, para el 2016, la remodelación de siete sedes, entre las cuales se encuentra la Jefatura Zonal de Tacna, Piura, Iquitos, entre otras. Cabe resaltar que este indicador se encuentra contemplado en el PESEM del Sector Interior.

Al cierre del periodo, no se ha ejecutado ningún proyecto de inversión pública para renovación de infraestructura y equipamiento de sedes administrativas, debido a las demoras propias de las gestiones para lograr su viabilidad.

Sin embargo, se precisa que a diciembre de 2016, ya se cuenta con los perfiles de proyectos de inversión pública para las Jefaturas Zonales de Piura, Tacna y Pucallpa con viabilidad y con presupuesto asignado en el año 2017, a efectos de que se inicie la etapa de inversión, según se indica a continuación:

Cuadro N° 03. Proyectos viables con presupuesto programado para el año 2017

Código SNIP	Nombre del Proyecto	Ámbito	Monto Viabilidad (\$/)	Situación
305428	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA JEFATURA ZONAL DE TACNA - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES – MIGRACIONES.	DEPARTAMENTO TACNA	7,821,327.00	VIABLE
309467	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA JEFATURA ZONAL PIURA - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES PIURA.	DEPARTAMENTO PIURA	2,511,676.00	VIABLE
314718	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA JEFATURA ZONAL PUCALLPA – SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES.	DEPARTAMENTO DE UCAYALI	1,045,512.70	VIABLE
TOTALES			11,378,515.70	


M. ACOSTA V.


W. ESCOBEDO F.

Cuadro N° 04. Proyectos viables sin presupuesto programado

Código SNIP	Nombre del Proyecto	Ámbito	Monto Viabilidad (S/)	Situación
349131	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA JEFATURA ZONAL DE PUERTO MALDONADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES.	DEPARTAMENTO MADRE DE DIOS	1,835,934.00	VIABLE
348564	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA JEFATURA ZONAL DE TUMBES SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES.	DEPARTAMENTO TUMBES	1,017,749.70	VIABLE
348595	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA JEFATURA ZONAL DE CHICLAYO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES.	DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE	1,111,537.76	VIABLE
297350	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS EN EL LOCAL DE LA AV. ESPAÑA N° 734 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES DISTRITO DE BREÑA - LIMA - LIMA.	DEPARTAMENTO LIMA	91,109,257.89	VIABLE
TOTALES			95,074,479.35	

e) OEE 1.5: Desarrollo de los servicios e-Government.

Servicios migratorios en línea.

Durante el periodo 2014 y 2015, se alcanzó a desarrollar e implementar el nuevo Sistema de Servicios en Línea, mediante el cual se puede acceder en línea desde el portal web de MIGRACIONES a los siguientes servicios:

- Web Service con el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo.
- Duplicado de Carné de Extranjería en Línea.
- Servicios a Instituciones.
- Certificado de Movimiento Migratorio en Línea.
- Pago de Tasa Anual de Extranjería.
- Exoneración de Pago de Tasa Anual de Extranjería.
- Permiso Especial para Firmar Contratos.
- Permiso Especial de Viaje.
- Cancelación de Residencia y Salida Definitiva del País.

Se superó la meta global programada, de cinco (05) servicios migratorios en línea.

Proporción de personas identificadas biométricamente que ingresan y salen del país.

Con respecto al indicador "Proporción de personas identificadas biométricamente que ingresan y salen del país", se tenía proyectado obtener un 80% al término del año 2016, sin embargo, solo se alcanzó a identificar biométricamente a un 22% de personas que ingresan al país por el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, debido a que en esta sede se cuenta con equipos biométricos para el control migratorio.



M. ACOSTA V.



W. ESCOBAR F.

f) OEE 2.1: Desarrollar e implementar un nuevo Sistema Integrado de Migraciones (SIM).

Grado de avance en el diseño e implementación del nuevo SIM.

El nuevo SIM, mediante el cual se automatizarán los 47 procedimientos y servicios del TUPA, inició su desarrollo en el año 2015 bajo el entorno web y al término del año 2016 se logró implementar el módulo de “Administración y acceso de usuarios”, quedando pendiente a implementar los módulos que se encuentran en el siguiente estado:

- Prórroga de Permanencia, en etapa de Control de Calidad.
- Landing Card, en etapa de Diseño y modelamiento de la Base de Datos.

Se alcanzó un porcentaje de desarrollo e implementación del nuevo SIM de 15%.

g) OEE 2.2: Desarrollar la interoperabilidad e interconexión migratoria.

