



PERÚ

Ministerio del Interior

Superintendencia Nacional de Migraciones

**INFORME DE EVALUACIÓN DE  
RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO  
INSTITUCIONAL – PEI**

**2017-2019**

**Periodo 2019**



Marzo 2020

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| I. RESUMEN EJECUTIVO  | 03 |
| II. ANÁLISIS CONTEXTUAL                                       | 04 |
| III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS      | 04 |
| IV. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA                     | 17 |
| V. CONCLUSIONES   | 17 |
| VI. RECOMENDACIONES   | 18 |
| VII. ANEXOS   | 18 |
| Anexo B-7: Reporte de seguimiento del PEI (Aplicativo CEPLAN) |    |

## I. RESUMEN EJECUTIVO

Mediante Decreto Legislativo N° 1130 del 07DIC2012, 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.

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.

Con Resolución de Superintendencia N° 134-2017-MIGRACIONES del 04JUL2017, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2017-2019 (PEI) Actualizado de MIGRACIONES, 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 (OEI) se describen a continuación: OEI 01: Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras; OEI 02: Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras y OEI 03: Fortalecer la gestión administrativa en MIGRACIONES.

Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 53-2018/CEPLAN/PCD se aprobó la Guía para el Planeamiento Institucional, emitida por CEPLAN, la cual señala en su numeral 7 que se debe realizar la evaluación de resultados del PEI en forma anual y publicarla en el portal de transparencia estándar de la entidad.

El presente Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2017 - 2019, periodo 2019, describe la evaluación y cumplimiento de metas de los objetivos y acciones estratégicas institucionales al cierre del año 2019, en base a indicadores programados, de acuerdo a la estructura de informe que establece la mencionada Guía.

Como resultado, se ha logrado cumplir con el 33% (1/3) de las metas programadas de indicadores de los objetivos estratégicos institucionales: Ciudadanos extranjeros sancionados con expulsión del país (33%). Con respecto a las metas no superadas, se obtuvo el siguiente resultado: Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos (91%) y Expedientes administrativos atendidos dentro de los plazos establecidos (60%).

Con respecto a las metas de indicadores de las acciones estratégicas institucionales, se ha logrado cumplir con un 59% (10/17), resaltando como principales resultados los siguientes: la emisión de 3 dispositivos legales que contribuyen en resolver casos específicos de tratamiento migratorio y que inciden en el tratamiento de personas en situación de vulnerabilidad, 19 proyectos de infraestructura tecnológica y de desarrollo de software implementados, mejoras de los 03 canales de atención (telefónico, itinerante y presencial) al ciudadano, 01 Jefatura Zonal creada (Jefatura Zonal de Huancayo), 03 puestos de control creados (PCM Paita, PCF Angamos y PCM Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo), 35 puestos de control fronterizo y migratorio con capacidades operativas óptimas equivalentes al 59% del total, obtención de 02 certificaciones (ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno para el proceso de “Emisión del Pasaporte

Electrónico” e ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de “Emisión de Carné de Extranjería por Cambio de Calidad Migratoria”, “Gestión del Control Migratorio en el PCM AIJCH”, “Gestión de las Acciones de Capacitación” y “Selección de Personal”), mantenimiento de 02 certificaciones (ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de “Emisión de Pasaporte Electrónico” y UNE-ISO/IEC 27001:2014 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para el proceso de “Emisión de Pasaporte Electrónico”) y un incremento de la favorabilidad mediática al 97%.

## II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

El PEI de MIGRACIONES se implementa en el siguiente contexto:

- La migración en el Perú se viene incrementando desde hace una década a una tasa promedio anual del 9.9%; en el año 2019 el flujo migratorio a nivel nacional fue de 18,619,931 ciudadanos nacionales y extranjeros, entre ingresos y salidas.
- La crisis social y económica en Venezuela ha generado uno de los movimientos de población masivos más grandes en la histórica de América Latina y que se ha convertido en una crisis humanitaria que afecta a la región.
- Cada vez más extranjeros llegan a la región para delinquir, no solo vienen en busca de nuevas oportunidades, sino que algunos optan por apropiarse de lo ajeno. La mayoría de delitos en los que se han visto inmersos son hurtos, robo al paso, estafa, defraudación tributaria y narcotráfico. Algunos logran burlar los controles migratorios del lado norte del Perú por la gran extensión de la frontera.
- En el contexto económico, el Perú mantiene un crecimiento continuo desde hace 20 años, con una tasa de crecimiento promedio superior al 4% con baja inflación, el cual se vuelve atractivo para la inversión y la migración.
- En los últimos años MIGRACIONES ha venido implementando una serie de medidas orientadas a la implementación de la política migratoria interna, mejoras en los servicios migratorios con énfasis en la calidad de servicio, el fortalecimiento del control migratorio y fortalecimiento de la gestión administrativa.

## III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS

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

En el siguiente cuadro se detallan las metas programadas para los indicadores de los objetivos estratégicos institucionales y los resultados alcanzados al cierre del año 2019:

**Cuadro 01. Programación y ejecución de metas de indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales**

| Nº | Objetivos Estratégicos Institucionales   | Indicador   | Estado     | Metas |      |      | Responsable |
|----|--|---|------------|-------|------|------|-------------|
|    |  |   |            | 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 | 91%   | 92%  | 93%  | GU          |
|    |  |   | Ejecutado  | 91%   | 92%  | 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 | 25%   | 23%  | 21%  | SM          |
|    |  |   | Ejecutado  | 75%   | 30%  | 33%  |             |
| 03 | Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones              | Porcentaje de expedientes administrativos que cumplen con los plazos de atención establecidos | Programado | 70%   | 75%  | 80%  | TICE        |
|    |  |   | Ejecutado  | 72%   | 60%* | 60%  |             |

**FUENTE:** PEI 2017-2019 de MIGRACIONES y documentos de los órganos de la Sede Central, que sustentan el avance de la ejecución de metas.

**ELABORACIÓN:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de MIGRACIONES.

### **3.1.1 Resultados alcanzados para el OEI 1: Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras**

- **Indicador 1.1:** Porcentaje de personas nacionales y extranjeras satisfechas con los servicios migratorios.

Al cierre del año 2019, la medición del indicador señala que el grado de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones que reciben información y atención adecuada a sus solicitudes es del 91%. Este resultado pudo obtenerse a través de una encuesta interna en la Sede Central y Lima Norte con una muestra de 203 personas nacionales y extranjeras mediante el uso de equipos portátiles (tablets) en los meses de noviembre y diciembre. Se tenía programado el servicio de diseño y aplicación de la encuesta por una empresa especializada pero no fue contratada oportunamente.

