Firmado digitalmente por ESPINOZA PONTE Albina (FAU20551239692)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.02.2018 18:53:55 -05:00

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES
MIGRACIONES
OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
01 MAR 2018
RECIBIDO
HORA: 09:10 FIRMA:

Resolución de Gerencia

Breña, 28 de Febrero del 2018

RESOLUCION DE GERENCIA N° 000024-2018-GG/MIGRACIONES

VISTOS:

El Informe Nº 00018-2018-GU-MIGRACIONES de la Gerencia de Usuarios, Informe Nº 000053-2018-PP-MIGRACIOONES e Informe Nº 000054-2018-PP-MIGRACIONES de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Nº 111-2018-AJ-MIGRACIONES de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Mediante Decreto Legislativo Nº 1130 se creó la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, como 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;

Con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley Nº 27658, se 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, así como construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

El artículo 4º de la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Mediante Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en cuyo artículo 3º se establece que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de rector del proceso de Modernización de la Gestión Pública y en coordinación con otras entidades, cuando en materia a desarrollar ello sea necesario, tendrá a su cargo la articulación, seguimiento y evaluación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

Asimismo con Resolución Ministerial Nº 00186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", 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 así como servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Por Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2015-PCM-SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del

Firmado digitalmente por RIOS VILLACORTA Francisco Ricardo M (FAU20551239692)
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.02.2018 17:49:09 -05:00

Firmado digitalmente por GARCIA CHUNGA Armando Benjamin (FAU20551239692)
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.02.2018 17:24:20 -05:00

Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública"; con el objeto de establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del citado Manual, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM;

De acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2.2 del artículo 4º de los citados "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública", el proyecto de mejora es presentado a la Alta Dirección de la entidad, para su validación y aprobación correspondiente;

Con Oficio Múltiple Nº 0066-2017-PCM/SGP de fecha 29 de diciembre de 2017, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en su calidad de rector del Sistema Administración de Modernización de la Gestión Pública solicita la aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios 2018, asimismo realiza recomendaciones para su elaboración, aprobación e implementación;

En dicho contexto, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros recomienda que la aprobación del plan se realice por la máxima autoridad administrativa de la entidad; de acuerdo al artículo 14º del Reglamento de Organización y Funciones, la máxima autoridad administrativa es la Gerencia General, en concordancia con el artículo 16º del Decreto Legislativo Nº 1130;

Estando a lo propuesto y con los vistos de la Gerencia de Usuarios, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo Nº 1130, que creó la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES y el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, aprobado por Decreto Supremo Nº 005-2013-IN, modificado con Decreto Supremo Nº 008-2014-IN;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.

Artículo 2°.- Los órganos y unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional de Migraciones, darán estricto cumplimiento, bajo responsabilidad, al contenido del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.

Artículo 3º.- La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto efectuará el seguimiento y monitoreo de la ejecución del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.

Artículo 4°.- Disponer que la presente Resolución sea publicada por la Oficina General de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística,

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

ROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	Miguel Acosta Vergaray	Especialista en Planeamiento Estratégico		09/02/2018
REVISADO POR:	Francisco Rios Villacorta	Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		09/02/2018
APROBADO POR:	Albina Espinoza Ponte	Gerente General (e)		28/02/2018

1. ÍNDICE

- Situación Actual.....Pág. 3 - 6
- Objetivo..... Pág. 7
- Alcance..... Pág. 7
- Actividades a Desarrollar..... Pág. 8 - 9
- Recursos..... Pág. 10 -11
- Anexos..... Pág.12

M. ACOSTA V.

F. RIOS

2. SITUACIÓN ACTUAL

El proceso de modernización de la gestión del Estado busca obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, a fin de lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la población, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados, y fiscalmente equilibrado.

La Administración Pública y, por ende, toda entidad pública que la conforma, debe lograr formas de organización más eficientes que les permitan alcanzar los objetivos trazados, de manera eficaz, rápida, utilizando los recursos de manera racional y con un enfoque de servicio al ciudadano.

Hoy en día, los responsables de las organizaciones se enfrentan con la necesidad de economizar, reestructurar y hacerlas más eficientes, racionalizando el gasto y buscando la mejora continua. En ese contexto, la organización interna, cobra especial importancia, ya que de una óptima organización dependerá el adecuado cumplimiento de sus objetivos y fines.

