



PLAN DE COMUNICACIONES FRENTE AL COVID-19

Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES

Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica - OICE

I. Contexto

Frente a la pandemia -declarada por la Organización Mundial de la Salud-OMS- ocasionada por la enfermedad del Coronavirus COVID-19, las entidades del sector público tienen que efectuar cambios radicales en sus protocolos, procedimiento, modalidades laborales y costumbres de trabajo diario, pero sobre todo, en sus formas de atención y de brindar sus servicios a los ciudadanos.

Es altamente probable que la atención física a los usuarios quede prohibida durante el presente año, o se realice en menor medida para evitar el contacto entre las personas y la concentración de público en espacios cerrados o al interior de las instalaciones de las instituciones.

En este contexto, la Superintendencia Nacional de Migraciones -MIGRACIONES tiene un gran avance y se encuentra muy por delante de otras entidades del sector público, debido a la implementación de su proceso de transformación digital iniciado en el año 2016 que ha permitido la modernización de su infraestructura tecnológica, y un cambio cultural hacia la digitalización de los servicios que brinda al público usuario.

MIGRACIONES cuenta con trámites y servicios en línea que los usuarios pueden efectuar desde cualquier computadora o dispositivo móvil sin la necesidad de acudir a las sedes, evitando así el contacto entre las personas y la concentración de público.

Este nuevo escenario de atención al público encuentra a MIGRACIONES preparada y lista tecnológica y digitalmente, para continuar con el desarrollo de sus procesos de atención online lo cual representa una gran oportunidad de servicio moderno, eficiente y seguro para la ciudadanía.

La Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica-OICE, propone en el presente Plan de Comunicaciones una serie de acciones que van a potenciar y posicionar la imagen de MIGRACIONES como una institución líder en transformación digital en el Estado peruano, y preparada para la atención al público de manera virtual frente a la coyuntura del COVID-19.

II. Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.
- Decreto Supremo N° 005-2013-IN, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Decreto de Urgencia N° 014-2019, que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendarios y dicta medidas de prevención del COVID-19.

- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Decreto de Urgencia N° 026-2020 del 15 de marzo de 2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID19) en el territorio nacional
- Resolución de Superintendencia N° 000387-2019-MIGRACIONES, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024 de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Resolución de Superintendencia N°00399-2019-MIGRACIONES, que aprueba el Plan Operativo Institucional - POI 2020 de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

III. Objetivo

Los objetivos estratégicos institucionales de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES están señalados en el Plan Operativo Institucional - POI 2020 y determinan el accionar de la institución este año.

De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional - PEI las acciones de la Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica se enmarcan en el Objetivo Estratégico Institucional - OEI número cuatro (4): **Fortalecer la gestión y la transformación digital en la entidad.**

2.1 Objetivos Específicos

Atendiendo a los objetivos generales establecido en el Plan Operativo Institucional - POI así como en la misión de la entidad y visión del sector, se plantea lo siguiente:

- Posicionar a la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES como institución líder en transformación digital.
- Dar a conocer que, la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES está preparada para dar atención virtual al público frente a la coyuntura del COVID-19.
- Fortalecer la imagen de MIGRACIONES como entidad eficiente y con servicios virtuales seguros y de calidad.
- Crear conciencia de una cultura digital en el público usuario

2.2 Público objetivo

- Ciudadanos peruanos que necesitan documentos de viaje para salir del país (Pasaporte Electrónico).
- Los extranjeros que ingresan o residen en el país.

- Los organismos migratorios de los países de la región y el mundo.
- Las instituciones del Estado.

IV. Mensajes

La comunicación para ser efectiva requiere de mensajes claves, estos deben ser claros, cortos, y directos para poder cautivar al público, y sobre todo, que estos mensajes queden instalados en el imaginario de la gente, que sean de fácil recordación del público. En este contexto del COVID-19 se plantean los siguientes mensajes:

- MIGRACIONES líder en transformación digital.
- MIGRACIONES preparada para la atención virtual.
- MIGRACIONES cuenta con trámites y servicios en línea para evitar que la gente acuda a la sede central o a las diferentes oficinas a nivel nacional y así se evite el contagio del COVID-19.
- Detalle de los servicios que MIGRACIONES desarrollará el 2020 para que se atiendan online.
- Los trámites y servicios en línea que brinda MIGRACIONES son confiables y seguros.
- Tenemos plataformas de información y orientación las 24 horas del día (Call Center, IVR, correo de informes y redes sociales).