Entidades interconectadas a MIGRACIONES.

Al final de periodo 2014 – 2016, se propuso alcanzar como meta global para el indicador “Entidades interconectadas a MIGRACIONES”, cinco (05) instituciones afines a las funciones que desempeña la Institución. Se planeó realizar interacciones con las siguientes instituciones: en el 2014, con Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; en el 2015, con Relaciones Exteriores y la ONPE; y finalmente para el 2016, con la SUNAT y con el Colegio de Notarios de Lima.

Los resultados alcanzados al final del periodo fue la interconexión con cinco (05) instituciones:

- En el 2014, se logró la interconexión con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y el Banco de la Nación, mediante la implementación de Web Service, implementación orientada a la gestión institucional y al servicio al público usuario.
- En el 2015, se logró la contratación del Servicio de Enlace de Contingencia de Transmisión de Datos para la Interconexión entre la Superintendencia Nacional de Migraciones y la RENIEC.
- En el 2016, se logró el Convenio entre MIGRACIONES y el Colegio de Notarios de Lima, quienes podrán acceder en línea a la información de movimiento migratorio y datos de residentes que registra MIGRACIONES. Asimismo, se encuentra pendiente la Firma del Convenio con el Banco de la Nación, mediante el cual MIGRACIONES obtendrá en línea los recibos de pagos efectuados por los ciudadanos que requieren un trámite.



M. ACOSTA Y.

h) OEE 2.3: Desarrollar las capacidades del personal de TI.

Personal capacitado en TI.

La Institución se propuso alcanzar como meta global para el indicador “Personal capacitado en TI”, la capacitación de 120 trabajadores en el uso de nuevas tecnologías de la información. Durante el periodo 2014-2016 se logró capacitar a



W. ESCOBEDO F.

64 trabajadores, cantidad que representa un 50% de la meta programada. En el 2016 se desarrollaron los siguientes cursos de capacitación para el personal de la Oficina de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística:

- Desarrollo de Aplicaciones Web Empresariales.
- Administración de Sharepoint 2013.
- Desarrollo en Sharepoint 2013.
- Administración de Base de Datos SQL Server.

Cabe resaltar que, los cursos mencionados fueron como parte de los proyectos que se implementaron y/o adquisiciones realizadas.

i) OEE 3.1: Desarrollar la Política y normativa migratoria.

Estudios, políticas y normas migratorias aprobadas.

MIGRACIONES proyectó alcanzar una meta global al final del año 2016 de 6 estudios, normas y políticas migratorias debidamente aprobadas. Para esto, se planeó que, en el 2014 se apruebe el Reglamento de la Ley de Regulación de Residencia y la Ley de Extranjería; para el 2015 se apruebe el Reglamento de Ley de Extranjería y la Ley de Naturalización; finalmente, para el 2016, el Reglamento de la Ley de Naturalización y las Políticas Migratorias (desplazamiento interno).

Los resultados alcanzados para dicho periodo se describen a continuación:

Normativa:

2014:

- Decreto Supremo N° 002-2014-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30103, Ley que establece el procedimiento que regula la residencia de extranjeros en situación migratoria irregular.
- Resolución Ministerial N° 123-2013-PCM, Grupo Multisectorial de Trabajo, Proyecto de Ley de Extranjería y Migraciones.
- Ley N° 30219, Ley que crea y regula el beneficio especial de salida del país para extranjeros que cumplen pena privativa de libertad y modifica diversos artículos del Decreto Legislativo 703, Ley de Extranjería.
- Decreto Supremo N° 008-2014-IN, que decreta la modificación de los artículos 19°, 21°, 41°, 42°, 46° y 47° del Reglamento de Organización y Funciones.
- Resolución de Superintendencia N° 613-2014-MIGRACIONES, que crea el Puesto de Verificación Carpititas que estará a cargo de la Jefatura Zonal de Tumbes de MIGRACIONES.

2015:

- Decreto Supremo N° 001-2015-IN, mediante el cual se establecen medidas destinadas al fortalecimiento del control migratorio.
- Decreto Supremo N° 006-2015-IN, que modifica el Artículo 3° del Decreto Supremo N° 013-2003-IN, Establecen disposiciones sobre multa y plazo en que extranjeros pueden solicitar la prórroga de su permanencia en el país.
- Decreto Legislativo N° 1236, Decreto Legislativo de Migraciones, que regula el ingreso y salida de los nacionales y extranjeros, así como la permanencia y residencia de los extranjeros en territorio nacional; del



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

mismo modo regula los documentos nacionales. (Decreto Supremo que será derogado a partir del 01MAR2017)

- Decreto Supremo N° 001-2016-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28950, Ley contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes, y crea la Comisión Multisectorial de naturaleza permanente contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes.

