



**PERÚ**

**Ministerio del Interior**

**Superintendencia Nacional de Migraciones**

# **INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 – 2019**

Aprobado con Resolución de Superintendencia N° 0355-2016-MIGRACIONES



M. ACOSTA V.

## **Primer Semestre**



F. RIPS



# ÍNDICE

|     |                                                                                                                                          |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I   | INTRODUCCIÓN                                                                                                                             | 04 |
| II  | MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL                                                                                                          | 05 |
| 2.1 | Visión, Misión y Valores                                                                                                                 | 05 |
| 2.2 | Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas Institucionales                                                                           | 06 |
| III | RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES               | 07 |
| 3.1 | Resultados alcanzados por los Objetivos Estratégicos Institucionales                                                                     | 07 |
| a)  | OEI 1: Fortalecer el sistema de gestión migratoria de la institución.                                                                    | 07 |
| b)  | OEI 2: Elevar el nivel de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero.                                                              | 08 |
| 3.2 | Resultados alcanzados por las Acciones Estratégicas Institucionales                                                                      | 08 |
| a)  | AEI 1.1 Política migratoria desarrollada para regular el proceso migratorio que beneficie al ciudadano nacional y extranjero.            | 09 |
| b)  | AEI 1.2 Seguridad y control migratorio integral a los ciudadanos.                                                                        | 09 |
| c)  | AEI 1.3 Fiscalización y verificación para la prevención del delito en la institución.                                                    | 10 |
| d)  | AEI 2.1 Canales de atención mejorados a nivel nacional para la atención a ciudadanos nacionales y extranjeros.                           | 10 |
| e)  | AEI 2.2 Servicios migratorios descentralizados y de calidad para los ciudadanos nacionales y extranjeros.                                | 11 |
| f)  | AEI 2.3 Procedimientos y servicios simplificados, automatizados y en línea para un adecuado servicio al ciudadano nacional y extranjero. | 11 |
| 3.3 | Resultados alcanzados por las Acciones Estratégicas de Soporte                                                                           | 11 |
| a)  | AE S1 Modernizar la infraestructura física y tecnológica para la gestión migratoria.                                                     | 12 |
| b)  | AE S2 Fortalecer las capacidades institucionales para una adecuada gestión migratoria.                                                   | 12 |
| c)  | AE S3 Promover mecanismos de coordinación de convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales.                                          | 12 |
| d)  | AE S4 Desarrollar los documentos normativos para la gestión migratoria.                                                                  | 13 |
| e)  | AE S5 Consolidar el posicionamiento de la imagen institucional externa.                                                                  | 13 |
| f)  | AE S6 Implementar la plataforma de interoperabilidad en materia migratoria.                                                              | 14 |
| g)  | AE S7 Implementar las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento.                                                                  | 14 |
| h)  | AE S8 Fortalecer la gestión administrativa.                                                                                              | 14 |
| i)  | AE S9 Ejecutar acciones oportunas de mantenimiento y saneamiento a dependencias para prestar un adecuado servicio.                       | 15 |
| j)  | AE S10 Prevenir e investigar actos de corrupción.                                                                                        | 15 |



|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| k) AE S11 Fortalecer la implementación del Sistema Integral de Planeamiento y Presupuesto. | 15 |
| l) AE S12 Fortalecer la gestión del sistema de recursos humanos.                           | 16 |
| m) AE S13 Fortalecer una comunicación estratégica hacia los colaboradores.                 | 16 |



|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| IV LOGROS ALCANZADOS AL PRIMER SEMESTRE | 17 |
| V CONCLUSIONES                          | 20 |
| VI RECOMENDACIONES                      | 20 |



## I. INTRODUCCIÓN

Mediante Decreto Legislativo N° 1130 publicado en el Diario Oficial El Peruano, el viernes 7 de diciembre del 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.

La Superintendencia Nacional de 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.

En virtud de la creación de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, mediante Resolución de Superintendencia N° 0355-2016-MIGRACIONES del 30 de Diciembre, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2017-2019 (PEI), documento que contiene el marco estratégico, objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales con el propósito de contribuir desde su ámbito de acción a la seguridad y al desarrollo nacional. Los objetivos estratégicos institucionales se describen a continuación:



- **Objetivo Estratégico Institucional 1:** Fortalecer el sistema de gestión migratoria de la institución contando con una Política migratoria desplegada para regular el proceso migratorio que beneficie al ciudadano nacional y extranjero; Mejorando la seguridad y control migratorio integral a los ciudadanos, y además privilegiando la fiscalización y verificación para la prevención del delito en la institución.
- **Objetivo Estratégico Institucional 2:** Elevar el nivel de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero con canales de atención mejorados a nivel nacional dedicados a la atención de ciudadanos nacionales y extranjeros, además de contar con servicios migratorios descentralizados y de calidad para los ciudadanos nacionales y extranjeros, simplificando y automatizando procedimientos y servicios en línea para un adecuado servicio al ciudadano nacional y extranjero.



El presente Informe de Evaluación del PEI 2017 - 2019, describe el estado de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales al término del Primer Semestre del Año Fiscal 2017, en base a los indicadores de desempeño.

## II. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### 2.1 Visión, Misión y Valores

El PEI de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES se basa en un estudio prospectivo cuantitativo de las tendencias migratorias y un diagnóstico de la calidad de los servicios y procedimientos brindados.