V. Canales de comunicación

- Radio
- Televisión
- Prensa escrita
- Boletín digital
- Revista digital
- Página web
- Afiches
- Redes sociales
- Comunicación interna

VI. Presupuesto

El presupuesto institucional de apertura – PIA asignado a la Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica - OICE para fines de comunicación y gestión informativa para el ejercicio 2020 asciende a setecientos diecisiete mil doscientos treinta y dos soles (S/ 717,232.), dividido según el siguiente detalle:

- Ejecución de estrategias de comunicación (prensa, redes sociales y web): S/ 237,051
- Gestionar imagen institucional: S/ 226,131
- Elaboración de materiales audiovisuales institucionales: S/ 125,296
- Elaboración de contenidos de materiales informativos y de difusión: S/ 128,754

La ejecución e implementación de este plan de comunicaciones se llevará a cabo con el PIA asignado a la Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica, el cual estará sujeto a modificaciones durante el Año Fiscal 2020, toda vez que las actividades se realizarán in house.

VII. Estrategia

Por la amplitud y diversidad de públicos se propone:

- **Prensa (Radio, TV, prensa escrita, portales web).**- Elaboración de piezas periodísticas como notas de prensa con apoyo audiovisual y fotográfico, comunicados, informes, entrevistas y artículos de opinión.

Migraciones también extiende plazos por emergencia

Mediante una resolución de la Superintendencia Nacional de Migraciones, se suspenderán los plazos previstos para la presentación de documentos debido al Estado de Emergencia.

Con esta medida se reprogramarán las citas relacionadas a trámites y servicios brindados, además de extender los plazos administrativos para otras disposiciones y permisos.

Todo esto también aplica para los peruanos que residen en el extranjero. El plazo de orden de salida de los extranjeros también será ampliado, desde la entrada en vigencia hasta la culminación de la situación.



MIGRACIONES. POR CUARENTENA

Reprogramarán citas y extenderán plazos

Medida se aplicará a trámites para documentos, servicios, disposiciones y permisos especiales otorgados a extranjeros.

La Superintendencia Nacional de Migraciones reprogramará las citas relacionadas a trámites y servicios brindados por la entidad y extenderá los plazos administrativos para otras disposiciones y permisos, en vista del estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno para contener el contagio de coronavirus Covid-19.

Mediante resolución de Superintendencia se establece la suspensión de los plazos previstos para la presentación de documentos.

También extiende, con eficacia anticipada al 16 de marzo último, los plazos de los permisos especiales otorgados a las personas extranjeras para que puedan ausentarse del territorio nacional.

Igualmente, para todos aquellos que son residentes y se encuentran fuera del país, desde la entrada en vigencia hasta la culminación del estado de emergencia nacional.

En el caso de los ciudadanos que se encuentran en países que cerraron temporalmente sus fronteras antes de la entrada en vigencia del estado de emergencia, la extensión se hará desde la fecha que se le impidió la salida de dicho país.

Migraciones también suspendió por el plazo de 30 días hábiles los plazos previstos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos con relación a los procedimientos administrativos y servicios de la entidad. Además, extendió el periodo de vigencia de la calidad migratoria temporal o residente a los ciudadanos extranjeros que la posean.

ORDEN DE SALIDA

También se amplió el plazo de ejecución de la orden de salida para abandonar el país de la persona extranjera cuyo trámite de cambio de calidad migratoria o prórroga solicitada ha sido denegado, desde la entrada en vigencia hasta la culminación del estado de emergencia.



Migraciones suspende por 30 días plazo previstos en TUPA.

PRENSA



COMUNICADO

Ante la **declaratoria de Estado de Emergencia Nacional**, aislamiento social obligatorio y el cierre de las fronteras, declarado por el Gobierno peruano, **por el periodo de 15 días calendario**, la Superintendencia Nacional de Migraciones informa al público usuario que:

- Se suspenderán las sanciones administrativas por el plazo de **15 días calendario**, para aquellas personas extranjeras con **infracción migratoria por exceso de permanencia** al momento de salir del país; así como para los que hayan ingresado al territorio nacional sin efectuar el control migratorio respectivo.
- Se ha dispuesto a los órganos involucrados que efectúen las acciones destinadas al cumplimiento de lo dispuesto.