2016:

- Resolución Directoral N° 585-2016-MTC/12, mediante el cual aprueban texto de la Norma Técnica Complementaria "Requisitos acerca de la información remitida a través del Sistema de Información Anticipada de Pasajeros (APIS)".
- Resolución de Superintendencia N° 291-2016-MIGRACIONES, mediante el cual se declara a la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES en proceso de reestructuración interna.
- Resolución de Superintendencia N° 308-2016-MIGRACIONES, mediante el cual se aprueban formatos de la Tarjeta Andina de Migración Virtual.

Estudios Económicos:

- Estudio sobre la situación migratoria actual de venezolanos en Perú, la cual sirve de línea de base para abordar la problemática y su estado de vulnerabilidad, donde se concluye que la situación política de Venezuela constituye una alteración del orden democrático y constitucional, que vulnera los principios de la Carta Democrática Interamericana, la que identifica como elementos esenciales de la democracia representativa del ejercicio del poder con sujeción al Estado Derecho y la separación e independencia de poderes.
- Estudio sobre la resolución de casos relacionados a las poblaciones vulnerables presentados en MIGRACIONES, la cual concluyó en que toda actuación administrativa migratoria debe encontrarse acorde con los principios de protección especial e interés superior del niño, que, se encuentran regulados a nivel supranacional, constitucional y legal, así como la interpretación efectuada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Tribunal Constitucional, MIGRACIONES debe considerar que todo ciudadano extranjero en general y los niños en particular, que se encuentren en situación irregular por exceso de permanencia, tienen la condición de ciudadanos extranjeros en situación de vulnerabilidad, lo que incrementa el riesgo de sufrir mayores afectaciones a sus derechos.
- Estudio sobre la atención migratoria a personas con discapacidad, donde se realizó un diagnóstico relacionado con la atención migratoria a personas con discapacidad desde el enfoque de derechos y social de la discapacidad, donde se realizó la visita de 03 sedes de MIGRACIONES en la ciudad de Lima, debido a que cuentan con una mayor afluencia de público. Este último enfoque reconoce el aporte de este grupo de prioritario al desarrollo humano y demanda el cumplimiento de las responsabilidades de los Estados en adecuar y diseñar servicios que garanticen que estas personas vivan la vida que aspiran, valoran y tienen razones para valorar.
- Estudio sobre la movilidad de niños no acompañados o separados y los retos en el control migratorio, el cual concluye en que, los niños en general son considerados uno de los sectores más vulnerables de la población y con mayor razón los niños no acompañados o separados que no cuentan con una persona responsable que vele por ellos.



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

j) OEE 3.2: Desarrollar el Sistema de Planeamiento y Presupuesto.

Índice de implementación de los instrumentos de PP

Con este indicador “Índice de implementación de los instrumentos de PP”, MIGRACIONES se propuso alcanzar como meta global al final de periodo 2014 - 2016 que, el 50% de las unidades orgánicas a las que la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (PP) solicita información, elaboren la información solicitada.

Actualmente, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto solicita información en temas de planeamiento estratégico y presupuesto a todos los órganos y unidades orgánicas de la Institución, y todas dan respuesta a lo solicitado. Cabe mencionar que, no todos remiten la información en el plazo establecido; en el año 2016 se observó que, solo el 88% de total de órganos y unidades orgánicas remiten la información en forma oportuna y el 22% remite la información con retraso.

Se espera contar con la aplicación desarrollada y propuesta por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN, a efectos de poder sistematizar el Plan Operativo Institucional (POI) 2017, de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

k) OEE 3.3: Fortalecer la gestión administrativa institucional.

Índice de cumplimiento del PAC

Al cierre del año 2016 se alcanzó un Índice de cumplimiento del PAC del 100%, se programó y ejecutó dieciséis (16) procedimientos de selección por un monto total de S/ 5'775,729.28, superando el índice programado (90%).

Informes emitidos por los órganos de control sobre los Procesos de Contratación y Adquisición.

Para el indicador “Informes emitidos por los órganos de control sobre los Procesos de Contratación y Adquisición”, que forma parte de las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento, se propuso como meta global la emisión de 24 informes de procesos de veeduría, a fin de fortalecer la lucha contra la corrupción en las licitaciones, las adquisiciones y la fijación de precios referenciales, eliminando los cobros ilegales y excesivos.