- **Acciones que contribuyeron al resultado del indicador:**

- Se continuó con la mejora en brindar el servicio de emisión de pasaporte electrónico, logrando contar con citas en línea en el día y la atención en 01 hora; en el año 2019 se emitió la cantidad de 640,514 pasaportes electrónicos a nivel nacional.
- Ampliación de la cobertura para el uso de la TAM Virtual en los puestos de control, incrementándose a 32 puestos de control a nivel nacional. Durante el año 2019, se alcanzó un registro de 18,557,413 TAM Virtual a nivel nacional.
- Registro de 129,964 citas en línea, entre PTP, permiso especial para firmar contratos, oficio movimiento migratorio, duplicado de carné de extranjería, certificado de movimiento migratorio e inscripción en el registro de carné de extranjería – IRCE.
- Implementación de la validación biométrica en la entrega de Carné Extranjería y Carné PTP.
- Implementación de la inscripción de CE para ciudadanos con visa humanitaria.
- Ampliación de la atención de trámites de Cambio de Calidad Migratoria (CCM) en la oficina Lima Norte.
- Implementación de la solicitud de pagos por exceso de permanencia en la recepción de trámites de CCM especial residente.
- Implementación de un módulo que permite la atención de solicitudes de reconsideraciones y apelaciones para trámites de CCM.
- Implementación de la tecnología de telefonía “Respuesta de Voz Interactiva – IVR”.
- Implementación del Quiosco Digital en la Sede Central para facilitar la obtención del Certificado de Movimiento Migratorio, realizado por el propio usuario.

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

- **Indicador 2.1:** Porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país.

En el año 2019, el porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país fue del 33%, por las modalidades de expulsión por ingreso clandestino y expulsión por mandato judicial. Es decir, 344 ciudadanos extranjeros fueron expulsados de país de un total de 1027 ciudadanos extranjeros sancionados. El resultado alcanzado supera la meta programada.

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

- **Indicador 3.1:** Porcentaje de expedientes administrativos que cumplen con los plazos de atención establecidos.

El porcentaje alcanzado fue del 60% (116,190/194,025) de expedientes administrativos tramitados a través del Sistema de Gestión Documental (SGD) durante el año 2019 y que se atendieron dentro de los plazos establecidos. El resultado alcanzado del indicador se encuentra por debajo de lo programado.

## 3.2 Resultados alcanzados por las Acciones Estratégicas Institucionales

En el siguiente cuadro se detallan las metas programadas para los indicadores de las acciones estratégicas institucionales y los resultados alcanzados al cierre del año 2019:

**Cuadro 02. Programación y ejecución de metas físicas de indicadores de Acciones Estratégicas Institucionales**

| Acciones Estratégicas Institucionales   | Indicador  | Estado | 2017 | 2018 | 2019 | 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                                    | Prog   | 98%  | 99%  | 99%  | TICE        |
|   |  | Ejec   | 97%  | 95%  | 85%  |             |
| 1.2 Servicios migratorios especiales para las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad                                   | Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea                                   | Prog   | 85%  | 90%  | 95%  | TICE        |
|   |  | Ejec   | 81%  | 85%  | 85%  |             |
| 1.3 Establecer dispositivos legales que contribuyan al desarrollo y seguridad nacional  | Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles | Prog   | 80%  | 85%  | 90%  | PM          |
|   |  | Ejec   | 75%  | 85%  | 72%  |             |
| 1.4 Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios  | Número de dispositivos legales implementados   | Prog   | 4    | 3    | 3    | PM          |
|   |  | Ejec   | 4    | 5    | 3    |             |
| 1.5 Mejorar los canales de atención a nivel nacional  | Número de proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones implementados   | Prog   | 6    | 6    | 6    | TICE        |
|   |  | Ejec   | 7    | 7    | 7    |             |
| 1.6 Ejecutar el proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios migratorios brindados en el local de Av. España N° 734 | Número de proyectos de desarrollo de software implementados  | Prog   | 6    | 7    | 7    | GU          |
|   |  | Ejec   | 8    | 11   | 12   |             |
| Superintendencia Nacional de  | Número de canales de atención mejorados  | Prog   | 1    | 2    | 3    | AF          |
|   |  | Ejec   | 1    | 3    | 3    |             |
| 1.6 Ejecutar el proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios migratorios brindados en el local de Av. España N° 734 | Porcentaje de obra ejecutada   | Prog   | 0%   | 0%   | 40%  | AF          |
|   |  | Ejec   | 0%   | 0%   | 0%   |             |

| Acciones Estratégicas Institucionales  | Indicador  | Estado | 2017 | 2018 | 2019 | Responsable |
|--|--|--------|------|------|------|-------------|
| Migraciones, Distrito Breña - Lima"  |  |        |      |      |      |             |
| 1.7 Incrementar la presencia de MIGRACIONES a nivel nacional   | Número de oficinas de atención creadas   | Prog   | 0    | 1    | 1    | GU          |
|  |  | Ejec   | 1    | 5    | 1    |             |
|  | Porcentaje de oficinas de atención con servicios desconcentrados   | Prog   | 80%  | 85%  | 90%  | GU          |
|  |  | Ejec   | 65%  | 70%  | 73%  |             |
| 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                    | Prog   | 2    | 2    | 2    | GU          |
|  |  | Ejec   | 6    | 5    | 3    |             |
| 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 | Prog   | 10%  | 20%  | 30%  | GU          |
|  |  | Ejec   | 16%  | 47%  | 59%  |             |
| 2.3 Control migratorio efectivo para las personas nacionales y extranjeras                                     | Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico                            | Prog   | 40%  | 60%  | 80%  | SM          |
|  |  | Ejec   | 3%   | 4.4% | 7.1% |             |
| 3.1 Fortalecer el talento humano   | Porcentaje de servidores, de los órganos de línea, capacitados en materia de migraciones                       | Prog   | 50%  | 60%  | 70%  | RH          |
|  | Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción                       | Prog   | -16% | -14% | -12% |             |
| 3.2 Optimizar los procesos administrativos   | Número de procesos administrativos optimizados e implementados   | Prog   | 31%  | -62% | 195% | FELCC       |
|  |  | Ejec   | 3    | 3    | 3    |             |
| 3.3 Fortalecer la imagen institucional   | Índice de favorabilidad mediática  | Prog   | 3    | 3    | 4    | PP          |
|  |  | Ejec   | 81%  | 82%  | 83%  |             |
|  |  |        | 97%  | 95%  | 97%  | ICE         |

**FUENTE:** PEI 2017-2019 de MIGRACIONES y documentos de los órganos de la Sede Central, que sustentan el avance de la ejecución de metas.

**ELABORACIÓN:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de MIGRACIONES.

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

- **Indicador 1.1.1:** Porcentaje de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA.

El porcentaje alcanzado fue del 85% (866,942/1,018,943) de procedimientos y servicios TUPA que se atendieron dentro de los plazos establecidos.

- **Indicador 1.1.2:** Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea.

El porcentaje alcanzado fue del 85% (40/47) de procedimientos y servicios que se brindan en línea, los cuales previamente han sido simplificados y automatizados, tal como la implementación del servicio de emisión de CE para ciudadanos con visa humanitaria.

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

- **Indicador 1.2.1:** Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

El Equipo de Servicio al Migrante en Situación de Vulnerabilidad de MIGRACIONES, responsable de atender a los ciudadanos extranjeros que se encuentren en ese estado, durante el año 2019, atendió a 6,519 ciudadanos migrantes, de los cuales el 72% (4,684) fueron atendidos en un plazo no mayor de 5 días hábiles. El incremento de la demanda del

servicio y la limitada capacidad del personal generó un déficit en la atención.

