



**PERÚ**

**Ministerio del Interior**

**Superintendencia Nacional de Migraciones**

# **INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI 2017-2019**

**Periodo 2017**



# ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>03</b>
<b>II.</b>	<b>MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>05</b>
2.1	Visión, Misión y Valores	05
2.2	Objetivos Estratégicos Sectoriales y Objetivos Estratégicos Institucionales	05
2.3	Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales	06
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS ALCANZADOS A NIVEL DE OBJETIVO ESTRATÉGICO Y ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	<b>06</b>
3.1	Resultados alcanzados a nivel de Objetivo Estratégico Institucional	07
3.1.1	OEI 1: Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras.	07
3.1.2	OEI 2: Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras.	08
3.1.3	OEI 3: Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	09
3.2	Resultados alcanzados a nivel de Acción Estratégica Institucional	10
3.2.1	AEI 1.1 Servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea para las personas nacionales y extranjeras	11
3.2.2	AEI 1.2 Servicios migratorios especiales para las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad	13
3.2.3	AEI 1.3 Mejorar los canales de atención a nivel nacional.	14
3.2.4	AEI 1.4 Establecer dispositivos legales que contribuyan al desarrollo y seguridad nacional	14
3.2.5	AEI 1.5 Incrementar la presencia de MIGRACIONES a nivel nacional.	16
3.2.6	AEI 1.6 Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios.	17
3.2.7	AEI 1.7 Ejecutar el proyecto de inversión pública	18
3.2.8	AEI 2.1 Control migratorio efectivo para las personas nacionales y extranjeras.	20
3.2.9	AEI 2.2 Fortalecer las capacidades operativas de los Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio.	21
3.2.10	AEI 2.3 Ampliar la cobertura del control migratorio en los pasos de frontera.	22
3.2.11	AEI 3.1 Optimizar los procesos administrativos.	23
3.2.12	AEI 3.2 Fortalecer la imagen institucional.	24
3.2.13	AEI 3.3 Fortalecer el talento humano.	25
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>27</b>
<b>V.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>28</b>



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS

## 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° 0134-2017-MIGRACIONES del 04 de Julio del 2017, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2017-2019 (PEI) actualizado, documento que contiene el marco estratégico institucional: visión del sector interior, misión institucional, objetivos estratégicos, acciones estratégicas y metas institucionales, con el propósito de contribuir desde su ámbito de acción a la seguridad y al desarrollo nacional. Los objetivos estratégicos institucionales se describen a continuación:

- **Objetivo Estratégico Institucional 1:** Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras.
- **Objetivo Estratégico Institucional 2:** Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras.
- **Objetivo Estratégico Institucional 3:** Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

El presente Informe de Evaluación del PEI 2017 - 2019, periodo 2017, describe el avance en el cumplimiento de metas de los objetivos estratégicos institucionales al cierre del Año Fiscal 2017, en base a los indicadores.

Entre las metas alcanzadas en el año 2017 se tienen las siguientes:

- El porcentaje de ciudadanos nacionales y extranjeros satisfechos con los servicios recibidos por MIGRACIONES es del 91%.
- Los trámites administrativos cumplen con los plazos de atención establecidos en un 72%.
- Se implementaron dispositivos legales como la Nueva Ley de Migraciones y su Reglamento, y el Permiso Temporal de Permanencia.
- Se fortaleció la plataforma tecnológica con el desarrollo de 7 proyectos de infraestructura y 8 proyectos de desarrollo de software.
- Se mejoró el canal de atención telefónica, Call Center.
- Se incrementó la presencia de migraciones a nivel nacional con la creación de la Jefatura Zonal de Tarapoto.
- Con la creación de los PCF Tilali, El Estrecho, Islandia y Soplin Vargas se incrementó a 18 los puestos de control fronterizo, ampliándose la cobertura en los pasos de frontera habilitados del país (25 pasos de frontera) de 56% a 72%.
- El 16% de los puestos de control fronterizo y migratorio cuentan con capacidades de operación adecuadas.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. ROS



- Se logró fortalecer las capacidades del 87.5% de servidores con el desarrollo de 22 capacitaciones, en los cuales se tuvo 722 participaciones de los servidores.
- Se optimizaron tres (03) procesos administrativos: Sistema de Gestión Documental (SGD), Sistema Integrado de gestión Administrativa (SIGA) y la Tarjeta Andina de Migraciones – TAM Virtual.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS

## II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### 2.1 Visión

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.

El PEI de MIGRACIONES se encuentra articulado al PESEM, en el sentido que, la misión institucional se formuló considerando la visión del Sector Interior y los objetivos estratégicos institucionales se formularon teniendo como referencia las acciones estratégicas del PESEM, es decir, los objetivos estratégicos orientan la gestión de la Entidad hacia el logro de los objetivos estratégicos del sector Interior.

La visión acogida del MININTER es:

**Ciudadanía segura en la que prevalece la convivencia pacífica, dentro de un marco de confianza, tranquilidad y paz social, que contribuye a una mejor calidad de vida**

La misión de la Superintendencia Nacional de Migraciones define su razón de ser considerando la visión del sector Interior, al cual pertenece. La visión representa el objetivo final que se quiere alcanzar para el sector Interior.

**Conducir la política migratoria interna ejerciendo el control migratorio o fronterizo, contribuyendo a la seguridad nacional en beneficio de las personas nacionales y extranjeras, a través de servicios de calidad, respetando los derechos fundamentales en el marco de la Constitución y la Ley**

  
J. CORDOVA S.

  
M. DEL AGUILA

  
M. ACOSTA V.

  
F. RIOS

### 2.2 Objetivos Estratégicos Sectoriales y Objetivos Estratégicos Institucionales

**Cuadro N° 01. Articulación del PESEM 2016-2021 del Sector Interior y el PEI 2017-2019 de MIGRACIONES**

PESEM 2016-2021			PEI 2017-2019	
OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL		AES	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	
3	Fortalecer el Orden Interno en el ámbito nacional	3.8	1	Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras
4	Mejorar la atención de los servicios que la ciudadanía demanda	4.2	2	Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras
			3	Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones
		4.1		
		4.3		



## 2.3 Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas Institucionales

**Cuadro N° 02. PEI 2017-2019 de MIGRACIONES: Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales**

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PE. 2017-2019	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras	1	Servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea para las personas nacionales y extranjeras
	2	Servicios migratorios especiales para las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad
	3	Mejorar los canales de atención a nivel nacional
	4	Establecer dispositivos legales que contribuyan al desarrollo y seguridad nacional
	5	Incrementar la presencia de MIGRACIONES a nivel nacional
	6	Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios
	7	Ejecutar el proyecto de inversión pública "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"
Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras	1	Control migratorio efectivo para las personas nacionales y extranjeras
	2	Fortalecer las capacidades operativas de los Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio
	3	Ampliar la cobertura del control migratorio en los pasos de frontera
Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones	1	Fortalecer el talento humano
	2	Optimizar los procesos administrativos
	3	Fortalecer la imagen institucional



J. CORDOVA S.

## III. RESULTADOS ALCANZADOS A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

### 3.1 Resultados alcanzados a nivel de Objetivo Estratégico Institucional.

El PEI de MIGRACIONES establece metas anuales y a nivel de objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales para el periodo 2017-2019; para medir su cumplimiento se han establecido indicadores de resultado, los cuales se muestran en el siguiente cuadro, que detalla las metas programadas y los resultados alcanzados al término del año 2017.