El resultado alcanzado fue de 26 Informes sobre los procesos de contratación y adquisición, emitidos por OCI: 8, 6 y 12 informes en los años 2014, 2015 y 2016 respectivamente. Para este indicador, también se superó la meta global programada.

Proporción de funcionarios que presentan sus Declaraciones Juradas de Ingresos, Bienes y Rentas.

Con respecto al indicador “Proporción de funcionarios que presentan sus Declaraciones Juradas de Ingresos, Bienes y Rentas”, que forma parte de las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento, MIGRACIONES se propuso alcanzar como meta global al final de periodo 2014 – 2016, que el 100% de funcionarios de la institución haya cumplido con presentar su Declaración Jurada de Bienes e Inmuebles, a fin de fomentar la transparencia de los ingresos de



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

bienes y rentas de los funcionarios y servidores públicos obligados y el cumplimiento de la Ley de Nepotismo para todo el personal del Estado.

El resultado alcanzado fue del 92.8%. En el 2016, ciento tres (103) funcionarios presentaron sus declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas, de un total de ciento once (111). La diferencia se debe al retraso por parte de los funcionarios para presentar la información.

Proporción de cargos directivos o jefaturas ocupados por mujeres.

La proporción de cargos directivos o jefaturas ocupados por mujeres, en términos globales ha superado la meta proyectada. Al cierre del año se tiene una proporción de 31%, es decir, nueve (09) direcciones son ocupadas por mujeres de un total de 29 cargos. Para el periodo 2014-2016, en promedio, se tiene una proporción promedio anual del 41%.

I) OEE 3.4: Desarrollar el capital humano.

Personal capacitado.

Se proyectó alcanzar una meta global al final de periodo 2014-2016 de 150 trabajadores que hayan cumplido con, por lo menos 20 horas académicas de capacitación formativa y especializada, que les permitan adaptarse mejor a las necesidades de los usuarios, además de, ser más eficientes y brindar un mejor servicio.

En dicho periodo se logró capacitar a los trabajadores de la institución en temas diversos, alcanzando una asistencia de 1,626 participantes. En el 2016 se desarrollaron los siguientes talleres, cursos y charlas:

- Charla "El Sistema de Control Interno".
- Taller "Comportamiento no verbal e introducción a la detección de mentiras".
- Curso de "Detención de documentos falsos de identidad y de viaje en fronteras".
- Curso Calidad del servicio al cliente.
- Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y colaborador eficaz en el ámbito penal.
- Integración laboral para las personas con discapacidad y atención preferente.
- Charla de gestión de calidad.
- Charla de alcance de la Norma ISO 9001:2015.
- Charla de seguridad de la información.
- Taller de atención de usuarios.
- Ley N° 27444, Ley de proceso administrativo general.
- Simplificación administrativa.
- Atención al usuario e identidad institucional.
- Derechos humanos en materia migratoria.
- Registros civiles y composición de nombres.
- Clase de Excel 2010 básico.
- Técnicas de reconocimiento en las medidas de seguridad del Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Taller de Ecosistema.
- Falsificación de documentos.
- Delitos de corrupción de funcionarios.
- Tráfico y trata de personas.
- Nacionalidad peruana y registros extranjeros.


M. ACOSTA V.


FSCGBFDO F.

- Servicios y procedimientos de la subgerencia de registros extranjeros.
- Organización, transferencia y eliminación de documentos.

Campañas educativas realizadas.

Se programó realizar 03 campañas educativas acerca de la lucha contra la corrupción y otros temas relacionados. Al cierre del periodo se desarrollaron cinco (05) campañas educativas, entre las cuales se mencionan las principales:

- Campaña Educativa en la Jefatura Zonal Puerto Maldonado.
- Suscripción de Acta de Compromiso de Integridad con las Agencias de Viaje aledañas a MIGRACIONES, a efectos de colaborar en la lucha contra la corrupción.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana en apoyo en la lucha contra la corrupción: Colocación de afiches “Denúncialo” en lugares visibles en las Jefaturas Zonales y Sede Central.
- Capacitación a 33 colaboradores en el tema de “Delitos de corrupción de funcionarios”.

m)OEE 3.5: Desarrollar la cultura organizacional.

Tasa de compromiso laboral.