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

- **Indicador 1.3.1:** Número de dispositivos legales implementados.

Se implementaron 03 dispositivos legales las cuales se detallan a continuación:

- Mediante Resolución de Superintendencia N° 058-2019-MIGRACIONES del 14FEB2019, se aprueba la Directiva “M02.SM.DI.005 – **Lineamientos para la Prórroga de la Calidad Migratoria Especial Residente para personas con nacionalidad venezolana**”, en el marco de la Cuarta Disposición Complementaria Final del D.S. N° 007-2017-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo de Migraciones y aprueba nuevas calidades migratorias.
- Mediante Resolución de Superintendencia N° 056-2019-MIGRACIONES del 13FEB2019, se aprueba la Directiva “**Acreditación de Personas Extranjeras en Situación de Vulnerabilidad**”, a fin de establecer de manera clara, los lineamientos que permitan concretar la acreditación de los ciudadanos extranjeros en situación de vulnerabilidad, para así viabilizar la implementación de las medidas conducentes a la protección de sus derechos fundamentales.
- Mediante Resolución de Superintendencia N° 036-2019-MIGRACIONES del 26ENE2019, se resuelve disponer que se tenga por cumplido el requisito de presentación de los **Certificados de Antecedentes Penales, Policiales y Judiciales**, a través de la verificación y validación en línea de los mismos, mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano – PIDE, para los trámites de Cambio de Calidad Migratoria por acogimiento a los beneficios del Acuerdo de los Estados Partes del MERCOSUR, que se inicien a partir del 31 de enero de 2019.

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

- **Indicador 1.4.1:** Número de proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones para mejorar la gestión migratoria.

Se desarrollaron 07 proyectos de infraestructura tecnológica, superando la meta programada, al disponer con presupuesto asignado para los proyectos de inversión pública para fortalecer el funcionamiento de la entidad, los cuales se describen a continuación:

- Adquisición de Servidores de Respaldo.
- Adquisición de equipamiento para el Data Center 2da. etapa del Proyecto de Mejoramiento de los Servicios Migratorios.
- Activación del proyecto de Adquisición del Contrafuegos de Aplicaciones Web (WAF).
- Adquisición de Licencias Antivirus.
- Sistema de Control de Acceso al Cuarto de Comunicaciones.

- Adquisición de una herramienta de auditoría para los servidores de acceso y aplicaciones, a fin de fortalecer el sistema de servidores de la entidad.
- Implementación del servicio interno de videoconferencia a través de la “adquisición de software (incluye licencia) para videoconferencia en nube para la Superintendencia Nacional de Migraciones”.
- **Indicador 1.4.2:** Número de proyectos de desarrollo de software implementados.

Se desarrollaron 12 proyectos de desarrollo de software, superando la meta programada, los cuales se indican a continuación:

- Implementación del Sistema Kiosko Virtual - Certificado de movimiento migratorio.
- Actualización del Módulo de reconsideraciones y apelaciones.
- Implementación del subproceso de apelaciones y reconsideraciones.
- Implementación del sistema de Servicio WEB por convenio con instituciones públicas.
- Implementación del Módulo de verificación biométrica.
- Integración del Lector Penta Scanner en el control migratorio.
- Implementación del control biométrico, con huella decadactilar, en el control migratorio a nivel nacional.
- Implementación del Sistema de actualización de datos para todas las nacionalidades.
- Implementación del Sistema de control de visitas.
- Desarrollo del Servicio en línea de duplicado de carné de extranjería.
- Desarrollo de Servicio en línea de duplicado de PTP.
- Desarrollo de Software CAS online (1ra parte) para convocatoria, postulación y evaluación.

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

- **Indicador 1.5.1:** Número de canales de atención mejorados

Se realizó mejoras en los 03 canales de atención: telefónico, itinerante y presencial, logrando la meta programada:

#### ▪ **Telefónico**

- Se reforzó la atención del Call Center con un Coordinador de atención a fin que coordine y supervise las actividades y la instalación de cinco (05) licencias de teléfonos CISCO, para mejorar el servicio.
- Se implementó el Sistema de respuesta de voz interactiva IVR - Cisco IP para el Call center, ampliando las capacidades operativas del canal de atención telefónica con la que cuenta la Gerencia de Usuarios. El 26JUN2019, se autoriza la puesta en operatividad de este sistema.

- **Itinerante**

Se implementó el Sistema de Información Itinerante que permite la comunicación con los usuarios a través de módulos ubicados en plazas, ferias y/o municipalidades que mantienen convenio con MIGRACIONES.

- **Presencial**

- **Ventanilla Única**

Se implementaron ventanillas que recogen información biométrica del administrado, desde el inicio del trámite hasta la entrega del acto administrativo; dicha información se incorpora al Sistema de Control Migratorio de la entidad. Además, con dicha medida se logró evitar el fraude de los tramitadores hacia los extranjeros, dado que, les exigían requisitos que no estaban considerados en el TUPA. A su vez, se consiguió reducir significativamente la visita del administrado para recoger el Carné de Extranjería, pasando de 4 a 1 visita.

- **Agencia Óvalo Gutiérrez – Miraflores, para solicitud de visas**

Se implementó la Recepción de trámites de Solicitud de Visa (SOL) en la Agencia de Miraflores; el mismo que conlleva a la simplificación del procedimiento durante el inicio y recepción de pedidos presentados en esta Agencia, considerando su evaluación y resolución de dichos pedidos en la sede de MIGRACIONES de Breña, logrando descongestionar las atenciones en esta sede.

- **Gestión de Reclamos y Sugerencias**

Se realizó la mejora del canal de atención presencial con la normalización de la Gestión de Reclamos y Sugerencias, a través de la Directiva "Gestión de Reclamos y Sugerencias", aprobada mediante Resolución de Superintendencia N° 0200-2019-MIGRACIONES, que establece los lineamientos que regulan la gestión de la atención de los reclamos y sugerencias de los usuarios.

- **Atención a los Usuarios**

Mejoramiento de la infraestructura de la Plataforma de Atención a los Usuarios, ampliéndose de 9 a 10 ventanillas de atención, así como, retirando las estructuras metálicas y escalón, que impedían el acceso adecuado para la atención.

Además, se implementó el Sistema Integrado de Gestión de Atención al Usuario en ocho (08) sedes de la Superintendencia Nacional de Migraciones, para un total de 160 ventanillas, que permite medir la calidad de atención a los usuarios en las plataformas de atención.

**3.2.6 AEI 1.6. Ejecutar el proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios migratorios brindados en el local de Av. España N° 734 Superintendencia Nacional de Migraciones, Distrito Breña - Lima"**

- **Indicador 1.6.1:** Porcentaje de obra ejecutada

- Se ha logrado, en diciembre 2019, iniciar el proceso de convocatoria CP-SM-7-2019-MIGRACIONES-1, para la elaboración del expediente técnico a nivel de estudio definitivo del PIP Sede Central, el cual ya ha tenido la absolución de consultas y observaciones técnicas por parte del área de Infraestructura donde se han integrado bases.
- Asimismo, se ha venido ejecutando el componente de Data Center Fase 2, así como la adquisición de la WAF.
- En el 2019, se ejecutó la adquisición de los vehículos y se dio inicio a la ejecución del subcomponente de digitalización de documentos.