El PEI de MIGRACIONES se encuentra articulado al PESEM, en el sentido que, la misión institucional se formuló considerando la visión del Sector Interior y los objetivos estratégicos institucionales se formularon teniendo como referencia las acciones estratégicas del PESEM, es decir, los objetivos estratégicos orientan la gestión de la Entidad hacia el logro de los objetivos estratégicos del sector Interior.

El marco estratégico de MIGRACIONES se describe de la siguiente forma:



**VISIÓN MININTER:** Ciudadanía segura en la que prevalece la convivencia pacífica, dentro de un marco de confianza, tranquilidad y paz social, que contribuye a una mejor calidad de vida.

#### ACCIONES ESTRATEGICAS DEL PESEM

Honestidad

Compromiso

Confiable

Responsabilidad

Amabilidad

Respeto

**Misión MIGRACIONES:** "Organismo Técnico Especializado responsable del control migratorio, la emisión de documentos de viaje a ciudadanos nacionales y extranjeros, y el otorgamiento de la nacionalidad, que contribuye a la seguridad y el desarrollo del país".

#### Objetivos Estratégicos Institucionales:

Fortalecer el sistema de gestión migratoria de la institución.

Elevar el nivel de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero

Acciones estratégicas de soporte



La misión de la Superintendencia Nacional de Migraciones define su razón de ser considerando la visión del sector Interior, al cual pertenece. La visión representa el objetivo final que se quiere alcanzar para el sector Interior.

**MISIÓN:** "Organismo Técnico Especializado responsable del control migratorio, la emisión de documentos de viaje a ciudadanos nacionales y extranjeros, y el otorgamiento de la nacionalidad, que contribuye a la seguridad y el desarrollo del país".

## 2.2 Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas Institucionales



M. ACOSTA V.



F. RIOS

| OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES                                                                           | ACCIONES ESTRATEGICAS INSTITUCIONALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortalecer el sistema de gestión migratoria de la institución.                                                   | <p>1.1. Política migratoria desarrollada para regular el proceso migratorio que beneficie al ciudadano nacional y extranjero.</p> <p>1.2. Seguridad y control migratorio integral a los ciudadanos.</p> <p>1.3. Fiscalización y verificación para la prevención del delito en la institución.</p>                                                                             |
| Eleva el nivel de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero.                                              | <p>2.1. Canales de atención mejorados a nivel nacional para la atención a ciudadanos nacionales y extranjeros.</p> <p>2.2. Servicios migratorios descentralizados y de calidad para los ciudadanos nacionales y extranjeros.</p> <p>2.3. Procedimientos y servicios simplificados, automatizados y en línea para un adecuado servicio al ciudadano nacional y extranjero.</p> |
| ACCIONES ESTRATEGICAS DE SOPORTE                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| S1. Modernizar la Infraestructura física y tecnológica para la gestión migratoria.                               | S10. Prevenir e investigar actos de corrupción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| S2. Fortalecer las capacidades institucionales para una adecuada gestión migratoria.                             | S11. Fortalecer la implementación del Sistema Integral de Planeamiento y Presupuesto.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| S3. Promover mecanismos de coordinación de convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales.                    | S12. Fortalecer la gestión del sistema de recursos humanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| S4. Desarrollar los documentos normativos para la gestión migratoria.                                            | S13. Fortalecer una comunicación estratégica hacia los colaboradores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| S6. Implementar la plataforma de interoperabilidad en materia migratoria                                         | S14. Ejecutar el proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios migratorios brindados por las dependencias de la Jefatura Zonal de Tacna -".                                                                                                                                                                                                                    |
| S7. Implementar las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento.                                            | S15. Ejecutar el proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios migratorios brindados por las dependencias de la Jefatura Zonal Piura".                                                                                                                                                                                                                         |
| S8. Fortalecer la gestión administrativa.                                                                        | S16. Ejecutar el proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios migratorios brindados por las dependencias de la Jefatura Zonal Pucallpa".                                                                                                                                                                                                                      |
| S9. Ejecutar acciones oportunas de mantenimiento y saneamiento a dependencias para prestar un adecuado servicio. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



### III. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

#### 3.1 Resultados alcanzados por los Objetivos Estratégicos Institucionales.

El PEI de MIGRACIONES establece metas anuales y globales a nivel de objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales para el período 2017-2019; para medir su cumplimiento se han establecido indicadores de desempeño, las cuales se muestran en el siguiente cuadro, que detalla las metas programadas, los resultados alcanzados al término del primer semestre 2017 y el órgano responsable de su cumplimiento.

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

| Objetivos Estratégicos Institucionales                                      |                                                            | Unidad de medida | Línea base | Programado | Años   |      |      | Meta global Órgano responsable |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|------------|------------|--------|------|------|--------------------------------|
| Indicadores de Desempeño                                                    |                                                            |                  |            | Ejecutado  | 2017   | 2018 | 2019 |                                |
| OEI 1: Fortalecer el sistema de gestión migratoria de la institución        |                                                            |                  |            |            |        |      |      |                                |
| Ind. 1.1                                                                    | Índice de productividad de gestión migratoria              | %                | PD         | Programado | 80%    | 85%  | 90%  | SM                             |
|                                                                             |                                                            |                  |            | Ejecutado* | 16,378 |      |      |                                |
| OEI 2: Elevar el nivel de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero. |                                                            |                  |            |            |        |      |      |                                |
| Ind. 2.1                                                                    | Índice de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero | %                | 77%        | Programado | 80%    | 85%  | 90%  | U                              |
|                                                                             |                                                            |                  |            | Ejecutado* | -      |      |      |                                |

(\*) Meta al primer semestre.