Se proyectó una meta global de 92% para el indicador “Tasa de compromiso laboral”, que busca medir el grado de identificación de los trabajadores con los objetivos institucionales, a través de la asistencia promedio diario anual, respecto del total de trabajadores promedio anual. El resultado alcanzado al término del periodo 2014-2016 fue del 98%. Cabe mencionar que, para el segundo semestre del 2016 se tenía un promedio de 589 servidores, de los cuales, 317 presentan tardanzas e inasistencias.

Tasa de licencia pre y post natal y de lactancia expedidas al personal femenino.

Se logró obtener un porcentaje de ejecución de 100% anual para el indicador “Tasa de licencia pre y post natal y de lactancia expedidas al personal femenino”, durante el periodo 2014-2016. Con este logro se impulsa la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre hombres y mujeres, para garantizar el derecho a la no discriminación de las mujeres. Asimismo, este indicador se encuentra contemplado en las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento. Durante el periodo 2016 se han atendido veinticinco (25) solicitudes de licencias por maternidad.

Proporción de personas con discapacidad que se encuentran laborando como CAS.

Se proyectó alcanzar como meta global al final de periodo 2014-2016 que, por lo menos el 5% del total de trabajadores de la institución bajo contrato administrativo de servicio sean personas con alguna discapacidad, a fin de respetar, proteger y promover los derechos de las personas con discapacidad y fomentar su contratación y acceso a cargos de dirección. Sin embargo, los resultados anuales fueron decreciendo, de un porcentaje alcanzado de 3% en el 2014 a un porcentaje de 0.3% en el 2016. Se precisa que, a diciembre de 2016 el total de servidores fue de 575, de los cuales dos (02) son personal CAS con algún tipo de discapacidad y uno (01) personal D.L. 276. Cabe mencionar que, la



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

Oficina General de Recursos Humanos realiza acciones como: Publicación de convocatorias en el portal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Publicación en la web institucional de los procesos de convocatorias CAS, Comunicación formal al CONADIS en cada proceso de selección, sin embargo, no se llega a alcanzar la meta programada. Este indicador “Proporción de personas con discapacidad que se encuentran laborando como CAS”, también se encuentra contemplado en las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento.

Micro y pequeñas empresas ganadoras en los procesos de selección.

Para el indicador “Micro y pequeñas empresas ganadoras en los procesos de selección” se proyectó como meta global al final del periodo 2014-2016 que treinta y seis (36) micro y pequeñas empresas resulten ganadoras en los procesos de selección llevados a cabo por la institución, a fin de promover la participación de las MYPEs en las adquisiciones estatales, la cual forma parte de las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento. Al término del periodo, el resultado alcanzado fue de cuarenta y tres (43) MYPEs.



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

IV. CONCLUSIONES

- 4.1 En la perspectiva de alcanzar el objetivo de elevar el nivel de efectividad de los servicios migratorios, MIGRACIONES implementó estrategias y acciones orientadas a mejorar los procesos técnicos migratorios, fortalecer la difusión de los servicios, descentralizar los servicios, modernizar la infraestructura y equipamiento general y desarrollar servicios migratoria e-Government. Los resultados fueron favorables en casi todos estos aspectos, se alcanzaron y superaron la meta programada, sin embargo, no se logró dotar de infraestructura y equipamiento general mediante proyectos de inversión pública para el funcionamiento adecuado de los servicios. Al cierre del periodo 2004-2016, no se ha ejecutado ningún PIP para renovación de infraestructura y equipamiento de sedes administrativas, debido a las demoras propias de las gestiones para lograr su viabilidad. Sin embargo, se precisa que a diciembre de 2016, ya se cuenta con los perfiles de proyectos de inversión pública para las Jefaturas Zonales de Piura, Tacna y Pucallpa con viabilidad y con presupuesto asignado en el año 2017, a efectos de que se inicie la etapa de inversión.

Los resultados alcanzados a nivel de este objetivo estratégico general fueron los siguientes:

- La tasa de crecimiento de la eficiencia laboral en control migratorio tuvo un resultado favorable, la atención por trabajador se incrementó en 13.53%, superando la meta programada, de 9.27%.
- Se alcanzó un porcentaje de satisfacción de los usuarios externos del 90%, de acuerdo a lo programado.
- Se cumplió en un 98% con los plazos establecidos en los procedimientos y servicios orientados a los usuarios.
- No se logró alcanzar una tasa de crecimiento de eficiencia laboral en servicios de inmigración y naturalización del 4% anual, y del 12.49% a nivel global; por el contrario, se generó una tasa negativa de eficiencia laboral de -32.81%.