El porcentaje de obra ejecutada es de 0%, debido a que aún no se ha dado inicio a la ejecución física de obra de la Sede Central.

**Otras acciones de inversión ejecutadas:**

- Culminación de la ejecución de 03 Obras: JZ Tumbes, JZ Chiclayo y PCF El Estrecho, perteneciente a la JZ Iquitos.

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

- **Indicador 1.7.1:** Número de oficinas de atención creadas

Se creó 01 nueva oficina de atención, logrando la meta programada:

- Se creó la Jefatura Zonal de Huancayo, encargándose las coordinaciones para la implementación a la Gerencia de Usuarios.
- Se habilitaron oficinas contiguas a los ambientes donde se encuentra instalada la Agencia de Huancayo.
- Se contrató personal para las coordinaciones de operatividad de la Jefatura Zonal, asimismo, se contrató personal para la atención de procedimientos y servicios.

- **Indicador 1.7.2:** Porcentaje de oficinas de atención con servicios desconcentrados

Al cierre del año 2019, se cuenta con un 73% de oficinas de atención con procedimientos y servicios desconcentrados; resultados que se encuentran por debajo de lo programado.

Se brindan procedimientos y servicios desconcentrados en 16 oficinas: Sede Central y quince (15) Jefaturas Zonales de Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Ilo, Iquitos, Piura, Pucallpa, Puerto Maldonado, Puno, Tacna, Trujillo, Tumbes, Tarapoto y Huancayo, una (01) Agencia Desconcentrada de Miraflores y dos (02) Oficinas de atención a extranjeros, las Agencias de Lima Norte y Lima Sur, donde se atiende trámites para ciudadanos extranjeros. En las otras (07) Agencias a nivel nacional (ADP y MAC), sólo se emiten pasaportes.

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

- **Indicador 2.1.1:** Número de Puestos de Control Migratorio (PCM) y Puestos de Control fronterizo (PCF) creados

Se crearon 03 puestos de control: 01 PCF y 02 PCM, superando la meta programada:

- Puesto de Control Migratorio de Paita de la JZ Piura. (R.S. N° 0000089-2019-MIGRACIONES del 15MAR2019).
- Puesto de Control Fronterizo “Angamos”, en el distrito de Yaquerana, provincia de Requena, región de Loreto, que estará a cargo de la Jefatura Zonal de Iquitos. (R.S. N° 0254-2019-MIGRACIONES del 14AGO2019).
- Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo, en el departamento de La Libertad, provincia de Trujillo y distrito de Huanchaco, que estará a cargo de la Jefatura Zonal de Trujillo. (R.S. N° 0373-2019-MIGRACIONES del 10DIC2019).

Asimismo, para fortalecer el control migratorio y reducir el flujo migratorio irregular, se creó el Puesto de Verificación Migratoria – PVM Yurimaguas, en el distrito de Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, región Loreto, a cargo de la Jefatura Zonal Tarapoto. (Resolución de Superintendencia N° 166-2019-MIGRACIONES del 04JUN2019)

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

- **Indicador 2.2.1:** Porcentaje de Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio con capacidades operativas óptimas

Al cierre del año 2019, el 59% (35/59) de los puestos de control cuentan con capacidades operativas adecuadas. El total de 59 puestos de control se distribuyen en: 35 puestos de control migratorio entre permanentes e itinerantes, 21 puestos de control fronterizo, 01 control migratorio conjunto y 02 CEBAF. Se superó la meta programada.

Los 35 puestos de control con capacidades operativas adecuadas se distribuyen en:

- **PCM (11):** PCM Caballococha, PCM Alejandro Velasco Astete, PCM Alfredo Rodriguez Ballón, PCM CAP. José Quiñones, PCM Puerto Callao, PCM CAP FAP Pedro Canga Rodríguez, PCM Matarani, PCM Aeropuerto de Pisco, PCM Paita, PCM I. Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, PCM Aeropuerto FAP Carlos Ciriani.
- **PCF (22):** PCF Santa Rosa Iquitos, PCF Cabo Pantoja, PCF Islandia, PCF Soplín Vargas, PCF El Alamor, PCF La Tina, PCF Espíndola, PCF El Estrecho Loreto, PCF La Balsa Chiclayo, PCF Carancas, PCF Tilali, PCF Purús, PCF Breu, PCF La Balsa Iquitos, PCF Iñapari, PCF Kasani, PCF San Lorenzo, PCF Desaguadero, PCF Santa Rosa Tacna, PCF Shiringayoc, PCF Angamos Loreto, PCF Chimbote Iquitos.
- **CEBAF (2):** CEBAF Desaguadero y CEBAF Tumbes.

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

- **Indicador 2.3.1:** Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico

Durante el año 2019, pasaron por el control biométrico (puertas electrónicas) en el PCM Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - AIJCH, un total de 1,323,564 ciudadanos nacionales y extranjeros; dicha cifra representa un incremento del 62.3% con respecto al año 2018 y un 7.1% con respecto al total movimiento migratorio a nivel nacional (18,619,931). Desde el año 2017 hasta el cierre del año 2019, han pasado por las puertas electrónicas 2,342,000 ciudadanos nacionales y extranjeros. El resultado alcanzado del indicador se encuentra por debajo de lo programado.

Solo en el AIJCH, el movimiento migratorio de ciudadanos nacionales y extranjeros en el año 2019 fue de 8,812,915, entre ingresos y salidas, de los cuales el 14% pasó por el control biométrico.

En promedio, un ciudadano demora en pasar el control migratorio 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.

### 3.2.11 AEI 3.1. Fortalecer el talento humano

- **Indicador 3.1.1:** Porcentaje de servidores, de los órganos de línea, capacitados en materia migratoria.

Durante el año 2019, se logró capacitar al 83% de servidores de los órganos de línea, superando la meta programada.

El 64% de los cursos desarrollados, fueron realizados por el personal de MIGRACIONES, es decir, de 108 cursos desarrollados, 69 fueron con servidores de la Institución y, el 36% se realizaron con entidades externas (39 cursos ejecutados).