Lima, 17 de marzo de 2020

COMUNICADOS

- **Redes sociales.-** Piezas audiovisuales de máximo 2 minutos para Facebook, Twitter y Youtube sobre los servicios virtuales, videos tutoriales, Gif, campañas con personajes públicos usuarios de MIGRACIONES, atención de consultas las 24 horas del día.



MIGRACIONES implementó la recepción virtual de documentos de entidades a través del correo electrónico

mesadepartes@migraciones.gob.pe

Para mayor información llamar a nuestro call center
200 - 1000

MIGRACIONES

- **Plataforma OBS.-** Esta plataforma nos permite potenciar la línea de información telefónica 200-1000, con una respuesta masiva a través de videos cortos de 1 minuto máximo donde un funcionario absuelva las consultas que se hacen a través del Call Center y las redes sociales.



MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ

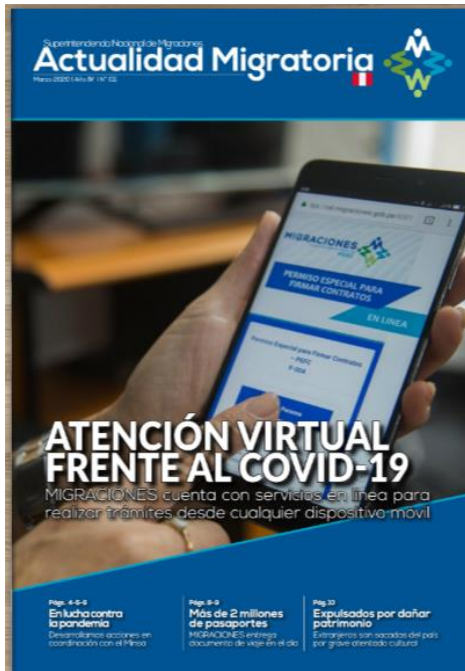
Si necesitas información sobre los trámites en MIGRACIONES, puedes escribirnos al correo informes@migraciones.gob.pe o llamar a nuestro call center

 **200 - 1000**

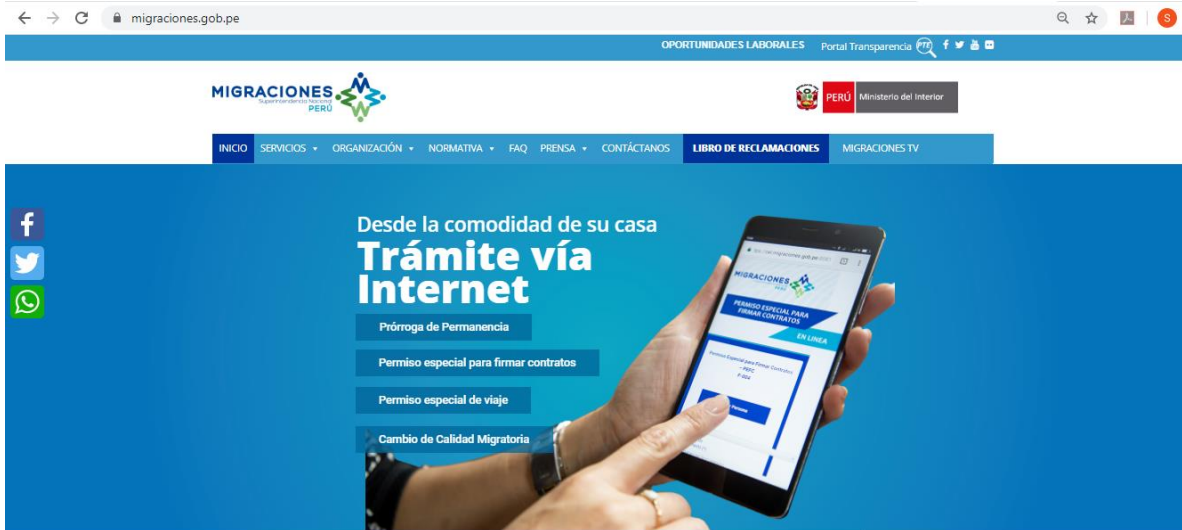
El horario de atención es de lunes a sábado 24 horas.

#YoMeQuedoEnCasa

- **Publicaciones.-** Elaboración y diseño de la Revista Actualidad Migratoria interactiva, de periodicidad trimestral; y boletín digital e impreso interno de periodicidad mensual.



