



Resolución de Superintendencia

VISTOS:

El Memorando N° 000357-2019-GU/MIGRACIONES y el Informe N° 000004-2019-RPJ-GU/MIGRACIONES, de fecha 13 y 12 de febrero de 2019 respectivamente, emitidos por la Gerencia de Usuarios, el Memorando N° 000403-2019-PP/MIGRACIONES e Informe N° 000004-2019-ECR-PP/MIGRACIONES, de fecha 26 y 15 de febrero respectivamente, elaborados por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 000143-2019-AJ/MIGRACIONES, de fecha 04 de marzo de 2019, elaborado por la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Mediante Decreto Legislativo N° 1130, de fecha 07 de diciembre de 2012, se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, como un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones;

En el marco de las funciones de MIGRACIONES, mediante Resolución de Superintendencia N° 00000141-2015-MIGRACIONES, de fecha 14 de mayo de 2015, se aprueba la Directiva N° 002-2015-MIGRACIONES “Atención preferente a Mujeres Embarazadas, Mujeres y Varones acompañados de Niñas y/o Niños, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES” por la cual se establecen las normas internas que permiten una adecuada atención a la diversidad de personas que asisten a lugares o áreas de atención al público usuario de MIGRACIONES;

Asimismo, a través de la Resolución de Superintendencia N° 00000238-2015-MIGRACIONES, de fecha 27 de agosto de 2015, se aprueba la Directiva N° 004-2015-MIGRACIONES “Lineamientos para el Control de Acceso y Atención al Usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Sede Central” por la que se regula y ordena el control de acceso al local de la Sede Central de MIGRACIONES, de este modo se garantiza la seguridad de los trabajadores y usuarios (nacionales y extranjeros) que se encuentren en las instalaciones de la Sede Central; asimismo, establece lineamientos para la adecuada atención al público en general. Es menester precisar que la aludida Directiva comprende a todo el personal de la Sede Central, al personal que presta servicios de Seguridad y al público usuario;

Posteriormente, con Resolución de Superintendencia N° 000239-2015-MIGRACIONES, de fecha 27 de agosto de 2015, se aprueba la Directiva N° 005-2015-MIGRACIONES “Protocolo de Atención a Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES”; la misma que establece un conjunto de lineamientos que permiten la mejora de la calidad de atención al usuario por parte del personal de MIGRACIONES, a través de los canales de atención de tipo presencial, telefónico y virtual; se precisa que la referida Directiva es de aplicación obligatoria para todo el personal de esta Superintendencia que brinde atención y servicio al público mediante los citados canales de atención;



Sobre el particular, conforme a lo señalado en la Directiva N° E04.PP.DI.001 “Lineamientos para la Elaboración, Actualización y Aprobación de los Documentos Normativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones” Segunda Versión, los Documentos Normativos podrán ser actualizados cuando se presente, entre otros, la necesidad de optimizar, simplificar o reformular los Documentos Normativos existentes;

En ese contexto, mediante los Informes N° 000004-2019-RPJ-GU/MIGRACIONES y N° 000004-2019-ECR-PP/MIGRACIONES, la Gerencia de Usuarios y la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto proponen el proyecto de Directiva “Gestión de los Canales de Atención y Calidad del Servicio”;

Considerando lo expuesto, resulta pertinente la emisión de una Directiva que establezca los lineamientos para la atención a los usuarios y la mejora continua en la calidad del servicio en los diferentes canales de atención: presencial, telefónica, virtual, itinerante y de personas vulnerables; y, que determine los lineamientos para la inducción, capacitación, conducta ética del personal de atención al público, acceso a los locales, atención a personas de acuerdo a la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, así como disposiciones para estandarizar el protocolo de comunicación con el usuario, indumentaria, identificación y evaluación de la atención;

Estando a lo propuesto en los documentos de vistos y con la visación de la Gerencia General, la Gerencia de Usuarios y de las Oficinas Generales de Planeamiento y Presupuesto, y de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES; el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-IN; y, la Directiva N° E04.PP.DI.001 “Lineamientos para la Elaboración, Actualización y Aprobación de los Documentos Normativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones” Segunda Versión, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 000144-2017-MIGRACIONES;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva “Gestión de los Canales de Atención y Calidad del Servicio”, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto las Directivas: N° 002-2015-MIGRACIONES “Atención preferente a Mujeres Embarazadas, Mujeres y Varones acompañados de Niñas y/o Niños, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES”, N° 004-2015-MIGRACIONES “Lineamientos para el Control de Acceso y Atención al Usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Sede Central” y N° 005-2015-MIGRACIONES “Protocolo de Atención a Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES”.

Artículo 3.- Disponer que la presente Resolución sea puesta de conocimiento al Centro de Operaciones de Emergencia – COE del Ministerio del Interior; y, publicada por la Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística, en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES (www.migraciones.gob.pe), así como en el portal de Transparencia Estándar de la Entidad.

Regístrese y comuníquese