Hubieron 6,950 capacitados; de los cuales 1,253 participaron en acciones de capacitación en modalidad presencial (equivalente a 18%) y 5,697 en modalidad virtual (equivalente 82%). Los cursos fueron clasificados en:

#### *Migración Interna*

- *Básico PBIP I*
- *Básico de seguridad portuaria*
- *Básico de mercancías peligrosas*
- *Modalidades de presentación de documentos falsos*
- *Modalidades de conductas delictivas en el control migratorio*
- *Verificación y fiscalización migratoria realizada por la SGVF*
- *SIM - MCM - enrolamiento de ciudadanos*
- *Sistema de control migratorio con biometría dactilar*
- *Técnicas de reconocimiento en las medidas de seguridad del DNI y pasaportes*
- *Cambio de calidad migratoria, PTP, calidad migratoria especial para ciudadanos venezolanos*
- *Procedimientos de control migratorio*
- *Control migratorio e identificación de fraude documentario*
- *Control, registro migratorio y detección de documentación fraudulenta*

- Procedimiento administrativo sancionador que deriva sanciones migratorias
- Lineamientos para las alertas migratorias
- Actualización de normativas de control migratorio y autorizaciones para viaje de menores al extranjero
- Conductas delictivas y fraude documentario en el control migratorio
- Detección de documentos fraudulentos, suplantación de identidad y mitigación de crisis
- Identificación de documentos fraudulentos y suplantación de identidad en control migratorio
- Aplicación de fraccionamiento de la deuda por exceso de permanencia
- Consideraciones de protección internacional de refugiados en el marco del proceso migratorio sancionador
- Funcionamiento y uso de la base de datos de detección de terroristas
- La Política Nacional Migratoria y el Sistema Internacional de Derechos Humanos
- Protección internacional y el trabajo realizado por el ACNUR y sus socios en Perú
- Uniformización de datos personales de los ciudadanos extranjeros

#### **Sistemas Administrativos y de Soporte**

- Elaboración de perfiles de puestos
- Elaboración de términos de referencia para perfiles de puesto
- Metodología de diseño de perfiles de puestos
- Seminario: proceso de selección
- Gestión por procesos
- Actualización del portal de transparencia y de la web de migraciones
- Aspectos importantes del PAD y sus implicancias en los servidores de migraciones
- Gestión del rendimiento e indicadores de desempeño para el sector público
- Actualización en la normativa sobre contrataciones del estado
- Formación de formadores
- Gestión de mesa de partes
- Uso del perfil de mesa de partes del SGD
- Uso del sistema de gestión documental – SGD
- Elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas
- Gestión del presupuesto público
- Gestión de archivos
- Técnicas de redacción eficaz
- Formulación, reprogramación y evaluación del Plan Operativo Institucional

#### **Políticas Nacionales Sectoriales y Planes Internos de Migraciones**

- Generalidades del Sistema de Control Interno
- Aplicación del DS 013-MINAM Reducción del consumo de plásticos de un solo uso
- Conociendo el plan de ecoeficiencia de migraciones
- Sistema de gestión de seguridad de la información de migraciones
- Derechos de las personas con discapacidad
- Migración y su relación con el trabajo forzoso y otras formas de esclavitud moderna
- Transformación digital en las organizaciones
- Cultura de denuncia y Política Antisoborno
- Lucha contra la corrupción
- Políticas anticorrupción
- Política nacional de integridad y lucha contra la corrupción y Política Antisoborno
- Elaboración del TUPA y Simplificación Administrativa
- Trabajo forzoso y otras formas de esclavitud moderna - trata de personas y explotación sexual y su vínculo con la migración
- Buenas prácticas de ecoeficiencia de Migraciones
- Política nacional de seguridad y defensa nacional
- Gobierno electrónico en el Perú

#### **Desarrollo Humano**

- Formación de equipos de alto rendimiento
- Imagen y protocolo ejecutivo
- El trabajo grupal es la excelencia para el usuario
- Inteligencia emocional en la paternidad
- Integridad y ética pública
- Conciliación entre la vida familiar y laboral, comunicación assertiva y lenguaje inclusivo
- Manejo de conflictos e inteligencia emocional
- Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444
- Coaching y liderazgo femenino

- *Prevención de violencia, hostigamiento sexual y enfoque de género*
- *Productividad y manejo del tiempo*

**Modernización del Estado y Sistemas de Gestión de la Calidad**

- *Pautas y lineamientos para la redacción del informe de postulación al Premio Nacional a la Calidad*
- *Atención de calidad al usuario*
- *Directiva S05.GU.DI.002 - "Gestión de la Atención De Reclamos"*
- *Gestión de reclamos y sugerencias*
- *Herramientas de calidad para la mejora continua*
- *Interpretación de la norma ISO 9001:2015 y formación de auditor interno*
- *Gestión de proyectos y sus competencias*
- *Introducción a la norma ISO 37001 e ISO 27001:2013*
- *Interpretación y auditor interno de la norma ISO: 27001*

- **Indicador 3.1.2:** Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción

Se incrementó en 195% las denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción en el año 2019, con respecto al año 2018. Siendo (127) las denuncias aperturadas por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción cometidos por servidores y/o funcionarios de MIGRACIONES, mayor al registrado en el año 2018, cuya cifra alcanzó (43) denuncias aperturadas.

Se realizaron charlas de sensibilización en integridad y lucha contra la corrupción, visitas inopinadas y el monitoreo de las cámaras de seguridad.

### 3.2.12 AEI 3.2. Optimizar los procesos administrativos

- **Indicador 3.2.1:** Número de procesos administrativos optimizados e implementados.

Durante el año 2019, se optimizaron los siguientes procesos administrativos, superando la meta programada:

- Implementación de la Norma 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno para el proceso de Emisión del Pasaporte Electrónico. Esta certificación se encuentra enmarcada en la Política Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción, con el convencimiento de la entidad que el soborno debe ser eliminado, para lo cual se han establecido un conjunto de controles. Esto significa que el Pasaporte Electrónico expedido en el Perú es líder en la región y en el mundo, no solo por cumplir el estándar antisoborno en su emisión, sino por las múltiples medidas de seguridad que posee y la celeridad en su entrega.

A través de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, MIGRACIONES cuenta con mecanismos para la prevención de los actos de soborno, canales para la atención de denuncias de acciones de corrupción, la identificación de los riesgos en los diferentes escenarios y la toma de acciones en caso se materialicen.

- Implementación de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de “Emisión de Carné de Extranjería por Cambio de Calidad Migratoria”, “Gestión del Control Migratorio en el PCM AIJCH”, “Gestión de las Acciones de Capacitación para la

Superintendencia Nacional de Migraciones a nivel nacional” y “Selección de Personal para la Superintendencia Nacional de Migraciones a nivel nacional”. Las certificaciones de este ISO de Calidad están enmarcadas en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con el convencimiento de la entidad en satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestras partes interesadas. Esta norma internacional establece los requisitos que debe cumplir una institución para certificar un Sistema de Gestión de la Calidad, cuyos principios contribuyen a la mejora continua de los procesos, a través de niveles de excelencia, brindando servicios de manera eficiente, confiable y oportuna.

- Mantenimiento de la Certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de “Emisión de Pasaporte Electrónico”. Este mantenimiento se encuentra enmarcado en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con el convencimiento de la entidad en satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestras partes interesadas.
- Mantenimiento de la Certificación UNE-ISO/IEC 27001:2014 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para el proceso de “Emisión de Pasaporte Electrónico”. Esta norma internacional establece los requisitos que debe cumplir una institución para certificar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, cuyos principios contribuyen al mantenimiento de la continuidad de las operaciones de los procesos y servicios críticos, a través del resguardo de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

### **3.2.13 AEI 3.3. Fortalecer la imagen institucional**

- **Indicador 3.3.1:** Índice de favorabilidad mediática

Se alcanzó un índice positivo de favorabilidad mediática del 97% al cierre del año 2019, superior a la meta programada; asimismo, se logró posicionar adecuadamente la imagen de la institución a nivel de los medios de comunicación. Los impactos obtenidos en él tienen un valor publicitario equivalente de S/ 38,433,190.25 millones, que es lo que la institución se ha ahorrado en gastos de publicidad.