**Cuadro N° 03. Programación y ejecución de metas de indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales**

N°	Objetivos Estratégicos Institucionales	Indicador	Programado	Línea Base	Meta		
			Ejecutado		2017	2018	2019
01	Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras	Porcentaje de personas nacionales y extranjeras satisfechas con los servicios migratorios	Programado	90%	91%	92%	93%
			Ejecutado		91%	-	-
02	Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras	Porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país	Programado	27%	25%	23%	21%
			Ejecutado		75%	-	-
03	Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones	Porcentaje de expedientes administrativos que cumplen con los plazos de atención establecidos	Programado	0	70%	75%	80%
			Ejecutado		72%	-	-



M. ACOSTA V.



F. RIOS

### 3.1.1 Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras

Para medir el cumplimiento de este objetivo, se formuló el siguiente indicador de resultado, con programación de metas anuales de 91%, 92% y 93% para los años 2017, 2018 y 2019, respectivamente:

- **Indicador:** Porcentaje de personas nacionales y extranjeras satisfechas con los servicios migratorios.

El indicador mide el grado de satisfacción en que los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones reciben información y atención adecuada de sus servicios. Se obtiene de la relación entre el Número de personas nacionales y extranjeras que respondieron en la encuesta “estar satisfechos” con la atención recibida en las Dependencias de MIGRACIONES a nivel nacional, y el Número total de personas nacionales y extranjeras encuestadas en las Dependencias de MIGRACIONES a nivel nacional, expresado en porcentaje.

#### - Resultados alcanzados:

El Informe Final de la Encuesta de Satisfacción del Usuario, desarrollada a nivel nacional por la empresa CUANTI PERÚ SAC en el mes de octubre de 2017, en 20 Dependencias de MIGRACIONES y con un tamaño de muestra de 697 encuestas efectivas, concluye lo siguiente: De acuerdo a la percepción de los usuarios que hacen uso de los servicios brindados por MIGRACIONES, estos son percibidos con un alto nivel de satisfacción, de 91%.

Asimismo, dicha encuesta describe otros resultados en los siguientes aspectos:

- **Accesibilidad y canales de atención.** En el factor “horario corrido de atención al usuario”, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 91%. Un porcentaje menor de calificación se obtuvo en el factor “cuentan con personal bilingüe en la atención en ventanilla”, de 88%.
- **Infraestructura.** El aspecto de mayor nivel de satisfacción es el “ambiente limpio y ordenado” con un 93%, y el de menor calificación es la “existencia de un sistema de señalización adecuado y actualizado” con 77% de satisfacción.
- **Atención personal.** El factor de alto nivel de satisfacción es el “personal está capacitado para brindar orientación a los usuarios”, con un 94% de satisfacción; el menor calificado es el “personal brinda un trato preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”, con un 88%.
- **Plazos.** En promedio la dimensión Plazos alcanzó una calificación alta de 90% a nivel nacional. Todos los factores evaluados en esta dimensión también alcanzaron niveles de satisfacción alta: Tiempo de espera para ser atendido (88%), tiempo de atención en ventanilla (92%) y satisfacción de los plazos, procedimientos y resultados de su trámite en general (89%).
- **Información pública.** Con respecto al “TUPA y sus formularios, se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS



virtuales” los usuarios lo califican con un nivel de satisfacción moderado (64%).

- **Reclamos / sugerencias / servicios.** Los usuarios perciben una calificación de satisfacción aceptable de 79% a dicha dimensión. El factor de mayor nivel de satisfacción son “los resultados con el servicio de consultas del estado de su trámite por internet son los adecuados” y el de menor nivel de satisfacción se encuentra en “los resultados del libro de reclamaciones son los adecuados”; casi la mitad del universo de los entrevistados indicó “no sabe/no responde/no utilizó” con 46.92%, por lo que no opinaron sobre el libro de reclamaciones.
- **Call Center.** El aspecto “conoce que Migraciones cuenta con el servicio de Call Center” es calificado con un nivel de satisfacción alto. También existe una tasa de “no respuesta/no utilizó”, llegando a un total de 50.29% de los entrevistados a nivel nacional, por lo tanto no opinaron sobre el servicio de Call Center.

- **Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:**

- Modernización de los equipos informáticos a nivel nacional.
- Creación e implementación de nuevas Jefaturas Zonales como Tarapoto y Puestos de Control.
- Contratación de personal especializado en atención al usuario y de soporte administrativo.
- Se repartió a todo el personal de atención, chalecos institucionales con la finalidad de otorgar al personal una identidad única, distintiva e identificarlo como miembro de MIGRACIONES.

- **Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:**

- La falta de disponibilidad del TUPA de MIGRACIONES y sus formularios en las vitrinas, ventanillas y medios virtuales

- **Medida adoptadas en relación a la dificultad presentada:**

- Mejorar la disponibilidad del TUPA y sus formularios en las vitrinas, ventanillas y medios virtuales.
- Se ha gestionado la contratación de mayor personal bilingüe en ventanilla.
- Se ha realizado la estandarización de la señalización, en coordinación con la OICE, para facilitar la orientación de los usuarios.
- Se ha capacitado al personal de atención al público.

**3.1.2 Resultados alcanzados para el OEI 2: Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras**

Para medir el cumplimiento de este objetivo, se planteó el siguiente indicador de resultado, con sus respectivas metas anuales de 25%, 23% y 21% para los años 2017, 2018 y 2019, respectivamente.

- **Indicador:** Porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS



El indicador mide la relación entre el número de ciudadanos extranjeros sancionados con expulsión del país con respecto al total de ciudadanos extranjeros que han incurrido en infracción migratoria. Dentro de las tres sanciones aplicadas a los administrados se encuentra la expulsión.

El Artículo 54°, inciso c, del Decreto Legislativo de Migraciones 1350 establece que: la expulsión determina que el extranjero abandone el territorio nacional, y conlleva el impedimento de reingreso al Perú hasta por el plazo de quince (15) años, contados desde el día que efectúe su control migratorio de salida del país. El reingreso está condicionado al pago de la multa respectiva.

Las mediciones del indicador reflejarán una tendencia decreciente de las personas extranjeras expulsadas del país debido al fortalecimiento del control migratorio del país.

Se programó reducir de 27% a 25% el porcentaje de ciudadanos extranjeros sancionados con expulsión del país.

- **Resultados alcanzados:**

La Gerencia de Servicios Migratorios señala que al cierre del año 2017 se obtuvo un porcentaje del 75% de ciudadanos extranjeros sancionados con expulsión del país.