#### a) Resultados alcanzados para el OEI 1: Fortalecer el sistema de gestión migratoria de la institución.

Para medir el cumplimiento de este objetivo, se planteó un indicador de desempeño, con sus respectivas metas anuales, los cuales se muestran de una manera creciente en el próximo trienio 2017-2019 cuyas metas alcanzables son el 80%, 85% y 90% respectivamente.

##### **Índice de Productividad de Gestión Migratoria.**

El indicador señala el número total de trámites por trabajador, denominado también tasa de eficiencia laboral. Se obtiene considerando las cifras del total de usuarios atendidos en control migratorio a nivel nacional y usuarios atendidos por trámites de inmigración y nacionalización a nivel Lima, entre el número de trabajadores en cada caso. Este indicador se ha ampliado para contemplar la eficiencia laboral a nivel nacional, habiéndose atendido un promedio de 16,378 trámites por trabajador durante el primer semestre.

Las dificultades encontradas son principalmente reportes de incidentes de personas que realizaron el control migratorio a través de las puertas electrónicas (control migratorio automatizado) y que han presentado reclamos por errores durante el control migratorio, ya sea por fallas humanas o del sistema.

Persiste aún una falta de interoperabilidad institucional para mejorar los tiempos de verificación documentaria, manifestando la Gerencia de Servicios Migratorios que algunos aplicativos y equipos de cómputo se encuentran obsoletos.



Las medidas correctivas que se han tomado son:

1. Se ha exhortado al personal de los Puestos de Control Migratorio y Fronterizo a realizar el correcto registro de los movimientos migratorios.
2. Se ha capacitado al personal que realiza control migratorio en el principal Puesto de Control del país (PCM AIJCH), sobre el correcto procedimiento de control migratorio.
3. Se reorganizó el área de evaluación de trámites de CCM incorporándose el control de calidad y se estableció cuotas de producción para trámites de inmigración y nacionalización.
4. Se ha capacitado al personal para optimizar tiempos de atención en los trámites de inmigración y al personal de atención en ventanilla para brindar una mejor atención al usuario de servicios migratorios.

**b) Resultados alcanzados para el OEI 2: Elevar el nivel de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero.**



Para medir el logro de este objetivo se planteó el siguiente indicador:

**Índice de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero.**

El índice de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero mide el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de los servicios recibidos. Este servicio se encuentra en proceso de adquisición, cuyos resultados se conocerán a partir del segundo semestre.

**3.2 Resultados alcanzados por las Acciones Estratégicas Institucionales**

Los resultados alcanzados, en metas físicas, de las acciones estratégicas institucionales del PEI se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 02. Programación y ejecución de metas físicas de indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales**

| Acciones Estratégicas Institucionales                                                                                      | Indicador                                                                         | Programado | Ejecutado       | Responsable |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                                            |                                                                                   | 2017       | 2017-I semestre |             |
| 1.1. Política migratoria desarrollada para regular el proceso migratorio que beneficie al ciudadano nacional y extranjero. | Número de políticas migratorias desarrolladas para regular el proceso migratorio. | 2          | 3               | PM          |
| 1.2. Seguridad y control migratorio integral a los ciudadanos.                                                             | Porcentaje de cobertura de pasos de frontera                                      | 73%        | 76%             | PM          |
| 1.3. Fiscalización y verificación para la prevención del delito en la institución.                                         | Porcentaje de expedientes fiscalizados y verificados.                             | 3%         | 4%              | SM          |
| 2.1. Canales de atención mejorados a nivel nacional para la atención a ciudadanos nacionales y extranjeros.                | Número de mejoras a nivel nacional en los canales de atención al ciudadano        | 5          | 2               | U           |
| 2.2. Servicios migratorios descentralizados y de calidad para los ciudadanos nacionales y extranjeros.                     | Porcentaje de recursos administrativos aprobados a favor del ciudadano.           | S.I.       | 99.3%           | U           |





| Acciones Estratégicas Institucionales                                                                                                 | Indicador                                                                        | Programado | Ejecutado       | Responsable |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                                                       |                                                                                  | 2017       | 2017-I semestre |             |
| 2.3. Procedimientos y servicios simplificados, automatizados y en línea para un adecuado servicio al ciudadano nacional y extranjero. | Porcentaje de procedimientos y servicios simplificados, automatizados y en línea | 35%        | 80%             | PP          |

S.I.: Sin Información.