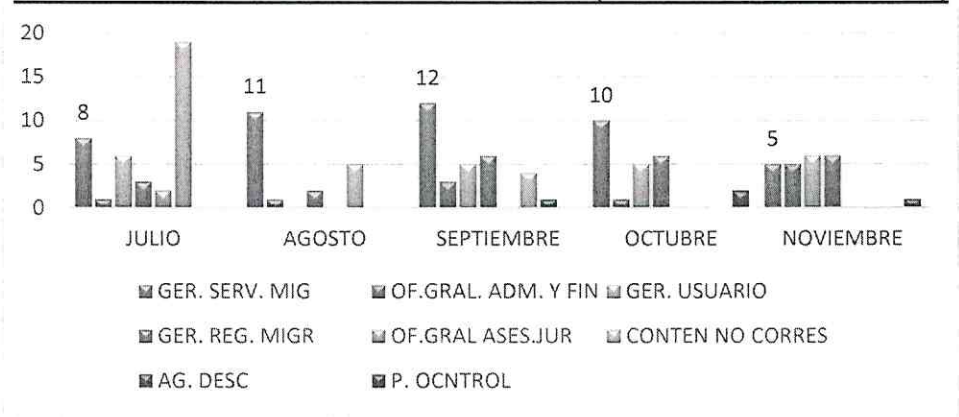
En ese contexto, la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, creada mediante el Decreto Legislativo N° 1130, se encuentra mejorando continuamente los servicios que brinda, asimismo, viene aplicando y evaluando herramientas, a fin de recoger las necesidades y expectativas de los administrados o clientes, entre dichas herramientas se encuentran:

2.1. Libro de Reclamaciones

Es el documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento además, el usuario debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Dentro de la información recabada en el libro de reclamaciones de la Entidad a nivel nacional, se tiene:

GRÁFICO N° 01 – ÁREAS DE RECLAMACIÓN (JULIO – NOVIEMBRE 2017)



Fuente: *Libro de Reclamaciones*
Elaboración: *Gerencia de Usuarios - MIGRACIONES*

En el Gráfico N° 01 se puede apreciar que en el periodo de julio a noviembre de 2017, la Gerencia de Servicios Migratorios es el órgano que más reclamos ha tenido (46 reclamos).

Sobre el particular, se precisa que la acotada gerencia, brinda entre otros, los siguientes servicios:

- Cambio de Calidades Migratorias.
- Control Migratorio.
- Conduce el proceso de Nacionalización.
- Verificación e investigación de la información brindada por los administrados en el marco de lo establecido en el D.S. N° 005-2013-IN que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES.

M. ACOSTA V.

F. RIOS

2.2. Encuestas

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

En ese sentido, con el propósito de obtener información sobre los servicios que brinda MIGRACIONES a nivel nacional durante el año 2017, se efectuó una encuesta con una muestra de 350 personas, la misma que fue realizada por los servidores de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, obteniendo entre otros, la información siguiente:

CUADRO N° 01 – SERVICIOS MÁS DEMANDADOS EN EL AÑO (2017)

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Cambio de calidad migratoria	6	1.7	1.7
Pasaporte	**99**	**28.3**	30
Carnet de extranjería	42	12	42
Consulta de tramite	5	1.4	43.4
Control Migratorio	**164**	**46.9**	90.3
Permiso Temporal de Permanencia	13	3.7	94
Tarjeta Andina Migratoria	5	1.4	95.4
Pago de Multa	4	1.1	96.6
Otros	12	3.4	100
TOTAL	**350**	**100**	

Fuente: *Encuesta efectuada en diciembre de 2017.*
Elaboración: *Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – MIGRACIONES.*

Tal como se muestra Cuadro N° 01, de un total de 350 personas encuestadas, el servicio que más se demandó el año 2017 fue el de **Control Migratorio**, con una representación del 46.9%, seguido del pasaporte electrónico con un 28.3 %.

CUADRO N° 02 – ASPECTOS QUE SE DEBERÍAN MEJORAR EN LOS SERVICIOS

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Tiempo de atención	**162**	**46.3**	46.3
Ubicación del modulo	**117**	**33.4**	79.7
Personal	19	5.4	85.1
Trato	17	4.9	90.0
No opina	35	10.0	100.0
TOTAL	**350**	**100**	

Fuente: *Encuesta efectuada en diciembre de 2017.*
Elaboración: *Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – MIGRACIONES.*

En el Cuadro N° 02 se observa que los encuestados consideran que el **tiempo de atención** con una representación de 46.3% y **la ubicación de los módulos** con una representación del 33.4% del total, son aspectos que se deben mejorar, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.