- **Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:**

De acuerdo a lo programado, el resultado debió estar por debajo del 27%, sin embargo se incrementó a 75% debido a:

- Se aprobó la Directiva sobre los "Lineamientos para el Registro, Actualización y Levantamiento de Alertas Migratorias".
- Atención de los expedientes administrativos con mayor antigüedad.
- Instalación de impresoras multifuncionales.

- **Factores que dificultaron cumplimiento de la meta:**

- Falta de personal para la atención de los expedientes administrativos

- **Medida adoptadas en relación a la dificultad presentada:**

- Requerimiento para la contratación de personal para la atención de los expedientes administrativos.

**3.1.3 Resultados alcanzados para el OEI 3: Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones**

Para medir el cumplimiento de este objetivo, se planteó el siguiente indicador de resultado, con sus respectivas metas anuales de 70%, 75% y 80%, para los años 2017 al 2019, respectivamente:

- **Indicador:** Porcentaje de expedientes administrativos que cumplen con los plazos de atención establecidos



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RUIZ

El indicador mide la eficacia en el cumplimiento de los plazos de atención de los trámites administrativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, producto de la optimización de los procesos administrativos.

Se obtiene de la relación entre el número total de expedientes administrativos tramitados que cumplen con los plazos de atención establecidos y número total de expedientes administrativos tramitados durante el año 2017.

**- Resultado alcanzado:**

- El porcentaje alcanzado fue del 72% de expedientes administrativos tramitados durante el año 2017, que se atendieron dentro de los plazos establecidos.

**- Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:**

- Implementación del Sistema de Gestión Documental – SGD, gracias al acuerdo con la Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE, que funciona por medio de la tecnología de “firma digital” y que permite elaborar, revisar, enviar y hacer el seguimiento de los documentos administrativos, mediante plantillas estandarizadas.

**- Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:**

- Existen expedientes que no concluyen en ser archivados, se quedan en recibidos, lo cual altera el resultado del cumplimiento de plazos.

**- Medida adoptadas en relación a la dificultad presentada:**

- Exhortar a los usuarios a dar trámite a los expedientes en el más breve plazo y archivar los mismos al término de su atención.

### 3.2 Resultados alcanzados por las Acciones Estratégicas Institucionales

Los resultados alcanzados, en metas físicas, de las acciones estratégicas institucionales del PEI se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 04. Programación y ejecución de metas físicas de indicadores de Acciones Estratégicas Institucionales**

Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Programado 2017	Ejecutado 2017	Responsable
1.1 Servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea para las personas nacionales y extranjeras	Porcentaje de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA	98%	97%	SM
	Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea	85%	81%	TICE
1.2 Servicios migratorios especiales para las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad	Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles	80%	75%	U
1.3 Establecer dispositivos legales que contribuyan al desarrollo y seguridad nacional	Número de dispositivos legales implementados	4	4	PM
1.4 Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios	Número de proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones implementados	6	7	TICE
	Número de proyectos de desarrollo de software implementados	6	8	

  
J. CORDOVA S.

  
R. DEL AGUILA

  
M. ACOSTA V.

  
F. RIOS



Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Programado 2017	Ejecutado 2017	Responsable
1.5 Mejorar los canales de atención a nivel nacional	Número de canales de atención mejorados	1	1	U
1.6 Ejecutar el proyecto de inversión pública "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"	Porcentaje de obra ejecutada	0%	0%	AF
1.7 Incrementar la presencia de MIGRACIONES a nivel nacional	Número de oficinas de atención creadas	0	1	U
	Porcentaje de oficinas de atención con servicios descentralizados	80%	65%	U
2.1 Ampliar la cobertura del control migratorio en los pasos de frontera	Número de Puestos de Control Migratorio (PCM) y Puestos de Control Fronterizo (PCF) creados	2	6	PM
2.2 Fortalecer las capacidades operativas de los Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio	Porcentaje de Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio con capacidades operativas óptimas	10%	16%	U
2.3 Control migratorio efectivo para las personas nacionales y extranjeras	Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico	40%	3%	SM
3.1 Fortalecer el talento humano	Porcentaje de servidores, de los órganos de línea, capacitados en materia de migraciones	50%	87.50%	RH
	Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción	-16%	31%	FELCC
3.2 Optimizar los procesos administrativos	Número de procesos administrativos optimizados e implementados	3	3	PP
3.3 Fortalecer la imagen institucional	Índice de favorabilidad mediática	81%	97%	ICE

### 3.2.1 AEI 1.1. Servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea para las personas nacionales y extranjeras

- **Indicador:** Porcentaje de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA.

Mide la relación entre el número de procedimientos y servicios orientados a las personas nacionales y extranjeras en los que la institución cumple con los plazos de atención establecidos en el TUPA, respecto al número total de atenciones de procedimientos y servicios durante el año 2017.

Se programó como meta alcanzar un porcentaje del 98% de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA, para el año 2017.

#### - Resultados alcanzados:

Durante el año 2017 se obtuvo un porcentaje del 97% para este indicador, es decir, del total de solicitudes de procedimientos y servicios que se atendieron durante el año 2017, el 97% de estos se atendieron dentro de los plazos que establece el TUPA, debido a:

- La reducción del tiempo de espera en cola.
- El compromiso en la atención con el Administrado.
- Los trámites resueltos en el mínimo tiempo (1-hora).
- La distribución de funciones entre los Colaboradores.
- Ingreso de data(expedientes) de información pendiente

#### - Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:

- Implementación de equipos nuevos (Pc, Impresoras).
- Capacitaciones en cuanto al Servicio de atención al administrado.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS

- Trabajo en equipo y clima laboral favorable.
- **Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:**
  - Resolver consultas de otras áreas.
  - Error en la generación de ticket de atención.
  - Demora por parte de otros órganos para dar respuesta y atención a las solicitudes de los administrados.

A inicios del año 2017, la nueva gestión de la Sub Gerencia de Inmigración encontró un pasivo de 5,000 expedientes por trabajar, de los cuales el 80% se encontraban fuera de plazo de ley. Conforme a la nueva gestión, esta Sub Gerencia realizó la atención de los expedientes dentro del plazo, asimismo realizó la contratación de personal por terceros. Actualmente para este nuevo año se tiene como uno de los objetivos reducir los trámites pendientes por trabajar que estén fuera de plazo.

- **Medida adoptadas en relación a la dificultad presentada:**

- Coordinación directa con Jefes encargados y responsables de los puestos de control migratorio y fronterizo.
- Notificación y respuesta final efectiva sobre los trámites de los Administrados.
- A través de Memorando N° 0695-2017 -SM-MIGRACIONES se realizó la capacitación al personal de la Sub Gerencia de Inmigración y Nacionalización.
- Mediante Informe N° 557-2017-SM-MIGRACIONES, esta Sub Gerencia sustentó la necesidad de la contratación de 11 personas que brinden servicios de terceros para la Sub Gerencia de Inmigración y Nacionalización.

- **Indicador:** Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea.