**a) AEI 1.1 Política migratoria desarrollada para regular el proceso migratorio que beneficie al ciudadano nacional y extranjero.**

Al primer semestre se han emitido 03 normas que regulan el proceso migratorio, las cuales se detallan a continuación:

**Decreto Supremo 001-2017-IN**, con el fin de proteger los derechos fundamentales de extranjeros padres o madres menores de edad e hijos/as mayores de edad con discapacidad permanente, residentes en el Perú en situación de permanencia irregular al haber excedido la permanencia establecida en la normatividad nacional, se promulgó el Decreto Supremo N° 001-2017-IN, para regularizar la calidad migratoria de estas personas mediante el otorgamiento del carné del Permiso Temporal de Permanencia –PTP, sin embargo en la actualidad otras instituciones del Estado todavía no le otorgan validez para los trámites internos.



**Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones**; el 1 de marzo, entró en vigencia el Decreto Legislativo 1350 – Nueva Ley de Migraciones de aplicación más sencilla facilita el ingreso de personal altamente calificado, inversionistas, voluntarios y estudiantes extranjeros, contribuyendo de esta manera al desarrollo del país.

**Reglamento del Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones, Anexo – Decreto Supremo N° 007-2017-IN**, tiene por objetivo establecer disposiciones relativas al movimiento internacional de personas y la migración internacional hacia y desde el territorio nacional; a los criterios y condiciones para la aprobación de las calidades migratorias y el otorgamiento de visas; a la situación migratoria y a la protección de las personas extranjeras en territorio nacional; al procedimiento administrativo migratorio en las materias de regularización, control, verificación, sanción y fiscalización migratoria; a la 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; entre otras materias migratorias contenidas en el Decreto Legislativo N° 1350.



**b) AEI 1.2 Seguridad y control migratorio integral a los ciudadanos.**

Durante el primer semestre se han implementado 03 puestos de control migratorio y fronterizo que se mencionan a continuación:

**Puesto de Control Migratorio Caballococha.** Permite reducir el flujo migratorio irregular así como las actividades relacionadas a ilícitos penales, contribuyendo al mejoramiento de la seguridad nacional y orden interno.

**Puesto de Control Fronterizo Tilali.** Se considera viable debido a que facilitará el control migratorio de extranjeros y nacionales en dicha zona, coadyuvando a fortalecer la seguridad nacional.

**Puesto de Control Fronterizo El Estrecho.** Permitirá reducir el flujo migratorio irregular así como otras actividades, y a su vez dando seguimiento al Entendimiento N° 3 de la XIV COMBIFRON Perú – Colombia, en la cual se establece la creación del Puesto de Control mencionado.

Se incrementó la cobertura en los pasos de frontera con la presencia de MIGRACIONES a 76%

**c) AEI 1.3 Fiscalización y verificación para la prevención del delito en la institución.**

El indicador señala el porcentaje de expedientes verificados y fiscalizados en relación a tres tipos de procedimientos de inmigración y nacionalización que son los de mayor riesgo de delito, como son los trámites de Cambio de Calidad Migratoria, Nacionalización de Inscripción de peruano por matrimonio y Obtención de nacionalidad peruana por naturalización.

Se ha realizado un mayor número de verificaciones y fiscalizaciones para evitar el fraude en los procedimientos migratorios, incidiéndose en solicitudes de otorgamiento de nacionalidad, no obstante contar con personal profesional insuficiente en el área para la ejecución de las diligencias verificadoras y no tener una movilidad institucional asignada para tal fin. Al primer semestre del 2017. El porcentaje de expedientes fiscalizados y verificados fue del 4%.

Entre las dificultades encontradas la Gerencia de Servicios Migratorios manifiesta lo siguiente:

- Insuficiente cantidad de personal.
- No se cuenta con ambiente especial para entrevistas de atención preferencial.
- El RENAJU no da atención al requerimiento de información de ciudadanos extranjeros que se encuentran con sentencia condenatoria y firme.
- El INPE no remite información respecto de los ciudadanos extranjeros que registran ingresos a establecimientos penitenciarios a nivel nacional.
- Documentos emitidos sin clasificación en el archivo central de la Institución.
- No existen documentos normativos de procedimientos de verificación y fiscalización.

La principal acción correctiva que ha implementado la Gerencia de Servicios Migratorios es la elaboración de proyectos de documentos normativos sobre procedimientos de verificación y fiscalización.

**d) AEI 2.1 Canales de atención mejorados a nivel nacional para la atención a ciudadanos nacionales y extranjeros.**

En el primer semestre se implementaron 02 canales de atención:

En el mes de febrero se implementó el Call Center, lo cual significó una atención de 5,542 ciudadanos, considerando el flujo de llamadas recibidas en el mes junio se ha gestionado e implementado mejoras en el Call Center, lo cual ha impactado en las atenciones a las consultas realizadas por los ciudadanos logrando una atención de 11,099 ciudadanos. Cifra que se proyecta ampliar progresivamente.



M. ACOSTA V.



En el mes de marzo se implementó una iniciativa de mejora en la calidad del servicio prestado: Se ha realizado la subdivisión de tickets de atención relacionados a preferenciales y no preferenciales con cita y sin cita para el trámite de pasaporte, lo cual permitió ordenar los tiempos de atención de los usuarios que requieren de un pasaporte biométrico.