2.3. Diagnóstico Interno

El diagnóstico interno se orienta a precisar las fortalezas y debilidades que tiene la entidad para el cumplimiento de sus objetivos.

Para el funcionamiento de MIGRACIONES, se cuenta con la siguiente normativa:

- Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones.
- Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones-MIGRACIONES.
- Decreto Supremo N° 007-2017-IN, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones.
- Decreto Supremo N° 005-2013-IN, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

En las normas mencionadas anteriormente, se establecieron lineamientos relativos a:

- Movimiento internacional de personas y la migración internacional hacia y desde el territorio nacional.
- Criterios y condiciones para la aprobación de las calidades migratorias y el otorgamiento de visas.
- Situación migratoria y a la protección de las personas extranjeras en territorio nacional.
- Procedimiento administrativo migratorio en las materias de regularización, control, verificación, sanción y fiscalización migratoria.
- Emisión de documentos de viaje para nacionales y extranjeros, así como de identidad para extranjeros, en el marco de las competencias de las autoridades migratorias.

Sin embargo, a la fecha no se cuentan con documentos normativos internos que detallen o precisen el modo de operar de los órganos de línea, a fin de cumplir con los lineamientos establecidos en la normativa vigente; ello en razón, a que el Decreto Legislativo de Migraciones y su Reglamento fueron aprobados el año 2017.

En el contexto antes descrito, resulta necesario mejorar el servicio de **Control Migratorio, que en esta primera etapa comprenderá al Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios.**

Para los efectos antes señalados se deberá:

- Definir los procesos en materia de control migratorio.
- Elaborar documentos normativos internos que orienten a los servidores en la realización de sus actividades/tareas; tales como directivas, procedimientos, instructivos, formatos; etc.
- Elaborar y desarrollar un plan de capacitación a nivel nacional en materia vinculada al control migratorio.
- Implementar el uso de tecnologías para agilizar el control migratorio.

Por lo antes expresado, MIGRACIONES considera prioritario desarrollar un Plan de mejora del servicio de control migratorio que en una primera etapa comprende al Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios, lo cual permitirá la disminución en los tiempos de atención en el control migratorio, a través del uso de tecnologías, capacitación del personal, desarrollo de documentos normativos internos, lo cual se traduce en una atención eficiente y de calidad en beneficio de los ciudadanos.

Cabe resaltar además que con la elaboración e implementación del presente Plan, MIGRACIONES contribuye con la seguridad nacional, acorde con las funciones establecidas en el Decreto Legislativo Nº 1130, Decreto Legislativo que crea a la Superintendencia Nacional de Migraciones.

M. ACOSTA V.

F. RIOS

3. OBJETIVO

3.1. Objetivo General

Incrementar la calidad del servicio de control migratorio que en una primera etapa comprende al Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios, que se traduzca en una atención eficiente y de calidad en beneficio de los ciudadanos.

4. ALCANCE

Las actividades señaladas en el presente Plan, están orientadas a mejorar la calidad en la atención a los ciudadanos en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios, durante el año 2018.

M. ACOSTA V.

F. RÍOS

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

OBJETIVO GENERAL	PRODUCTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	INDICADOR
Incrementar la calidad del servicio de control migratorio que en una primera etapa comprende al Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios, que se traduzca en una atención eficiente y de calidad en beneficio de los ciudadanos.	Documentos normativos implementados	Elaborar, revisar aprobar y difundir documentos normativos internos que orienten las actividades/tareas de los servidores que realizan el control migratorio en el Puesto de Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios. Capacitar a los servidores que realizan el control migratorio en la implementación de los documentos normativos. Evaluar a los servidores que realizan el control migratorio. Realizar visitas inopinadas en el PCM-AIJCH.	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Febrero	octubre	Porcentaje de ciudadanos nacionales y extranjeros satisfechos con el servicio del control migratorio.