Mide la relación entre el número de procedimientos y servicios TUPA simplificados (aprobados mediante Resolución Ministerial), automatizados (desarrollados en el nuevo Sistema Integrado de Migraciones) y en línea, y el número total de procedimientos y servicios TUPA.

- **Resultados alcanzados:**

Durante el año 2017 se alcanzó un porcentaje del 81% de sistematización de procedimientos y servicios, es decir, se tiene automatizados 38 procedimientos y servicios de un total de 47 de estos (18 procedimientos y 29 servicios).

Durante el año 2017 se implementaron los siguientes servicios:

- Permiso Especial de Viaje en Línea.
- Permiso Especial para Firmar Contratos en línea.

- **Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:**



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. R. DG



- Alta rotación del personal encargado de realizar el análisis y desarrollo de sistemas.
- Requerimientos prioritarios para adecuar los sistemas a lo expuesto en la Nueva Ley y Reglamento de Migraciones.

- **Medidas adoptadas en torno a las dificultades encontradas:**

- Contratación de personal por Locación de Servicios y Convocatorias CAS para cubrir plazas disponibles.

**3.2.2 AEI 1.2. Servicios migratorios especiales para las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad**

- **Indicador:** Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

- **Resultados alcanzados:**

De los 1,567 casos de vulnerabilidad presentados en el 2017, se atendieron en un plazo no mayor a 5 días al 75% aproximadamente.

- **Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:**

- Lineamientos de la Alta dirección para la implementación de un servicio especial para migrantes situación de vulnerabilidad.
- Apoyo de las Gerencias de Política Migratoria, de Usuarios y de Servicios Migratorios en su implementación y funcionamiento.
- Difusión de las acciones en medios de comunicación.
- Contratación de servicios de interpretación a lengua de señas de los principales materiales de comunicación e información de la institución para usuarios con discapacidad, de Migraciones.
- Se reubicó al Equipo en el local donde está ubicada la Mesa de Partes de MIGRACIONES.

- **Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:**

- Limitaciones de personal destinado a la atención.
- Ausencia de procedimientos claros de atención de migrantes en situación de vulnerabilidad.

- **Medidas adoptadas en torno a las dificultades presentadas:**

- Implementación de un servicio de evaluación social, que busca complementar la evaluación de la situación de vulnerabilidad de los ciudadanos.
- Se ofrece el servicio itinerante en Lima Metropolitana, para quienes no pueden acercarse a la sede de Migraciones
- Elaboración de materiales informativos de los servicios de migraciones para personas con discapacidad, así como de prevención
- Participación en eventos informativos (Ferias, charlas, etc.)
- Sensibilización a funcionarios de gobiernos locales de la Municipalidad de Lima Metropolitana, El Agustino, La Victoria.
- Reuniones de trabajo con aliados estratégicos para mejorar la atención a migrantes en situación de vulnerabilidad



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS

- Elaboración de instrumentos: Matriz de casos atendidos, Elaboración de formatos de atención (Ficha de identificación de casos, formato de solicitud), Ficha técnica para la evaluación de la pobreza y pobreza extrema.

### 3.2.3 AEI 1.3. Establecer dispositivos legales que contribuyan al desarrollo y seguridad nacional

- **Indicador:** Número de dispositivos legales implementados.

#### - Resultados alcanzados:

Durante el año 2017 se han emitido 04 normas que regulan el proceso migratorio, las cuales se detallan a continuación:

- **Decreto Supremo 001-2017-IN** del 03ENE2017, que establece el procedimiento para otorgar el permiso temporal de permanencia a las personas extranjeras madres o padres de hijos/as de nacionalidad peruana menores de edad o mayores de edad con discapacidad permanente, que hayan ingresado al territorio nacional mediante el otorgamiento de una visa o calidad migratoria.
- **Decreto Supremo 002-2017-IN** del 03ENE2017, que establece el procedimiento para otorgar el permiso temporal de permanencia prorrogable por un año a las personas de nacionalidad venezolana, que hayan ingresado al territorio nacional mediante el otorgamiento de manera regular hasta antes de la entrada en vigencia de la disposición que excluye a la República Bolivariana de Venezuela del Convenio Mercosur.
- **Decreto Legislativo N° 1350**, Decreto Legislativo de Migraciones. El 1 de marzo de 2017 entró en vigencia el Decreto Legislativo 1350 – Nueva Ley de Migraciones, de aplicación más sencilla que facilita el ingreso de personal altamente calificado, inversionistas, voluntarios y estudiantes extranjeros, contribuyendo de esta manera al desarrollo del país.
- **Reglamento del Decreto Legislativo N° 1350**, Decreto Legislativo de Migraciones, Anexo – Decreto Supremo N° 007-2017-IN, tiene por objetivo establecer disposiciones relativas al movimiento internacional de personas y la migración internacional hacia y desde el territorio nacional; a los criterios y condiciones para la aprobación de las calidades migratorias y el otorgamiento de visas; a la situación migratoria y a la protección de las personas extranjeras en territorio nacional; al procedimiento administrativo migratorio en las materias de regularización, control, verificación, sanción y fiscalización migratoria; a la emisión de documentos de viaje para nacionales y extranjeros, así como de identidad para extranjeros, en el marco de las competencias de las autoridades migratorias; entre otras materias migratorias contenidas en el Decreto Legislativo N° 1350.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS

### 3.2.4 AEI 1.4. Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios



- **Indicador:** Número de proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones para mejorar la gestión migratoria.

Indicador que mide la cantidad de proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones implementados, con la finalidad de mejorar la gestión migratoria.

Cabe indicar que el equipamiento tecnológico es considerado como parte de la infraestructura tecnológica, así como también a la combinación de hardware y software que brindan el soporte al flujo de la información. En cuanto a infraestructura de comunicaciones, son considerados los sistemas de cableado estructurado, redes de fibra óptica, redes eléctricas de alta disponibilidad, eficiencia energética y otros proyectos que se desarrollen.

Se programaron 6 proyectos de infraestructura tecnológica para el año 2017.

#### - Resultados alcanzados:

Durante el año 2017 se implementaron 7 proyectos de infraestructura tecnológica:

- Implementación de Switch y Cableado Estructurado para Sede Central.
- Implementación de Enterprise Service BUS.
- Implementación de Balanceador de Aplicaciones.
- Adquisición de Servidor con Arquitectura RISC.
- Adquisición de la Solución de Mensajería por Colas (MQ).
- Adquisición de Suscripción del Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux.
- Migración del Servidor Exchange.

#### - Factor que facilitaron el cumplimiento de la meta:

- Elaboración de TdR Y EETT en los tiempos requeridos para que las Convocatorias sean ejecutadas en los plazos estimados.

- **Indicador:** Número de proyectos de desarrollo de software implementados.

Indicador que mide el número de proyectos de desarrollo de software implementados para mejorar la gestión migratoria.

Los proyectos de desarrollo de software implica la realización sistemática de las actividades de planeación, diseño, codificación, pruebas y lanzamiento de software nuevos cumpliendo con los requisitos especificados y con las normativas de seguridad de información, los cuales me permitirán mejorar y optimizar los servicios que brinda MIGRACIONES.