**e) AEI 2.2 Servicios migratorios descentralizados y de calidad para los ciudadanos nacionales y extranjeros.**

El indicador "Porcentaje de recursos administrativos aprobados a favor del ciudadano" alcanzó un porcentaje de avance al primer semestre del 99.3%, según la información estadística proporcionada por TICE. Se tiene 316,126 procedimientos registrados a nivel nacional y 313,818 procedimientos aprobados a nivel nacional, entre los cuales se menciona: Pasaporte electrónico, Cambio de calidad migratoria, Cambio de clase de visa, Prórroga de permanencia, Prórroga de residencia, Solicitud de visa, Ins. hijos de Ext. Nac. en Ext. Res. Perú desde 5 años, Ins. hijos de peruanos Nac. en Ext. mayores de edad, Ins. peruano por matrimonio, Obtención de la doble nacionalidad, Obtención nacionalidad peruana por naturalización, Recuperación de la nacionalidad peruana, Renuncia a la nacionalidad peruana



**f) AEI 2.3 Procedimientos y servicios simplificados, automatizados y en línea para un adecuado servicio al ciudadano nacional y extranjero.**

De conformidad con la evaluación del PEI del año anterior, se alcanzó a automatizar 16 procedimientos TUPA en el Sistema Integrado de Migraciones (SIM), lo que representa un 80% de procedimientos automatizados, porcentaje que se ha mantenido hasta el presente período.

**3.3 Resultados alcanzados por las Acciones Estratégicas de Soporte**

Los resultados alcanzados, en metas físicas, de las Acciones Estratégicas de Soporte del PEI se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 03. Programación y ejecución de metas de indicadores de Acciones Estratégicas de Soporte**

| Acciones Estratégicas de Soporte                                                              | Indicador                                                                             | Programado | Ejecutado       | Responsable |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-------------|
|                                                                                               |                                                                                       | 2017       | 2017-I semestre |             |
| S1. Modernizar la infraestructura física y tecnológica para la gestión migratoria             | Porcentaje de mejoras de la infraestructura física y tecnológica de las dependencias. | 10%        | 23%             | PP          |
| S2. Fortalecer las capacidades institucionales para una adecuada gestión migratoria.          | Número de capacitaciones especializadas en gestión migratoria.                        | 8          | 9               | RH          |
| S3. Promover mecanismos de coordinación de convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales. | Número de convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales suscritos                 | 3          | 6               | PP          |
| S4. Desarrollar documentos normativos para la gestión migratoria.                             | Número de documentos normativos desarrollados para gestión migratoria actualizados.   | 3          | -               | PM          |
| S5. Consolidar el posicionamiento de la imagen institucional externa.                         | Índice de Favorabilidad Mediática                                                     | 85%        | 96.7%           | ICE         |



| Acciones Estratégicas de Soporte                                                                                 | Indicador                                                                             | Programado | Ejecutado       | Responsable |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                                  |                                                                                       | 2017       | 2017-I semestre |             |
| S6. Implementar la plataforma de interoperabilidad en materia migratoria                                         | Número de convenios de interoperabilidad implementados.                               | 2          | 2               | TICE        |
| S7. Implementar las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento.                                            | Nivel de cumplimiento de las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento.        | 85%        | 81%             | PP          |
| S8. Fortalecer la gestión administrativa.                                                                        | Número de propuestas de mejora de gestión administrativas implementadas               | 5          | 3               | PP          |
| S9. Ejecutar acciones oportunas de mantenimiento y saneamiento a dependencias para prestar un adecuado servicio. | Número de dependencias atendidas en el marco del plan de mantenimiento y saneamiento. | 3          | 4               | AF          |
| S10. Prevenir e investigar actos de corrupción.                                                                  | Tasa de variación de denuncias.                                                       | 8%         | 27%             | FELCC       |
| S11. Fortalecer la implementación de los sistemas de planificación y presupuesto.                                | Índice de implementación de los instrumentos PP                                       | 50%        | 63.4%           | PP          |
|                                                                                                                  | Número de PIP formulados                                                              | 2          | 0               | PP          |
| S12. Fortalecer la gestión del sistema de recursos humanos                                                       | Índice de rotación (renuncias)                                                        | 2%         | 11.7%           | RH          |
| S13. Fortalecer una comunicación estratégica hacia los colaboradores.                                            | Tasa de cobertura de comunicación interna.                                            | 50%        | 40%             | ICE         |

P.D.: Por definir



M. ACOSTA V.

#### a) AE S1 Modernizar la infraestructura física y tecnológica para la gestión migratoria.

Se realizó mejoras en la infraestructura tecnológica en 14 Sedes de MIGRACIONES (13 JZ y Sede Central), con la adquisición de equipos informáticos y de comunicaciones, lo cual representa el 23%.

#### b) AE S2 Fortalecer las capacidades institucionales para una adecuada gestión migratoria.

Esta acción estratégica tiene como indicador "Número de capacitaciones especializadas en gestión migratoria", superándose la meta programada con la ejecución de 09 capacitaciones especializadas con el fin de fomentar, mejorar y capacitar al personal en temas migratorios, de un total de 36 capacitaciones realizadas en el primer semestre.

Como principal dificultad para desarrollar la presente actividad es la falta de disponibilidad de ambientes para llevar a cabo las capacitaciones. Se aplicó como medida correctiva el préstamo de la Sala de la Nacionalidad para el desarrollo de las actividades programadas.