El factor que contribuyó al resultado del indicador fue la promoción de los servicios mediante redes sociales. Es así que, Facebook es la red social de mayor aceptación, con 105,379 seguidores. A través de este medio se han incrementado la cantidad de consultas respondidas, siendo el mes de junio, el mes de mayor movimiento. En cuanto al Twitter, se ha incrementado en 23,218 seguidores.

Asimismo, se ha diseñado la nueva página web de MIGRACIONES, con la finalidad de mejorar la comunicación y confiabilidad con el público usuario al ser una más amigable, interactiva, y moderna.

#### **IV. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA**

Entre las acciones adoptadas durante el año 2019, para alcanzar el cumplimiento de las metas programadas, se mencionan las siguientes:

- Participación en eventos internacionales para evaluar el contexto migratorio nacional e internacional a fin de proponer una política migratoria interna en el marco del fortalecimiento de la seguridad del Estado y el orden interno.
- Implementación de sistemas de gestión y modelo de excelencia basados en la política de modernización de la gestión pública, para lo cual MIGRACIONES obtuvo la acreditación ISO 9001:2015 “Emisión de Carné de Extranjería por Cambio de Calidad Migratoria”, “Gestión del Control Migratorio en el PCM AIJCH”, “Gestión de las Acciones de Capacitación” y “Selección de Personal”, asimismo, el mantenimiento de la Certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de “Emisión de Pasaporte Electrónico”, la implementación de la Norma 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno para el proceso de “Emisión del Pasaporte Electrónico” y el mantenimiento de la Certificación UNE-ISO/IEC 27001:2014 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para el proceso de “Emisión de Pasaporte Electrónico”.
- Incorporación de nuevas tecnologías para el control migratorio, mediante aplicativos de búsqueda de información en tiempo real, utilización de la plataforma de interoperatividad para manejar la información necesaria de otras instituciones, implementación del control biométrico y el Registro de Información Migratoria - RIM.

#### **V. CONCLUSIONES**

- La Guía para el Planeamiento Institucional, emitida por CEPLAN establece una estructura para el informe de evaluación de resultados del PEI, y el registro de la ejecución de metas de los indicadores en el aplicativo CEPLAN.
- La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto coordinó con los órganos de la Sede Central involucradas en la evaluación del PEI, para que emitan su reporte de ejecución de metas 2019, dando cumplimiento a lo indicado en la Guía.
- Se ha logrado cumplir con el 33% (1/3) de las metas programadas de indicadores de los objetivos estratégicos institucionales: Ciudadanos extranjeros sancionados con expulsión del país (33%). Con respecto a las metas no superadas, se obtuvo el siguiente resultado: Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos (91%) y Expedientes administrativos atendidos dentro de los plazos establecidos (60%).
- Con respecto a las metas de indicadores de las acciones estratégicas institucionales, se ha logrado cumplir con un 59% (10/17), resaltando como principales resultados los siguientes: la emisión de 3 dispositivos legales que contribuyen en resolver casos específicos de tratamiento migratorio y que inciden en el tratamiento de personas en situación de vulnerabilidad, 19 proyectos de infraestructura tecnológica y de desarrollo de software implementados, mejoras de los 03 canales de atención (telefónico, itinerante y presencial) al ciudadano, 01 Jefatura Zonal creada (Jefatura Zonal de Huancayo), 03 puestos de control creados (PCM Paita, PCF Angamos y PCM Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo), 35 puestos de control fronterizo y migratorio con capacidades operativas óptimas equivalentes al 59% del total, obtención de 02 certificaciones (ISO 37001:2016

Sistema de Gestión Antisoborno para el proceso de “Emisión del Pasaporte Electrónico” e ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de “Emisión de Carné de Extranjería por Cambio de Calidad Migratoria”, “Gestión del Control Migratorio en el PCM AIJCH”, “Gestión de las Acciones de Capacitación” y “Selección de Personal”), mantenimiento de 02 certificaciones (ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de “Emisión de Pasaporte Electrónico” y UNE-ISO/IEC 27001:2014 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para el proceso de “Emisión de Pasaporte Electrónico”) y un incremento de la favorabilidad mediática al 97%.

- Se registró la ejecución de metas de los indicadores de los OEI y AEI en el Aplicativo CEPLAN, obteniendo el reporte “Anexo B-7: Reporte de seguimiento del PEI”, en cumplimiento a lo establecido en la Guía antes mencionada.
- En cumplimiento a lo señalado en el artículo 2º Resolución de Superintendencia N° 134-2017-MIGRACIONES, el despacho a mi cargo ha elaborado el Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2017-2019 Actualizado, del periodo 2019, sustentado en la información alcanzada por los órganos de la Sede Central y registrada en el aplicativo CEPLAN, el cual se adjunta al presente informe.

## VI. RECOMENDACIONES

- Evaluar la pertinencia de mantener los indicadores para el siguiente Plan Estratégico Institucional de MIGRACIONES, a fin de medir el logro de los objetivos y acciones estratégicas institucionales del siguiente periodo del PEI y el cierre de brechas del periodo anterior.
- Se recomienda remitir el Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2017-2019 de MIGRACIONES, periodo 2019, a la Alta Dirección para conocimiento y fines, en cumplimiento a lo establecido en la Guía para el Planeamiento Institucional, emitido por CEPLAN, y ser publicado en el Portal de Transparencia Estándar (PTE) de la entidad.

## VII. ANEXOS

### 7.1 Anexo B-7: Reporte de seguimiento del PEI (Aplicativo CEPLAN)

**Anexo B-7**  
**SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)**

**Periodo PEI :** 2017 - 2019  
**Nivel de Gobierno :** E - GOBIERNO NACIONAL  
**Sector :** 07 - INTERIOR  
**Pliego :** 073 - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