Se programaron 6 proyectos de desarrollo de software para el año 2017.

#### - Resultados alcanzados:



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. ALDO

Durante el año 2017 se implementaron y desarrollaron 8 proyectos de desarrollo de software:

- Adecuación sistemas para permitir lo expuesto en la nueva Ley y Reglamento de Migraciones, modificaciones de las nuevas calidades migratorias, Junio 2017.
- Implementación de citas para nacionalización, Septiembre 2017.
- Adecuación del sistema de citas para pasaporte para los MAC y horario extendido de Miraflores, Septiembre 2017.
- Implementación Permiso Especial de Viaje en Línea, Septiembre 2017.
- Desarrollo de Portal web de búsqueda sobre Contrataciones y Gastos, Octubre 2017.
- Plataforma Web para Devolución de Pago de Tasas por Derecho de Trámite, Octubre 2017.
- Desarrollo de Plataforma Web para solicitar Permiso Especial para Firmar Contratos, Diciembre 2017.
- Implementación de Web Services de Alianza del Pacífico, Junio 2017.

- **Factor que facilitaron el cumplimiento de la meta:**

- Alta disponibilidad del personal TICE.

- **Factor que dificultaron el cumplimiento de la meta:**

- Alta rotación del personal encargado de realizar el análisis y desarrollo de sistemas.

- **Medidas adoptadas en torno a las dificultades presentadas:**

- Contratación de personal por Locación de Servicios y Convocatorias CAS para cubrir plazas disponibles.

### 3.2.5 AEI 1.5. Mejorar los canales de atención a nivel nacional

- **Indicador:** Número de canales de atención mejorados

Mide el número de canales de atención a mejorar en las Dependencias de MIGRACIONES, para brindar una mejor atención a las personas nacionales y extranjeras.

La Directiva Interna N° 005-2015-MIGRACIONES-U define tres canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

Canal presencial: Consiste en la atención en ventanillas, ubicadas en las sedes de atención de MIGRACIONES diseñados para la realización de trámites, acceso a la información, recepción de reclamos, quejas, etc.

Canal telefónico: Consiste en la recepción de llamadas del público usuario, realizadas al Call Center o cualquier anexo de la entidad, con el fin de facilitar el acceso a la información respecto a los procedimientos y servicios brindados por MIGRACIONES.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS



Canal virtual: Consiste en la recepción de solicitudes de los usuarios mediante correos electrónicos, con el fin de requerir información sobre el trámite de un determinado procedimiento y/o servicio.

Para el año 2017 se programó mejorar 01 canal de atención.

**- Resultados alcanzados:**

Se realizó la mejora del canal de Call Center, encargada de brindar orientación a los usuarios vía telefónica.

- Ampliación del horario de atención hasta las 08:00 pm
- Ampliación del número de operadores de call pasando de 05 personas a 11.
- Compra de 11 equipos de cómputo con los sistemas de migraciones implementados, reemplazando el alquiler.
- Difusión de la línea de atención al usuario.

**- Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:**

- Facilidades por parte de las áreas de apoyo o de línea para implementar mejoras en el Call Center.

**- Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:**

- Desactualización del Protocolo de Atención a Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES aprobado con Resolución de Superintendencia N° 239-2015-MIGRACIONES.

  
J. CORDOVA S.

  
R. DEL AGUILA

  
M. ACOSTA V.

  
F. RICO

### 3.2.6 AEI 1.6. Ejecutar proyectos de inversión pública

**• Indicador: Porcentaje de obra ejecutada**

Mide el porcentaje de la obra ejecutada del PIP: 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, es decir, la relación entre la cantidad de obra ejecutada en metros cuadrados con respecto al total de metros cuadrados del PIP:

Para el año 2017, no se programó meta para la ejecución de dicho proyecto; sin embargo, se realizaron las siguientes acciones en inversiones y proyectos de inversión:

**- Resultados alcanzados en Proyectos de Inversión:**

- Conclusión del expediente técnico del PIP Mejoramiento de los servicios migratorios en la Jefatura Zonal Tacna, programado su ejecución año 2019.
- Conclusión del expediente técnico del PIP Mejoramiento de los servicios migratorios en la Jefatura Zonal Tumbes, programado su ejecución año 2018.
- Conclusión del expediente técnico del PIP Mejoramiento de los servicios migratorios en la Jefatura Zonal Chiclayo, programado su ejecución año 2018.

- Adquisición del terreno para la Nueva Sede de la Jefatura Zonal Puerto Maldonado en el marco del PIP Mejoramiento de los servicios migratorios en la Jefatura Zonal Puerto Maldonado.

- **Resultados alcanzados en Inversiones:**

- Adquisición de equipos para la optimización de la capacidad de provisión de servicios para la dependencia de la Jefatura Zonal Arequipa.
- Adquisición de equipos para la optimización de la capacidad de provisión de servicios para la dependencia de la Jefatura Zonal Cusco.
- Adquisición de equipos para la optimización de la capacidad de provisión de servicios brindados por la Agencia Desconcentrada de Huancayo.
- Adquisición de equipos para la optimización de la capacidad de provisión de servicios para la dependencia de la Jefatura Zonal Puno.
- Adquisición de equipos para la optimización de la capacidad de provisión de servicios para la dependencia de la Jefatura Zonal Iquitos.
- Adquisición de equipos para la ampliación marginal de la dependencia de la Jefatura Zonal Ilo – Moquegua.
- Adquisición de equipos y mobiliarios para la optimización de la capacidad de provisión de servicios migratorios en las agencias de Lima y Callao.
- Adquisición de terreno para la dependencia de la Jefatura Zonal Lima y Callao.
- Adquisición de terreno para la dependencia de la Jefatura Zonal Huancayo.
- Adquisición de terreno para la dependencia de la Jefatura Zonal Cusco.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



R. ACOS

### 3.2.7 AEI 1.7. Incrementar la presencia de MIGRACIONES a nivel nacional

- **Indicador:** Número de oficinas de atención creadas

Mide la creación de nuevas oficinas a nivel nacional. Se considera oficinas de atención creadas a las Jefaturas Zonales y Agencias Descentralizadas de Pasaportes – ADP.

Para el año 2017 se programó la creación de una oficina de atención.

- **Resultados alcanzados:**

- En el año 2017 se creó la Jefatura Zonal de Tarapoto, en la provincia de San Martín, región de San Martín. (R.S. 0218-2017-MIGRACIONES del 28SET2017)

- **Factores que contribuyeron al cumplimiento de la meta:**

- Se cuenta con modelos de requerimientos necesarios para la implementación de Jefaturas Zonales.



- Se habilitó presupuesto necesario para la adquisición de bienes y contratación de servicios para la implementación de la Jefatura Zonal.

- **Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:**

- Reprocesos y demoras en el proceso de compras, lo cual origina falta de predictibilidad en los tiempos.