#### c) AE S3 Promover mecanismos de coordinación de convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales.

La promoción de mecanismos de coordinación de convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales está refrendada en el número de convenios de cooperación interinstitucional suscritos durante el primer semestre, el cual alcanza el número de seis, los cuales se detallan a continuación:



F. RÍOS

- Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Migraciones y Aeropuertos del Perú SA, suscrito el 09 de marzo del 2017.
- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Migraciones – Migraciones y la Comisión de Promoción del Perú para la exportación y el turismo – PROMPERU, suscrito el 21 de marzo del 2017.
- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Migraciones y la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla, suscrito el 29 de marzo del 2017
- Convenio Marco de Cooperación entre la Superintendencia Nacional De Migraciones y la Asociación Deportiva De Fútbol Profesional, suscrito el 04 de mayo del 2017.
- Convenio Marco de Cooperación entre la Superintendencia Nacional De Migraciones y el Gobierno Regional Loreto, suscrito el 29 de junio del 2017.
- Convenio Marco de Cooperación entre la Superintendencia Nacional De Migraciones y el Colegio de Notarios de San Martín, suscrito el 30 de junio del 2017.



#### **d) AE S4 Desarrollar los documentos normativos para la gestión migratoria.**

Los documentos normativos producidos por la Gerencia de Política Migratoria se basan en lo producido e informado en el indicador “Número de políticas migratorias desarrolladas para regular el proceso migratorio”, quedando pendiente para el segundo semestre la elaboración y aprobación de las Directivas de Lineamientos y Procedimientos para la creación de Órganos Desconcentrados.

#### **e) AE S5 Consolidar el posicionamiento de la imagen institucional externa.**



A fin de posicionar la imagen institucional externa de MIGRACIONES se ha gestionado numerosas entrevistas e informes periodísticos que han permitido obtener un valor publicitario equivalente de las informaciones positivas que asciende a 6.9 millones de soles; y un índice de favorabilidad mediática de 96.7%. Se han creado la revista bimestral Actualidad Migratoria y el boletín digital del mismo nombre. En redes sociales también se ha duplicado el número de seguidores en nuestra cuenta oficial en Twitter y se incrementado en 50% en Facebook. En materia de comunicación interna, se ha ampliado y mejorado la señalética en la sede central, las agencias descentralizadas y las jefaturas zonales.

El resultado obtenido ha sido muy positivo, considerando que anteriormente la imagen de Migraciones ha estado asociada a ineficiencia y denuncias de corrupción. De entre las dificultades encontradas se puede mencionar la falta de personal para realizar labores periodísticas y ausencia de un trabajo previo en la anterior gestión

Como medida correctiva se ha realizado un trabajo activo con medios de comunicación para lograr una presencia positiva, promoviendo las acciones y logros institucionales; y aprovechando la coyuntura informativa para obtener mayor impacto noticioso.



**f) AE S6 Implementar la plataforma de interoperabilidad en materia migratoria**

Se suscribieron e implementaron dos convenios de interoperabilidad en el primer semestre:

- **Implementación de la consulta webservice** a través de la PIDE del Carné de Extranjería para ser utilizado por las instituciones públicas a nivel nacional.
- **Implementación de webservices Alianza del Pacífico**, por el cual MIGRACIONES consulta información, a través de la PNP, de los registros, anotaciones, alertas o información de organismos de seguridad con relación a pasajeros que ingresan al país; así como, proporciona información sobre pasajeros peruanos que ingresan a los otros países de la Alianza.

**g) AE S7 Implementar las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento.**

En la actualidad, la gestión estratégica de MIGRACIONES tiene consigo la ejecución de seis Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento, los cuales se detallan a continuación:



M. ACOSTA V.



F. RIOS

- Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017, el cual ha llegado a un cumplimiento del 100% en los indicadores de monitoreo.
- Plan de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad 2009 -2018, se reporta un avance respecto al indicador anual en un 0,05%
- Plan Nacional para la Productividad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) 2012-2021, se superó el indicador en 200% para las Mypes con contratos menores a 8 UIT, quedando pendiente el indicador de Mypes participantes en procesos de selección.
- Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción, se alcanzó el 100% de las metas en tres de los cuatro indicadores propuestos, faltando la capacitación en temas de contratación a cargo del PDP.
- Política Nacional de Seguridad y Defensa Nacional, se reporta el cumplimiento al 100% de los indicadores previstos para el primer semestre 2017.
- Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2014-2021, se ha alcanzado el 100% de los indicadores previstos para el cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

En general, se informa que el nivel de cumplimiento de las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento se ha alcanzado en un 81% tan solo en el primer semestre, del total programado anual del 85%.

**h) AE S8 Fortalecer la gestión administrativa.**

El indicador "Número de propuestas de mejora de gestión administrativa implementadas" se presenta a continuación con las siguientes propuestas de mejora, las cuales han sido reconocidas como "Buenas Prácticas en Gestión Pública 2017":

- Priorización de Derechos Humanos de Migrantes en situación de vulnerabilidad a través del Permiso Temporal de Permanencia.
- Simplificación Administrativa en el Proceso de Expedición del Pasaporte Electrónico Peruano
- Tarjeta Andina de Migración – TAM Virtual: Mejorando los canales de atención presencial y virtual para la ciudadanía.