- 4.2 En la perspectiva de alcanzar el objetivo Fortalecer la plataforma tecnológica, MIGRACIONES se ejecutaron estrategias y acciones orientadas a implementar el nuevo Sistema Integrado de Migraciones (SIM), desarrollar la interoperabilidad migratoria y desarrollar las capacidades del personal en tecnologías de información; sin embargo, se obtuvieron resultados que no alcanzaron las metas programadas. La implementación del nuevo SIM, que se inició en el año 2015, solo se logró implementar el módulo "Administración y acceso de usuarios", y, en el desarrollo de las capacidades del personal de tecnologías de información se alcanzó capacitar a 64 participantes de un total programado de 120 participantes. Cabe mencionar que, actualmente el SIM presenta un porcentaje de automatización de procedimientos del TUPA de 80%



M. ACOSTA V.

- 4.3 En la perspectiva de alcanzar este objetivo Fortalecer el nivel de efectividad de los servicios migratorios, se implementaron estrategias y acciones orientadas a desarrollar la política y normativa migratorias, desarrollar el sistema de planeamiento y presupuesto, fortalecer la gestión administrativa, desarrollar el capital humano y desarrollar la cultura organizacional. Los resultados fueron bastante favorables durante el periodo 2014-2016, los cuales se mencionan:



W. ESCOBEDO F.

- Se lograron desarrollar y aprobar 20 estudios, políticas y normas migratorias.
- Se alcanzó un índice de implementación de los instrumentos de PP del 88%.
- Se cumplió con la ejecución del PAC al 100%, al término del año 2016.
- Se emitieron veinte (20) informes de control sobre los Procesos de Contratación y Adquisición.
- Se alcanzó una proporción de 41%b de cargos directivos o jefaturas ocupadas por mujeres.
- Durante el año 2016, se realizaron veinticuatro (24) charlas, talleres y cursos de capacitación. Durante el periodo 2014-2016 se alcanzó una asistencia de 1,626 participantes.
- Se realizaron cinco (05) campañas educativas sobre lucha contra la corrupción.
- Se obtuvo una tasa de compromiso laboral del 98%.
- La tasa de licencia de pre y post natal y de lactancia expedida al personal femenino alcanzó el 100% durante todo el periodo.
- Se logró contratar con cuarenta y tres (43) micro y pequeñas empresas ganadoras en los procesos de selección.

A nivel de este objetivo estratégico general, se plantearon dos metas, cuyos resultados fueron los siguientes:

- La tasa de variación de denuncias atendidas por presunta inconducta funcional, no se redujo de un 53%, en el año 2013, a un 10% proyectado al año 2016. Por el contrario, la tasa de variación de denuncias creció hasta llegar a un 62% al cierre del año 2016, debido a que la Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción (OFELCC) ejecutó acciones para la prevención de conductas funcionales indebidas y/o actos de corrupción, entre las cuales se tiene la difusión de los canales de atención de denuncias, motivo por el cual se incrementaron las denuncias por parte de los ciudadanos.
- El índice de profesionalización del personal alcanzó un porcentaje del 77%, por encima de los programado, 65%.



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.

V. RECOMENDACIONES

Se debe considerar en el próximo Plan Estratégico Institucional, las metas e indicadores de los objetivos y acciones estratégicas para cerrar las brechas que no se lograron alcanzar en el periodo 2014-2016, como son:

- Dotación de infraestructura para el funcionamiento adecuado de MIGRACIONES, en sus sedes a nivel nacional.
- Implementar al 100% el nuevo Sistema Integrado de MIGRACIONES (SIM).
- Reducir la tasa de variación de denuncias atendidas por presunta conducta funcional.

Asimismo, se debe superar las debilidades encontradas en el PEI 2014-2016 como son:

- Elaborar el PEI conforme a la estructura de un Plan Estratégico Institucional que establece la Directiva N° 001-2014-CEPLAN.
- Formular adecuadamente los objetivos estratégicos generales y específicos.
- Formular indicadores de desempeño y de resultados que midan realmente el logro de los objetivos institucionales y sectoriales.
- Elaborar la Directiva Interna para la formulación, evaluación, modificación, seguimiento y control del Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Elaborar Informes de Evaluación Semestral y Anual del Plan Estratégico Institucional, para hacer seguimiento al logro de objetivos y metas institucionales.
- Capacitar a los coordinadores técnicos de los órganos y unidades orgánicas en la forma en que deben remitir información de evaluación cuantitativa y cualitativa de los indicadores del PEI.



M. ACOSTA V.



W. ESCOBEDO F.