- Página web.-** La nueva plataforma web de MIGRACIONES, adaptable a cualquier dispositivo móvil, será aprovechada para una mejor experiencia del usuario con la permanente actualización de su contenido, para la información de las actividades y proyectos que desarrolla MIGRACIONES con relación a los trámites online y la publicación de comunicados e información de utilidad para el usuario nacional y extranjero.

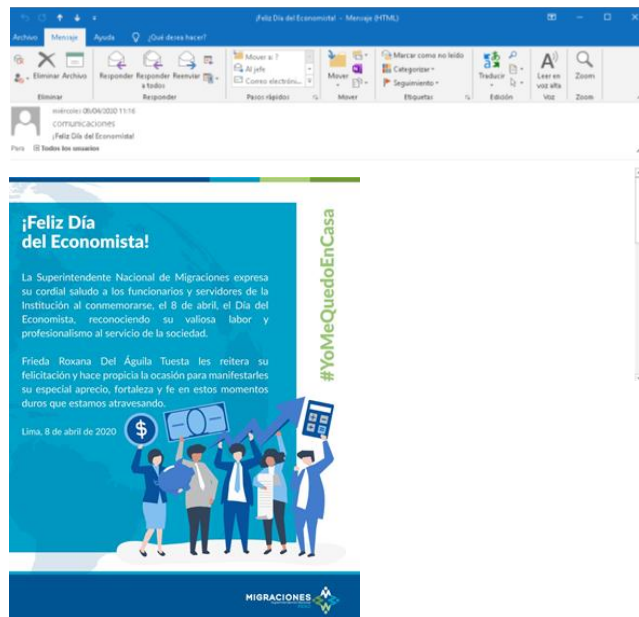


[Requisitos](#)

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

- Protocolo.-** Mantener informado al personal a través del correo institucional (mailing), sobre las acciones que la institución adopta respecto a la situación de emergencia y post emergencia sanitaria interna, la supervisión de la correcta

aplicación de la Guía de Atención al Usuario en caso de emergencia a nivel nacional, saludos masivos, entre otros de interés para los colaboradores.



- Saludos institucionales enviados de manera virtual.





La Superintendente Nacional de Migraciones saluda cordialmente a la Excelentísima señora

NATHALIE LINTVELT

Embajadora del Reino de los Países Bajos en el Perú

con motivo de celebrarse, el 30 de abril, el 82° Aniversario del Día de la Reina y se complace en expresarle su felicitación, formulando votos por el éxito en el ejercicio de vuestras funciones diplomáticas en el Perú y el fortalecimiento de las relaciones bilaterales y lazos de amistad entre ambos países.

FRIEDA ROXANA DEL ÁGUILA TUESTA *hace propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de su especial consideración y estima.*

Lima, abril de 2020

VIII. Calendario

CRONOGRAMA DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN (Prensa Escrita, Radio TV, Redes Sociales y Web)

Acciones	Unidad de medida	Fase	Programación Mensual de metas físicas - Año 2020							Total	Responsable	
			Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1	Entrevistas (medios virtuales y presenciales)	Publicación	Programado	2	2	2	2	2	2	2	14	ICE
2	Notas de prensa	Nota de prensa	Programado	2	2	2	2	2	2	2	14	
3	Boletín "Actualidad Migratoria"	Boletín	Programado	1	1	1	1	1	1	1	7	
4	Revista "Actualidad Migratoria"	Revista	Programado	1			1			1	3	
5	Difusión en redes sociales	Publicación	Programado	30	30	30	30	30	30	30	210	
6	Difusión de comunicación interna	Correos remitidos	Programado	10	10	10	10	10	10	10	70	
7	Página Web institucional	Actualizaciones	Programado	10	10	10	10	10	10	10	70	
8	Elaboración de material informativo	Piezas gráficas elaboradas	Programado	10	10	10	10	10	10	10	70	
Total acciones de comunicación (prensa escrita, radio TV, redes sociales y web)				66	65	65	66	65	65	66	458	

IX. Medición y Resultados

El monitoreo y evaluación de la ejecución y resultados del presente Plan de Comunicaciones estará a cargo de la Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica, que emitirá los reportes respectivos sobre su cumplimiento a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y a la Gerencia General de MIGRACIONES.

Los reportes serán los siguientes:

- Informe de favorabilidad mediática.
- Registro de acciones de gestión de la comunicación institucional.