- **Medidas adoptadas en torno a las dificultades presentadas:**

- Contratación de personal por Locación de Servicios y Convocatorias CAS para cubrir plazas disponibles.

- **Indicador:** Porcentaje de oficinas de atención con servicios desconcentrados

Mide la relación entre la cantidad de oficinas de atención a nivel nacional con procedimientos y servicios desconcentrados, respecto al total de oficinas de atención.

Se considera oficinas de atención a las Jefaturas Zonales, Agencias Descentralizadas de Pasaportes – ADP y Sede Central.

Se estableció como meta para el año 2017, alcanzar un porcentaje del 80% para este indicador.

- **Resultados alcanzados:**

Al cierre del año 2017, se cuenta con un 65% de oficinas de atención con procedimientos y servicios desconcentrados.

Al 2017, se cuenta con 15 oficinas de atención con procedimientos y servicios desconcentrados: Sede Central y 14 Jefaturas Zonales (JZ Arequipa, JZ Chiclayo, JZ Chimbote, JZ Cusco, JZ Ilo, JZ Iquitos, JZ Piura, JZ Pucallpa, JZ Puerto Maldonado, JZ Puno, JZ Tacna, JZ Trujillo, JZ Tumbes y JZ Tarapoto). Asimismo, se tiene ocho (08) Agencias a nivel nacional (ADP y MAC) en donde se emite solo pasaportes.

- **Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:**

- Se cuenta con modelos de requerimientos necesarios para la implementación de las Jefaturas Zonales.
- Se habilitó presupuesto necesario para la adquisición de bienes y contratación de servicios para la implementación de la JZ

- **Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:**

- Reprocesos y demoras en el proceso de compras, lo cual origina falta de predictibilidad en los tiempos.

- **Medidas adoptadas en torno a las dificultades presentadas:**



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. R. P.

- Se realizaron reuniones de coordinación que permita agilizar el proceso de compra y contratación.

### 3.2.8 AEI 2.1. Ampliar la cobertura del control migratorio en los pasos de frontera

- **Indicador:** Número de Puestos de Control Migratorio (PCM) y Puestos de Control fronterizo (PCF) creados

#### - Resultados alcanzados:

Durante el año 2017 se crearon los siguientes puestos de control migratorio y fronterizo:

- Puesto de Control Fronterizo Tilali, en el distrito de Tilali, provincia de Moho, departamento de Puno, a cargo de la Jefatura Zonal de Puno de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. N° 013-2017-MIGRACIONES del 24ENE2017)
- Puesto de Control Fronterizo El Estrecho, ubicado en la localidad de San Antonio del Estrecho, distrito y provincia de Putumayo, departamento de Loreto, a cargo de la Jefatura Zonal de Iquitos de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. N° 014-2017-MIGRACIONES del 24ENE2017)
- Puesto de Control Migratorio Caballococha, en la ciudad de Caballococha, del distrito de Ramón Castilla, de la provincia Mariscal Ramón Castilla, del departamento de Loreto, a cargo de la Jefatura Zonal de Iquitos de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. N° 084-2017-MIGRACIONES del 27MAR2017)
- Puesto de Control Fronterizo Islandia, en la localidad de Islandia, distrito de Yaraví, provincia de Mariscal Ramón Castilla, región de Loreto, que estará a cargo de la Jefatura Zonal de Iquitos de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. N° 0183-2017-MIGRACIONES del 29AGO2017)
- Puesto de Control Migratorio Chimbote, en la localidad de Chimbote – Río Amazonas, distrito de Ramón Castilla, provincia de Mariscal Ramón Castilla, región de Loreto, que estará a cargo de la Jefatura Zonal de Iquitos de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. 0203-2017-MIGRACIONES del 15SET2017)
- Puesto de Control Fronterizo Soplín Vargas, en la localidad de Soplín Vargas, distrito de Teniente Clavero, provincia de Putumayo, región de Loreto, que estará a cargo de la Jefatura Zonal de Iquitos de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. 0243-2017-MIGRACIONES del 16OCT2017)

Con la creación de los PCF Tilali, El Estrecho, Islandia y Soplín Vargas se incrementó a 18 los puestos de control fronterizo, ampliándose la cobertura en los pasos de frontera habilitados del país (25 pasos de frontera) de 56% a 72%.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RIOS



2016			2017		
PCM	PCF	JZ	PCM	PCF	JZ
29	14	13	31	18	14

### 3.2.9 AEI 2.2. Fortalecer las capacidades operativas de los Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio

- **Indicador:** Porcentaje de Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio con capacidades operativas óptimas.

Mide la relación entre el número de Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio de MIGRACIONES que cuentan con capacidad de operación adecuada, y el número total de estos Puestos de Control.

La capacidad operativa adecuada se refiere a que, los Puestos de Control cuentan con un buen estándar de Infraestructura y equipamiento especializado para control migratorio, y servidores calificados.

La meta programada para el año 2017 es del 10% de puestos de control con capacidades operativas adecuadas.

#### - Resultados alcanzados:

- Al cierre del año 2017, se cuenta con 31 Puestos de Control Migratorio entre permanentes e itinerantes, 18 Puestos de Control Fronterizo, 01 Puesto de Verificación y 01 CEBAF de doble cabecera; de los cuales 08, las nuevas dependencias implementadas este año, se encuentran con capacidades operativas óptimas, los que se mencionan: PCF San Antonio del Estrecho, PCF Tilali, PCM Caballo Cocha, PCM yuxtapuesto Santa Rosa y Chacalluta, PCF Islandia, Jefatura Zonal de Tarapoto, PCM Chimbote y PCF Soplin Vargas.

- Las 8 dependencias mencionadas representan el 16% del total de dependencia a nivel nacional, con lo cual se supera la meta programada en seis puntos porcentuales.

#### - Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:

- Se cuenta con modelos de requerimientos necesarios para la implementación de los Puestos de Control Migratorio y Fronterizo.
- Se habilitó presupuesto necesario para la adquisición de bienes y contratación de servicios para la implementación óptima de los Puestos de Control.

#### - Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta es:

- Reprocesos y demoras en el proceso de compras, lo cual origina falta de predictibilidad en los tiempos.

#### - Medidas adoptadas en torno a las dificultades presentadas:

- Se realizaron reuniones de coordinación que permita agilizar el proceso de compra y contratación.

  
J. CORDOVA S.

  
R. DEL AGUILA

  
M. AGOSTA V.

  
F. RIOS

### 3.2.10 AEI 2.3. Control migratorio efectivo para las personas nacionales y extranjeras

- **Indicador:** Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico.

Mide la cantidad de personas que son identificadas biométricamente al ingresar y salir del país en relación al total de movimiento migratorio.

Para el año 2017 se programó como meta alcanzar un 40% de control biométrico del

#### - Resultados alcanzados:

Durante el año 2017, un 3% de ciudadanos nacionales y extranjeros (enrolados) pasaron por el control biométrico en el PCM Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se cuenta con 8 e-gates para el control migratorio automatizado, 06 en el AIJCH y 02 en CEBAF Tumbes para fortalecer la seguridad, lo cual ha permitido que 202,955 usuarios hayan utilizado las puertas biométricas en el AIJCH durante el año 2017, 101,838 ingresos y 101,117 salidas; de un total de 7,643,014 ciudadanos que pasaron por el control migratorio.