OEI.01 ELEVAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS A LAS PERSONAS NACIONALES Y EXTRANJERAS (Prioridad:1)

| COD.   | INDICADOR  | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL |       | LOGRO ESPERADO |       |                | VALOR OBTENIDO |            |       | AVANCE (%) |                             |       | UE  | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE  |  |
|--|--|-----------------------|------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|----------------|----------------|------------|-------|------------|-----------------------------|-------|---|--|--|
|  |  |                       | Año        | Valor | Año          | Valor | 2017           | 2018  | 2019           | 2017           | 2018       | 2019  | 2017       | 2018                        | 2019  |   |  |  |
|  | Porcentaje de personas nacionales y extranjeras satisfechas con los servicios migratorios                                      | Porcentaje            | 2015       | 77.00 | 2016         | 90.00 | 91.00          | 92.00 | 93.00          | 91.00          | 92.00      | 91.00 | 100.00     | 100.00                      | 97.85 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.03-Gerencia de Usuarios  |  |
| <b>OEI.01 AEI.01.01 SERVICIOS MIGRATORIOS SIMPLIFICADOS, AUTOMATIZADOS Y EN LÍNEA PARA LAS PERSONAS NACIONALES Y EXTRANJERAS (Prioridad:1)</b> |  |                       |            |       |              |       |                |       |                |                |            |       |            |                             |       |   |  |  |
|  | Porcentaje de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA                                    | Porcentaje            | 2015       | 98.00 | 2016         | 98.00 | 98.00          | 99.00 | 99.00          | 97.00          | 95.00      | 85.00 | 98.98      | 95.96                       | 85.86 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.02-Gerencia de Servicios Migratorios   |  |
|  | Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea                                   | Porcentaje            | 2015       | 80.00 | 2016         | 80.00 | 85.00          | 90.00 | 95.00          | 81.00          | 85.00      | 85.00 | 95.29      | 94.44                       | 89.47 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.02.03-Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística |  |
| <b>OEI.01 AEI.01.02 SERVICIOS MIGRATORIOS ESPECIALES PARA LAS PERSONAS EXTRANJERAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD (Prioridad:1)</b>            |  |                       |            |       |              |       |                |       |                |                |            |       |            |                             |       |   |  |  |
|  | Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles | Porcentaje            | 2015       | ND    | 2016         | ND    | 80.00          | 85.00 | 90.00          | 75.00          | 85.00      | 72.00 | 93.75      | 100.00                      | 80.00 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.03-Gerencia de Usuarios  |  |
| <b>OEI.01 AEI.01.03 ESTABLECER DISPOSITIVOS LEGALES QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO Y SEGURIDAD NACIONAL (Prioridad:1)</b>                       |  |                       |            |       |              |       |                |       |                |                |            |       |            |                             |       |   |  |  |
|  |  | PARAMETRO DE          | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL |       | LOGRO ESPERADO |       | VALOR OBTENIDO |                | AVANCE (%) |       | UE         | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE |       |   |  |  |
|  |  | DE                    | Año        | Valor | Año          | Valor | 2017           | 2018  | 2019           | 2017           | 2018       | 2019  | 2017       | 2018                        | 2019  |   |  |  |

|        |  | MEDICION         | Año  | Valor                 | Año        | Valor | 2017         | 2018           | 2019 | 2017 | 2018           | 2019 | 2017   | 2018       | 2019   | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.01-Gerencia de Política Migratoria                      |   |  |
|--------|--|------------------|--|-----------------------|------------|-------|--------------|----------------|------|------|----------------|------|--------|------------|--------|---|---|---|--|
|        |  |                  | 2015   | ND                    | 2016       | ND    | 4.00         | 3.00           | 3.00 | 4.00 | 5.00           | 3.00 | 100.00 | 60.00      | 100.00 |   |   |   |  |
| OEI.01 | AEI.01.04 Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios (Prioridad:1)   | COD.             | INDICADOR                                    | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO |      |      | VALOR OBTENIDO |      |        | AVANCE (%) |        |   | UE  | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE                                   |  |
|        |  |                  |  |                       | Año        | Valor |              | 2017           | 2018 | 2019 | 2017           | 2018 | 2019   | 2017       | 2018   | 2019  |   |   |  |
| OEI.01 | AEI.01.04 Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios (Prioridad:1)   | IND.01.AEI.01.03 | Número de dispositivos legales implementados | Número                | 2015       | ND    | 2016         | ND             | 4.00 | 3.00 | 3.00           | 4.00 | 5.00   | 3.00       | 100.00 | 60.00   | 100.00  | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.01-Gerencia de Política Migratoria |
|        |  |                  |  |                       |            |       |              |                |      |      |                |      |        |            |        |   |   |   |  |
| OEI.01 | AEI.01.05 MEJORAR LOS CANALES DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL (Prioridad:1)   | COD.             | INDICADOR                                    | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO |      |      | VALOR OBTENIDO |      |        | AVANCE (%) |        |   | UE  | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE                                   |  |
|        |  |                  |  |                       | Año        | Valor |              | 2017           | 2018 | 2019 | 2017           | 2018 | 2019   | 2017       | 2018   | 2019  |   |   |  |
| OEI.01 | AEI.01.05 MEJORAR LOS CANALES DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL (Prioridad:1)   | IND.01.AEI.01.05 | Número de canales de atención mejorados      | Número                | 2015       | ND    | 2016         | ND             | 1.00 | 2.00 | 3.00           | 1.00 | 3.00   | 3.00       | 100.00 | 100   | 100.00  | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.03-Gerencia de Usuarios            |
|        |  |                  |  |                       |            |       |              |                |      |      |                |      |        |            |        |   |   |   |  |
| OEI.01 | AEI.01.06 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" (Prioridad:1) | COD.             | INDICADOR                                    | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO |      |      | VALOR OBTENIDO |      |        | AVANCE (%) |        |   | UE  | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE                                   |  |
|        |  |                  |  |                       | Año        | Valor |              | 2017           | 2018 | 2019 | 2017           | 2018 | 2019   | 2017       | 2018   | 2019  |   |   |  |
| OEI.01 | AEI.01.06 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" (Prioridad:1) | IND.01.AEI.01.06 | Porcentaje de obra ejecutada                 | Porcentaje            | 2015       | ND    | 2016         | ND             | 0.00 | 0.00 | 40.00          | 0.00 | 0.00   | 0.00       | 100    | 100   | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.02.02-Oficina General de Administración y Finanzas         |  |
|        |  |                  |  |                       |            |       |              |                |      |      |                |      |        |            |        |   |   |   |  |
| OEI.01 | AEI.01.07 INCREMENTAR LA PRESENCIA DE MIGRACIONES A NIVEL NACIONAL (Prioridad:1)   | COD.             | INDICADOR                                    | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO |      |      | VALOR OBTENIDO |      |        | AVANCE (%) |        |   | UE  | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE                                   |  |
|        |  |                  |  |                       | Año        | Valor |              | 2017           | 2018 | 2019 | 2017           | 2018 | 2019   | 2017       | 2018   | 2019  |   |   |  |
| OEI.01 | AEI.01.07 INCREMENTAR LA PRESENCIA DE MIGRACIONES A NIVEL NACIONAL (Prioridad:1)   | IND.01.AEI.01.07 | Número de oficinas de atención creadas       | Número                | 2015       | ND    | 2016         | ND             | 0.00 | 1.00 | 1.00           | 1.00 | 5.00   | 1.00       | 100    | 100   | 100.00  | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.03-Gerencia de Usuarios            |
|        |  |                  |  |                       |            |       |              |                |      |      |                |      |        |            |        |   |   |   |  |