**i) AE S9 Ejecutar acciones oportunas de mantenimiento y saneamiento a dependencias para prestar un adecuado servicio.**

La presente acción estratégica está determinada por el siguiente indicador “Número de dependencias atendidas en el marco del plan de mantenimiento y saneamiento”. Al respecto, se brindó suministros para mantenimiento y reparación a cuatro (04) sedes de MIGRACIONES: Sede Central, JZ de Iquitos, JZ de Piura y JZ de Tumbes por un monto de S/ 149,159.80, con el fin de prestar un adecuado servicio al ciudadano.

**j) AE S10 Prevenir e investigar actos de corrupción.**

El indicador “Tasa de variación de denuncias” se incrementó entre un período a otro, debido a que se cuenta con mayores herramientas para denunciar irregularidades o inconductas funcionales, además del incremento de vistas inopinadas.

Dentro de las dificultades halladas, se ha percibido hasta la fecha una insatisfacción de los usuarios respecto de la atención brindada por ciertos trabajadores de MIGRACIONES.

Las acciones correctivas para reducir el índice de denuncias, han sido las visitas inopinadas a las diversas Agencias MAC, Agencias Descentralizadas de expedición de pasaporte, al PCM-AIJCH, Unidades Orgánicas, Órganos y Jefaturas Zonales.

Debe tenerse presente, la participación restringida del personal a las capacitaciones y la demora por parte de las Unidades Orgánicas y Órganos para brindar información y/o documentación solicitada durante las investigaciones preliminares.

**k) AE S11 Fortalecer la implementación del Sistema Integral de Planeamiento y Presupuesto.**

Los indicadores considerados en esta acción estratégica:

- Índice de implementación de los instrumentos Planificación y Presupuesto, se alcanzó un porcentaje de implementación del 63.4% al primer semestre del 2017. Entre los principales instrumentos de planificación y presupuesto se tiene: PEI (100%), POI (100%), ROF(60%), TUPA (40%) y Directivas Internas (17%).
- Número de PIP formulados, el cual no ha tenido avance significativo durante el primer semestre dado que el indicador debe cumplirse al culminar el segundo semestre del presente año.



Los indicadores mencionados han sido informados por la Oficina General de Planificación y Presupuesto, conforme a sus atribuciones y acciones desarrolladas.

**l) AE S12 Fortalecer la gestión del sistema de recursos humanos.**

La acción estratégica de fortalecimiento de la gestión del sistema de recursos humanos está medida con el índice de rotación (renuncias) del personal, donde se puede observar que este indicador ha aumentado al 11.7% durante el primer semestre por la renuncia de 89 servidores, generando un impacto bastante significativo tomando en cuenta que existe un total de 761 trabajadores.

Este indicador de rotación o renuncias del personal se manifiesta por el poco presupuesto asignado para retener el talento humano. Como medida correctiva se informa que se ha solicitado el reemplazo de los puestos, de acuerdo a las necesidades del área usuaria.

**m) AE S13 Fortalecer una comunicación estratégica hacia los colaboradores.**

La Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica ha implementado y reforzado diversas acciones de comunicaciones para fortalecer la comunicación interna, entre los que podemos destacar:



- Se ha elaborado e instalado señalética institucional interna tanto en la Sede Central como en las Jefaturas Zonales y agencias descentralizadas para facilitar la identificación de los diferentes ambientes de dichas sedes.
- Para mejorar la imagen del personal que brinda atención en las diferentes sedes y facilitar su identificación por parte de los usuarios, se elaboró el diseño y producción de prendas institucionales (polos, chalecos, camisas, blusas y gorros) los cuales fueron distribuidos, tomando en consideración la cantidad de colaboradores que existen en las diferentes jefaturas zonales.
- Para mejorar los canales de comunicación interna se implementó el envío de mailing diario del resumen informativo, así como, de diferentes notas de interés para los colaboradores. El cual llega, vía correo institucional, a un promedio de 700 colaboradores a nivel nacional.
- Se han elaborado videos institucionales, los cuales se actualizan de manera mensual y se difunden en el circuito cerrado con el que cuenta Migraciones, así como, en las diferentes plataformas de redes sociales.
- Elaboración y difusión del Boletín informativo bimestral Actualidad Migratoria, que contiene los principales logros y servicios a favor del ciudadanos, y que son distribuidos entre los colaboradores de Lima e interiores del país, así como a otras instituciones.
- Elaboración y difusión mensual del Boletín virtual Actualidad Migratoria Digital que se difunde de manera electrónica a los colaboradores de Migraciones e impreso en los murales cercanos a los ascensores de la sede central.



Dichas acciones representan al primer semestre un porcentaje de avance del 40% en la tasa de cobertura de comunicación interna.

## IV. LOGROS ALCANZADOS AL PRIMER SEMESTRE

### Actualización de la Normativa Migratoria

- **Decreto Legislativo N° 1350**, Decreto Legislativo de Migraciones, vigente desde el 01 de marzo de 2017 (Derogando al D.L 703 de 1984 y D.L 1236 de 2015).

Simplifica y ordena la legislación migratoria, protegiendo los derechos fundamentales de los ciudadanos nacionales y extranjeros, y contribuyendo al fortalecimiento de la seguridad nacional.

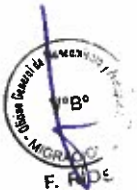
Esta nueva norma elimina una serie de trabas y vacíos que contenía la anterior ley (Decreto Legislativo N° 1236), incentivando el desarrollo de la economía nacional y promoviendo la integración de los migrantes a la sociedad peruana; se ordena y torna mucho más comprensible, realista y dinámico el marco legal, logrando con ello hacer más atractivo al país para los extranjeros calificados.