En promedio, un ciudadano demora en pasar el control migratorio en 45 segundos (antes 2 minutos). Con esta tecnología, el AIJCH se vuelve más competitivo en lo que respecta al control migratorio y se pone a nivel de los mejores aeropuertos del mundo.

Las principales acciones ejecutadas:

- Migración de base de datos de pasaportes mecanizados a base de puertas electrónicas.
- Suscripción del Contrato N° 037-2017-MIGRACIONES-AF con fecha 28.11.2017, entre MIGRACIONES y el CONSORCIO INTELLISOFT-VISION BOX para la adquisición de doce (12) puertas electrónicas y sus componentes para el control migratorio automatizado de la Superintendencia Nacional de Migraciones (Adjudicación Simplificada N° 026-2017-MIGRACIONES).
- Implementación de una estación de enrolamiento en el PCM AIJCH.

#### - Factores que facilitaron el cumplimiento de la meta:

- Se propuso a la Oficina General de TICE nuevos mecanismos para facilitar el enrolamiento de un global de personas, entre ellos, la migración de la base de datos de pasaportes mecanizados a la de puertas electrónicas.

#### - Factores que dificultaron el cumplimiento de la meta:



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. ADO



- El proceso de selección para la adquisición de las 12 puertas electrónicas demoró por falta de presentación de postores, habiéndose declarada desierta una licitación pública previa.
  - Las puertas electrónicas solo podían ser usadas por peruanos con pasaporte electrónico y ciudadanos previamente enrolados.
- **Medida adoptadas en torno a la dificultades presentadas:**
- Se convocó un proceso de contratación para la adquisición de 12 puertas electrónicas.
  - Se solicitó y reiteró a la Oficina General de TICE implementar los nuevos mecanismos de enrolamiento propuestos para mayor afluencia de personas que puedan hacer uso de las puertas electrónicas.

### 3.2.11 AEI 3.1. Fortalecer el talento humano

- **Indicador:** Porcentaje de servidores, de los órganos de línea, capacitados en materia migratoria.

Indicador que mide la relación entre el número de servidores de los órganos de línea de MIGRACIONES capacitados en materia migratoria y el número total de estos. Con las capacitaciones se quiere cerrar las brechas del conocimiento.

Para el año 2017 se programó como meta el fortalecimiento de capacidades del 50% de servidores de los órganos de línea.

- **Resultados alcanzados:**

- Se logró capacitar al 87.5% de servidores. Se fortalecieron las competencias de los inspectores migratorios principalmente del puesto de control migratorio del Callao y del Aeropuerto Jorge Chávez.

- **Factores que facilitaron el cumplimiento de metas:**

- Se contó con el apoyo de los expertos y especialistas de los órganos de línea como facilitadores.

- **Factores que dificultaron el cumplimiento de metas:**

- No se cuenta con ambientes apropiados para brindar capacitaciones.

- **Medidas adoptadas en torno a la dificultad presentada:**

- Se adecuó la realización de las capacitaciones a los ambientes existentes en la institución.

- **Indicador:** Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



R. LOS

El indicador mide la variación en porcentaje de las denuncias aperturadas por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción cometidos por servidores y/o funcionarios de MIGRACIONES.

La Ley del Código de ética de la Función Pública define:

**Acto de Corrupción:** Mal uso del poder y de los bienes públicos con la intención de obtener una ventaja indebida.

**Conducta Funcional Indebida:** El aquel comportamiento contrario a los principios, deberes, obligaciones y prohibiciones establecidos en el ordenamiento jurídico que regula la función de un servidor público.

Para el año 2017 se programó como meta reducir en 16% las denuncias atendidas por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción cometidos por servidores y/o funcionarios de MIGRACIONES.

- **Resultados alcanzados:**

- El porcentaje de denuncias se incrementó en 31% con respecto al año 2016.
- Se tomó conocimiento de una gran cantidad de irregularidades o actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores y/o funcionarios de MIGRAICONES, lo que permite tomar medidas para reducir y eliminar dichos actos.

- **Factores que facilitaron el resultado alcanzado:**

- Incremento de visitas inopinadas, mejoras en el área de cámaras y medios de difusión de los mecanismos para que los usuarios efectúen sus denuncia por corrupción o irregularidades.

- **Factores que dificultaron el cumplimiento de metas:**

- Demora en el otorgamiento de viáticos.
- Demora de las unidades orgánicas en la entrega de información.
- Falta de personal en FELCC.

- **Medidas adoptadas en torno a las dificultades presentadas:**

- Coordinaciones directas con las unidades orgánicas.
- Implementación de medios de difusión anticorrupción.

**3.2.12 AEI 3.2. Optimizar los procesos administrativos**

- **Indicador:** Número de procesos administrativos optimizados e implementados.

El indicador mide el número de procesos administrativos eficientes que contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Se programó como meta para el año 2017, optimizar tres (03) procesos administrativos.

- **Resultados alcanzados:**



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. RICO



Se optimizaron los siguientes procesos administrativos:

- Implementación del Sistema de Gestión Documental – SGD. MIGRACIONES dio un nuevo paso en materia de ecoeficiencia al eliminar el uso del papel en la documentación interna, mediante el empleo de documentos electrónicos que garantizan la seguridad de la información y generan un ahorro significativo de recursos para el Estado, generando un ahorro aproximado de 800,000 soles al año en consumo de papel, tinta y tiempo.
- Implementación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA. Este sistema informático (SIGA) simplifica los procesos administrativos siguiendo las normas establecidas por los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos del Estado. En pocas palabras, este sistema es una aplicación en la cual se ve plasmada toda la normatividad relacionada a las contrataciones y adquisiciones del Estado y en cada una de las interfaces y opciones que tiene este sistema se puede apreciar todo el proceso logístico que va desde la generación de los pedidos, el proceso de selección y posteriormente se generan ya sean los contratos, las órdenes de compra o de servicio.
- TAM Virtual. Estando acorde a los avances tecnológicos y en el marco del proceso de modernización de los servicios que ha emprendido MIGRACIONES, y a efectos que el control migratorio no se realice de forma manual y que, además, se genere el registro del movimiento migratorio en el sistema de control migratorio, se ha implementado el uso de la Tarjeta Andina de Migraciones - TAM Virtual. El uso de la TAM Virtual permite reemplazar el llenado manual del formulario de ingreso y salida del país con la captura directa de su pasaporte, DNI o cédula de identidad haciendo más sencillo y rápido el tránsito por los puestos de control migratorio en beneficio de los ciudadanos, además, que contribuye también a la ecoeficiencia al permitir el ahorro de papel.



CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



F. FLORES

### 3.2.13 AEI 3.3. Fortalecer la imagen institucional

- **Indicador:** Índice de favorabilidad mediática

Con este indicador se busca conocer el tono con el que los medios de comunicación realizaron el tratamiento informativo de las noticias y los issues a los que fueron vinculados, lo que puede contribuir a la valoración positiva o negativa de la institución.

Para el año 2017 se programó como meta alcanzar un índice de favorabilidad mediática de 81%.

#### - Resultados alcanzados:

- Se alcanzó un índice positivo de favorabilidad mediática de 97% al cierre del año 2017, superando al valor programado para este año, de 81%.
- Se logró posicionar adecuadamente la imagen a la institución a nivel de los medios de comunicación. Los impactos obtenidos en el 2017 tienen un valor publicitario equivalente de 18'586,452.05

- **Factores que facilitaron el cumplimiento de metas:**
  - Contactos en medios de comunicación que facilitaron la cobertura y difusión de nuestras informaciones.
- **Factores que dificultaron el cumplimiento de metas:**
  - El surgimiento de situaciones que afectaron la imagen institucional como el caso Korina Rivadeneira o de la autodenominada embajadora de la república Saharaui.
- **Medidas adoptadas en torno a las dificultades presentadas:**
  - Frente a los temas negativos mencionados, se logró colocar en los medios de comunicación noticias positivas, cambiando así la narrativa de los medios sobre MIGRACIONES.



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



R. RIOS



#### IV. CONCLUSIONES

- El PEI de MIGRACIONES establece tres (03) objetivos estratégicos institucionales: 1) Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras, 2) Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras y 3) Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones; para los cuales se alcanzaron los siguientes resultados:
  - Los servicios brindados por la Superintendencia Nacional de Migraciones son percibidos por los ciudadanos nacionales y extranjeros con un alto nivel de satisfacción del 91%. Se incrementó en un punto porcentual con respecto al año 2016.
  - El porcentaje alcanzado de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país fue de 75%, cifra que se encuentra por encima de lo programado.
  - El 72% de los expedientes administrativos son atendidos dentro de los plazos establecidos.
- Los resultados alcanzados a nivel de acciones estratégicas institucionales fueron los siguientes:
  - Se logró un porcentaje del 97% de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA; bastante cercano a la meta programada de 98%.
  - La simplificación y automatización de procedimientos y servicios alcanzó un porcentaje del 81%. La meta programada fue de 85%.
  - Se atendieron a 1,567 casos de vulnerabilidad, de los cuales el 75% se atendieron en un plazo no mayor a 5 días. La meta programada fue de 80%.
  - Se aprobaron e implementaron 4 dispositivos legales: 1) Nueva Ley de MIGRACIONES y su 2) Reglamento, 3) Permiso temporal de permanencia a las personas extranjeras madres o padres de hijos/as de nacionalidad peruana menores de edad o mayores de edad con discapacidad permanente, y 4) Permiso temporal de permanencia prorrogable por un año a las personas de nacionalidad venezolana.
  - Se implementaron 7 proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones, y 8 proyectos de desarrollo de software, que contribuyen al fortalecimiento de la plataforma tecnológica para los servicios migratorios; superando la meta programada.
  - Se mejoró el canal de atención telefónico con la ampliación de horarios hasta las 8:00pm, ampliación del número de operadores (de 5 a 11 operadores), compra de equipos de cómputo y difusión de la línea de atención al usuario.
  - Se incrementó la presencia de migraciones a nivel nacional con la creación de la Jefatura Zonal de Tarapoto en la provincia de San Martín, región de San Martín.
  - La desconcentración de los procedimientos y servicios en las oficinas de atención a nivel nacional se encuentra en un 65%. Se programó alcanzar un 80%.
  - Se viene cerrando la brecha de la cobertura de los pasos de frontera. Con la creación de los PCF Tilali, El Estrecho, Islandia y Soplin Vargas se incrementó a 18 los puestos de control fronterizo, ampliándose la cobertura en los pasos de frontera habilitados del país (25 pasos de



J. CORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.



frontera) de 56% a 72%. Asimismo, la creación de la Jefatura Zonal Tarapoto permite ampliar la cobertura de atención a nivel nacional.

- El 16% de los puestos de control fronterizo y migratorio cuentan con capacidades de operación adecuadas: PCF San Antonio del Estrecho, PCF Tilali, PCM Caballo Cocha, PCM yuxtapuesto Santa Rosa y Chacalluta, PCF Islandia, Jefatura Zonal de Tarapoto, PCM Chimbote y PCF Soplin Vargas. Se superó la meta en ocho (08) puntos porcentuales.
- Del total de ciudadanos nacionales y extranjeros que pasaron por el control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez durante el año 2017, solo el 3% pasan por el control biométrico. El movimiento migratorio fue de 7,643,023 ciudadanos. El porcentaje programado fue del 40%.
- Se logró fortalecer las capacidades del 87.5% de servidores con el desarrollo de 22 capacitaciones, en los cuales se tuvo 722 participaciones de los servidores. Se superó la meta programada del 50%.
- El porcentaje de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción se incrementó en 31% con respecto al año 2016. Estaba previsto reducir las denuncias en 16%. El incremento de visitas inopinadas, mejoras en el área de cámaras y medios de difusión de los mecanismos para que los usuarios efectúen sus denuncias por corrupción o irregularidades, generó que se incrementen las denuncias.
- Se optimizaron tres (03) procesos administrativos: Sistema de Gestión Documental (SGD), Sistema Integrado de gestión Administrativa (SIGA) y la Tarjeta Andina de Migraciones – TAM Virtual, por el cual la Superintendencia Nacional de Migraciones obtuvo el premio a las Buenas Practicas en Gestión Pública. Se cumplió con la meta programada.

- De los resultados alcanzados durante el año 2017, el 63% de metas (19metas) se cumplieron al 100%; el 21% de las metas se cumplieron en un 92% en promedio y el 16% de las metas no alcanzaron un resultado esperado a lo programado. Dichos resultados contribuyen a mejorar la calidad de los servicios migratorios, fortalecer el control migratorio y fortalecer la gestión migratoria.

  
J. CORDOVA S.

  
R. DEL AGUILA

  
M. ACOSTA V.





## V. RECOMENDACIONES

- Los responsables de las metas no alcanzadas de los siguientes indicadores deberán evaluar su reprogramación para los siguientes años:

OEI/AEI	Indicador	Responsable
OEI 02	Porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país	SM
AEI 1.1	Porcentaje de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA	SM
AEI 1.1	Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea	TICE
AEI 1.2	Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles	U
AEI 1.7	Porcentaje de oficinas de atención con servicios desconcentrados	U
AEI 2.3	Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico	SM
AEI 3.1	Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción	FELCC

- Se debe actualizar el PEI 2017-2019 de MIGRACIONES a fin de ajustar la programación de metas físicas de los indicadores de acuerdo a los resultados obtenidos en el año 2017, en el marco de la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD "DIRECTIVA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO NACIONAL".



F. ORDOVA S.



R. DEL AGUILA



M. ACOSTA V.

