



## *Resolución de Superintendencia*

### **VISTOS:**

Los Informes N° 000102-2019-RM-RE/MIGRACIONES y N° 000134-2019-RM-RE/MIGRACIONES, de fechas 17 de abril y 09 de mayo de 2019, respectivamente, emitidos por la Subgerencia de Registros de Extranjeros de la Gerencia de Registro Migratorio; la Hoja de Elevación N° 000039-2019-RM/MIGRACIONES y el Memorando N° 000940-2019-RM/MIGRACIONES, de fecha 17 de abril y 09 de mayo de 2019, respectivamente, de la Gerencia de Registro Migratorio; el Informe N° 000210-2019-LVF-TICE/MIGRACIONES y el Memorando N° 000949-2019-TICE/MIGRACIONES, de fechas 23 de abril y 06 de mayo de 2019, respectivamente, de la Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística; y el Informe N° 000335-2019-AJ/MIGRACIONES, de fecha 16 de mayo de 2019, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

### **CONSIDERANDO:**

Mediante Decreto Legislativo N° 1130 se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio del Interior; señalando en su artículo 2° que, MIGRACIONES tiene competencia de alcance nacional 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;

De otra parte, se tiene que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

En tanto que, con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual tiene como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país; estableciéndose como uno de los objetivos específicos implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

En la referida Política Nacional se establecen los Pilares Centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública, entre los cuales se encuentra la "Gestión por procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional", que debe implementarse paulatinamente en todas las entidades, a fin de brindar a los ciudadanos servicios de manera más eficiente, eficaz y lograr resultados que los beneficien, para lo cual deberá priorizar los procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, a sus competencias y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a cargo, para luego organizarse en función a dichos procesos;



Asimismo, a través de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

En ese sentido, el citado Manual establece nueve (09) estándares en la atención de calidad a la ciudadanía, definidos sobre la base de un modelo de satisfacción ciudadana y características de un servicio de calidad; así se tiene que, el "Estándar 3: Accesibilidad y canales de atención ciudadana" prevé cuatro canales o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas: (i) presencial, (ii) telefónico, (iii) virtual; y, (iv) móvil. El "canal virtual" implica la recepción de solicitudes online, mediante una plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico, con el fin de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo; este aprovechamiento de la tecnología permite multiplicar los puntos de contacto y ofrece un enfoque de datos abiertos sobre la información que ponen a disposición las distintas entidades;

La Superintendencia Nacional de Migraciones, en el marco de dicho contexto normativo, a través de la Resolución de Superintendencia N° 0000134-2017-MIGRACIONES, de fecha 04 de julio de 2017, aprobó el Plan Estratégico Institucional PEI 2017-2019 Actualizado de MIGRACIONES, el cual es concordante con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional - PEDN y el Plan Estratégico del Sector Interior - PESEM 2016-2021. Entre los objetivos estratégicos institucionales previstos en el referido documento de gestión, se encuentran: (i) elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras; y, (ii) fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras; habiéndose previsto como parte de las acciones estratégicas para cumplir los referidos objetivos, entre otras, (i) mejorar los canales de atención a nivel nacional, (ii) mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios; y, (iii) realizar el control migratorio efectivo para las personas nacionales y extranjeras;

A través del Informe N° 000102-2019-RM-RE/MIGRACIONES, la Subgerencia de Registros de Extranjeros, de la Gerencia de Registro Migratorio, propone la aprobación del servicio de otorgamiento de duplicado en línea del Carné de Permiso Temporal de Permanencia - PTP, la misma que fue ratificada mediante el Informe N° 000134-2019-RM-RE/MIGRACIONES sobre la base de los siguientes argumentos:

i) **Costo – Beneficio**

El procedimiento se iniciará de manera virtual desde la pagina web de MIGRACIONES, en la que el ciudadano extranjero ingresará la información requerida para obtener el Duplicado del Permiso Temporal de Permanencia, permitiendo descongestionar la atención.

ii) **Respecto de la viabilidad técnica de la decisión**

La Subgerencia de Registros de Extranjeros, de la Gerencia de Registro Migratorio como área usuaria, ha realizado las validaciones a los sistemas (Registro en Línea y SIM-INM) que conforman el Duplicado en Línea y la entrega del Carné de PTP, concluyendo que ha sido desarrollado conforme al requerimiento efectuado a la Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística. Dicho servicio estaría publicado en el Portal Institucional y sería de fácil acceso, sin necesidad de que los ciudadanos tengan que tramitar un usuario y contraseña.

iii) Se recomienda que la resolución apruebe el referido servicio en línea con eficacia anticipada al 08 de mayo de 2019.



Por su parte, la Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística, mediante Informe N° 000210-2019-LVF-TICE/MIGRACIONES, remitido a la Oficina General de Asesoría Jurídica con Memorando N° 000949-2019-TICE/MIGRACIONES, concluye que la implementación del servicio denominado "Duplicado de Carné de Permiso Temporal de Permanencia", de acuerdo a los requerimientos funcionales y las reglas de negocio del área usuaria es técnicamente viable; precisa que, el proyecto para implementar dicho servicio se encuentra culminado, requiriendo únicamente la autorización formal para la publicación en el Portal Institucional;

En aplicación del numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Asimismo, el numeral 7.1 del artículo 7° del referido Texto Único Ordenado refiere que, el régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos previsto en el artículo 17° es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público ni afecte a terceros;

En ese sentido, teniendo como sustento las normas antes citadas y la opinión técnica de la Gerencia de Registro Migratorio y de la Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicación y Estadística, la aprobación de la prestación del servicio en línea denominado "Duplicado de Carné de Permiso Temporal de Permanencia - PTP", debe efectuarse con eficacia anticipada;

Estando a los documentos de vistos y contando con el visado de la Gerencia General, Gerencia de Registro Migratorio, y de las Oficinas Generales de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística, y de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública"; el Decreto Legislativo N° 1130, mediante el cual se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES; y, el Reglamento de Organización y Funciones de MIGRACIONES, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2013-IN;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar, con eficacia anticipada al 08 de mayo de 2019, la prestación del servicio en línea denominado "Duplicado de Carné de Permiso Temporal de Permanencia - PTP", a través del Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones ([www.migraciones.gob.pe](http://www.migraciones.gob.pe)).

**Artículo 2°.-** Disponer que la Gerencia de Registro Migratorio y la Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística efectúen las acciones destinadas al cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

**Artículo 3°.-** Disponer que la presente Resolución sea publicada por la Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones ([www.migraciones.gob.pe](http://www.migraciones.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**