F. RIOS

M. ACOSTA V.

OBJETIVO GENERAL	PRODUCTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	INDICADOR
	Talleres desarrollados para fortalecer las capacidades de los servidores	Realizar talleres en temas vinculados al control migratorio. Evaluar a los servidores capacitados.	Recursos Humanos	Septiembre	Octubre	
	Puertas electrónicas implementadas	Adquirir puertas electrónicas	Oficina General de Administración y Finanzas	Octubre	Octubre	
		Capacitar al personal de control migratorio en la funcionalidad de las puertas electrónicas	Recursos Humanos	Agosto	Setiembre	
		Operar puertas electrónicas a través de orientadores	Gerencia de Usuarios	Octubre	Diciembre	

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto · MIGRACIONES · VºBº F. RÍOS

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO · MIGRACIONES · PLANEAMIENTO VºBº M. ACOSTA V.

6. RECURSOS

A continuación se describen a los servidores que intervienen en la implementación del presente Plan

Recursos Humanos

PERSONAL	OFICINA A LA QUE PERTENECE	TIEMPO APROXIMADO MENSUAL
Analista en Sistemas de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	10 meses
Especialista en Sistemas de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	10 meses
Especialista en Modernización	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	10 meses
Analista II en Seguimiento y Monitoreo de Indicadores de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	12 meses
Director General	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	12 meses
Especialista en capacitación	Oficina General de Recursos Humanos	03 meses
Director General	Oficina General de Recursos Humanos	03 meses
Gerente	Gerencia de Usuarios	12 meses
Gestor de Procesos	Gerencia de Usuarios	12 meses
Asistente Técnico de temas relacionados al libro de reclamaciones.	Gerencia de Usuarios	12 meses
Supervisor en la Atención de Usuarios	Gerencia de Usuarios	12 meses
Orientadora para el uso de puertas biométricas.	Gerencia de Usuarios	12 meses
Gerente	Gerencia de Servicios Migratorios	12 meses
Asistente Legal	Gerencia de Servicios Migratorios	12 meses
Coordinador de Organización y Métodos	Gerencia de Servicios Migratorios	12 meses
Coordinador	Gerencia de Servicios Migratorios	12 meses
Apoyo administrativo	Gerencia de Servicios Migratorios	12 meses
Subgerente	Subgerencia de Movimiento Migratorio	12 meses
Asistente Legal	Subgerencia de Movimiento Migratorio	12 meses
Asistente Administrativo Operativo	Subgerencia de Movimiento Migratorio	12 meses
Coordinador	Subgerencia de Movimiento Migratorio	12 meses
Jefe del PCM AIJCH	Jefatura del PCM AIJCH	12 meses
Apoyo Administrativo	Jefatura del PCM AIJCH	12 meses
Apoyo Administrativo	Jefatura del PCM AIJCH	12 meses

M. ACOSTA V.

F. RIOS

Recursos Materiales

MATERIAL
Papel Bond A4 Azul
Archivadores
Bolígrafos
Resaltador
Lápices
Banderitas
Posit
Tóner
Folders Manilla
Fasteners

F. RIOS

M. ACOSTA V.

Infraestructura y Equipo

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO
Equipo de Cómputo
Puertas electrónicas
Escritorio
Silla
Impresora

7. ANEXO

- Ficha de Indicadores.

ANEXO
FICHA DE INDICADORES

FICHA DE INDICADOR 3.1.1.1						
1) Nombre Indicador	Porcentaje de ciudadanos nacionales y extranjeros satisfechos con el servicio del control migratorio					
2) Descripción del Indicador	Con este indicador de calidad se quiere medir el porcentaje de ciudadanos nacionales y extranjeros que se encuentran satisfechos con el servicio de control migratorio recibido en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.					
3) Objetivo del Indicador	Mejorar la calidad en la atención del servicio del control migratorio en el PCM AIJCH.					
4) Forma de Cálculo	(Número de ciudadanos nacionales y extranjeros que respondieron en la encuesta "estar satisfechos" con la atención recibida en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez / Total de ciudadanos nacionales y extranjeros encuestados en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez) x 100.					
5) Fuentes de Información	Informe Técnico del resultado de la Encuesta sobre la Calidad de atención a la ciudadanía aplicada en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.					
6) Periodicidad de Medición	Semestral.					
7) Responsable de Medición	Gerente de Usuarios.					
8) Meta	I SEM	92%	II SEM	93%	ANUAL	93%

M. ACOSTA V.

F. RIOS