|   |  |                       |            |              |                |                |            |       |                             |       |       |       |       |       |       |   |  |
|---|--|-----------------------|------------|--------------|----------------|----------------|------------|-------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|--|
| IND.02.AEI.01.07  | Porcentaje de oficinas de atención con servicios desconcentrados   | Porcentaje            | 2015       | ND           | 2016           | ND             | 80.00      | 85.00 | 90.00                       | 65.00 | 70.00 | 73.00 | 81.25 | 82.35 | 81.11 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.03-Gerencia de Usuarios              |
| OEI.02 FORTALECER EL CONTROL MIGRATORIO DEL PAÍS EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS NACIONALES Y EXTRANJERAS (Prioridad:1)                      |  |                       |            |              |                |                |            |       |                             |       |       |       |       |       |       |   |  |
| COD.  | INDICADOR  | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO | VALOR OBTENIDO | AVANCE (%) | UE    | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE |       |       |       |       |       |       |   |  |
| IND.01.OEI.02   | Porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país  | Porcentaje            | 2015       | ND           | 2016           | 27.00          | 25.00      | 23.00 | 21.00                       | 75.00 | 30.00 | 33.00 | 33.33 | 76.67 | 63.64 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.02-Gerencia de Servicios Migratorios |
| OEI.02 AEI.02.01 AMPLIAR LA COBERTURA DEL CONTROL MIGRATORIO EN LOS PASOS DE FRONTERA (Prioridad:1)                                       |  |                       |            |              |                |                |            |       |                             |       |       |       |       |       |       |   |  |
| COD.  | INDICADOR  | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO | VALOR OBTENIDO | AVANCE (%) | UE    | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE |       |       |       |       |       |       |   |  |
| IND.01.AEI.02.01  | Número de Puestos de Control Migratorio (PCM) y Puestos de Control fronterizo (PCF) creados                    | Número                | 2015       | ND           | 2016           | ND             | 2.00       | 2.00  | 2.00                        | 6.00  | 5.00  | 3.00  | 100   | 100   | 100   | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.01-Gerencia de Política Migratoria   |
| OEI.02 AEI.02.02 FORTALECER LAS CAPACIDADES OPERATIVAS DE LOS PUESTOS DE CONTROL FRONTERIZO Y PUESTOS DE CONTROL MIGRATORIO (Prioridad:1) |  |                       |            |              |                |                |            |       |                             |       |       |       |       |       |       |   |  |
| COD.  | INDICADOR  | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO | VALOR OBTENIDO | AVANCE (%) | UE    | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE |       |       |       |       |       |       |   |  |
| IND.01.AEI.02.02  | Porcentaje de Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio con capacidades operativas óptimas | Porcentaje            | 2015       | ND           | 2016           | ND             | 10.00      | 20.00 | 30.00                       | 16.00 | 47.00 | 59.00 | 100   | 100   | 100   | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.03-Gerencia de Usuarios              |
| OEI.02 AEI.02.03 CONTROL MIGRATORIO EFECTIVO PARA LAS PERSONAS NACIONALES Y EXTRANJERAS (Prioridad:1)                                     |  |                       |            |              |                |                |            |       |                             |       |       |       |       |       |       |   |  |
| COD.  | INDICADOR  | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO | VALOR OBTENIDO | AVANCE (%) | UE    | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE |       |       |       |       |       |       |   |  |
| IND.01.AEI.02.03  | Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico                            | Porcentaje            | 2015       | 22.00        | 2016           | 22.00          | 40.00      | 60.00 | 80.00                       | 3.00  | 4.40  | 7.10  | 7.50  | 7.33  | 8.88  | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.03.02-Gerencia de Servicios Migratorios |
| OEI.03 FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES (Prioridad:1)                                  |  |                       |            |              |                |                |            |       |                             |       |       |       |       |       |       |   |  |
| COD.  | INDICADOR  | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE | VALOR ACTUAL | LOGRO ESPERADO | VALOR OBTENIDO | AVANCE (%) | UE    | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE |       |       |       |       |       |       |   |  |
| IND.01.OEI.03   | Porcentaje de expedientes administrativos que cumplen con los plazos de atención establecidos                  | Porcentaje            | 2015       | ND           | 2016           | ND             | 70.00      | 75.00 | 80.00                       | 72.00 | 60.00 | 60.00 | 100   | 80.00 | 75.00 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.01.02-GERENCIA GENERAL                  |

MIGRACIONES -  
MIGRACIONES

## OEI.03 AEI.03.01 FORTALECER EL TALENTO HUMANO (Prioridad:1)

| COD.             | INDICADOR  | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL |       | LOGRO ESPERADO |       |       | VALOR OBTENIDO |       |        | AVANCE (%) |       |      | UE  | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE  |
|------------------|--|-----------------------|------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|-------|----------------|-------|--------|------------|-------|------|---|--|
|                  |  |                       | Año        | Valor | Año          | Valor | 2017           | 2018  | 2019  | 2017           | 2018  | 2019   | 2017       | 2018  | 2019 |   |  |
| IND.01.AEI.03.01 | Porcentaje de servidores, de los órganos de línea, capacitados en materia de migraciones | Porcentaje            | 2015       | ND    | 2016         | ND    | 50.00          | 60.00 | 70.00 | 87.50          | 82.00 | 83.00  | 100        | 100   | 100  | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.02.01-Oficina General de Recursos Humanos                           |
| IND.02.AEI.03.01 | Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción | Tasa                  | 2015       | 10.00 | 2016         | 10.00 | 16.00          | 14.00 | 12.00 | 31.00          | 62.00 | 195.00 | 51.61      | 22.58 | 6.15 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.01.05-Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción |

## OEI.03 AEI.03.02 OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS (Prioridad:1)

| COD.             | INDICADOR  | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL |       | LOGRO ESPERADO |      |      | VALOR OBTENIDO |      |      | AVANCE (%) |        |        | UE  | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE                                   |  |
|------------------|--|-----------------------|------------|-------|--------------|-------|----------------|------|------|----------------|------|------|------------|--------|--------|-----|---|--|
|                  |  |                       | Año        | Valor | Año          | Valor | 2017           | 2018 | 2019 | 2017           | 2018 | 2019 | 2017       | 2018   | 2019   |     |   |  |
| IND.01.AEI.03.02 | Número de procesos administrativos optimizados e implementados | Número                | 2015       | ND    | 2016         | ND    | 3.00           | 3.00 | 3.00 | 3.00           | 3.00 | 4.00 | 100.00     | 100.00 | 100.00 | 100 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.02.05-Oficina General de Planeamiento y Presupuesto |

## OEI.03 AEI.03.03 FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL (Prioridad:1)

| COD.             | INDICADOR                         | PARAMETRO DE MEDICION | LINEA BASE |       | VALOR ACTUAL |       | LOGRO ESPERADO |       |       | VALOR OBTENIDO |       |       | AVANCE (%) |      |      | UE  | UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE                                   |   |
|------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|-------|----------------|-------|-------|------------|------|------|-----|---|---|
|                  |                                   |                       | Año        | Valor | Año          | Valor | 2017           | 2018  | 2019  | 2017           | 2018  | 2019  | 2017       | 2018 | 2019 |     |   |   |
| IND.01.AEI.03.03 | Índice de favorabilidad mediática | Índice                | 2015       | 80.00 | 2016         | 80.00 | 81.00          | 82.00 | 83.00 | 97.00          | 95.00 | 97.00 | 100        | 100  | 100  | 100 | 001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES | 01.01.04-Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica |

NOTA : El porcentaje de avance de los indicadores ha sido truncado en 100 %