- **Decreto Supremo N° 007-2017-IN**, Reglamento del Decreto Legislativo de Migraciones (vigente desde el 28 de marzo de 2017).



Esta normativa se enfoca en el ejercicio de los derechos y deberes de personas extranjeras en el Perú, impulsando el despliegue de actividades económicas formales sujetas al pago de impuestos, la regularización migratoria, así como la atención a las personas en situación de vulnerabilidad. De igual manera verifica que los ciudadanos extranjeros cumplan con las obligaciones establecidas en ese nuevo marco legal; y sancionar hasta con la expulsión a quienes vulneren esa legislación.

### Permiso Temporal de Permanencia – PTP



- **Decreto Supremo N° 001-2017-IN**, por el cual se aprueban los lineamientos para el otorgamiento del Permiso Temporal de Permanencia para las personas extranjeras madres o padres de hijos/as peruanos/as menores de edad e hijos/as mayores de edad con discapacidad permanente.

Dicho instrumento legal fue dado en aras de proteger y asegurar los derechos de las niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad permanente, cuya madre o padre sea de nacionalidad peruana, así como a las presuntas víctimas de actos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

- **Decreto Supremo N° 002-2017-IN**, por el cual se aprueba los lineamientos para el otorgamiento del Permiso Temporal de Permanencia para las personas de nacionalidad venezolana. El mismo que fue dado en aras de proteger y asegurar los derechos de las personas de nacionalidad venezolana que se encuentran en Perú.
  - Regulariza situación migratoria irregular de extranjeros con posterior entrega del PTP.
  - PTP otorga facilidades de acceso al trabajo, servicios de salud, educación y fomenta el pago de impuestos.
  - Protege derechos fundamentales, especialmente de poblaciones vulnerables.

- CIDH y prensa internacional, considera el PTP como un “ejemplo para la región”.

### **Tarjeta Andina de Migración – TAM Virtual**

La TAM Virtual es un formulario digital que elimina el llenado de los formatos impresos, simplificando el trámite migratorio a los pasajeros nacionales y extranjeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, en los puertos a nivel nacional y Puesto de Control Fronterizo Santa Rosa de Tacna. Se completa en forma automática con la información contenida en los pasaportes, documentos de identidad y boarding pass de los pasajeros. Entre sus ventajas tenemos las siguientes:

- Eliminación de formularios físicos en el AIJCH, cruceros turísticos y frontera entre Tacna y Arica (PCF Santa Rosa – Tacna).
- Información de datos personales obtenida automáticamente.
- Ahorro significativo en papel, impresiones y espacio de almacenaje (Ecoeficiencia – eliminación de 48 toneladas de papel - diciembre de 2016).

### **Puertas Biométricas / E-Gates**



M. ACOSTA V.

- 4 e-gates para el control migratorio automatizado en el AIJCH para fortalecer la seguridad.
- Control promedio en 45 segundos por persona (antes 2 minutos).
- Competitividad del control migratorio a nivel de los mejores aeropuertos del mundo.
- 44,835 usuarios han utilizado las Puertas Biométricas (desde el 14NOV2016 al 30JUN2017).

### **Sistema Información Avanzada de Pasajeros – APIS**



F. RIOS

- Alianza estratégica con la Dirección de Aduanas y Protección (CBP) del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos de América (USA).
- Conocimiento previo de los pasajeros que arriban a Perú.
- Fortalece seguridad de control migratorio y aduanero.
- Interconexión con bases de datos de Interpol y PNP.
- Seguridad nacional preventiva.

### **Puestos de Control Migratorio Fronterizo (PCF)**

- Puesto de Control Fronterizo Tilali, en el distrito de Tilali, provincia de Mocho, departamento de Puno, a cargo de la Jefatura Zonal de Puno de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. N° 013-2017-MIGRACIONES del 24ENE2017)
- Puesto de Control Fronterizo El Estrecho, ubicado en la localidad de San Antonio del Estrecho, distrito y provincia de Putumayo, departamento de Loreto, a cargo de la Jefatura Zonal de Iquitos de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. N° 014-2017-MIGRACIONES del 24ENE2017)
- Puesto de Control Migratorio Caballococha, en la ciudad de Caballococha, del distrito de Ramón Castilla, de la provincia Mariscal Ramón Castilla, del departamento de Loreto, a cargo de la Jefatura Zonal de Iquitos de la



Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES. (R.S. N° 084-2017-MIGRACIONES del 27MAR2017)

- Relanzamiento del Puesto de Control Fronterizo Santa Rosa: ubicado en la isla de Santa Rosa del distrito de Yavarí, provincia de Mariscal Ramón Castilla – Región de Loreto.

### **Sistema de Gestión Documental – SGD**

- Utiliza tecnología de “firma digital” que garantiza seguridad de documentos.
- Permite elaborar, revisar, enviar y hacer seguimiento de documentos administrativos en línea.
- Elimina el uso de papel en la documentación interna (Ecoeficiencia).
- Reducción de espacios de almacenaje (Archivos).

### **Posicionamiento de la Imagen institucional**

El promedio de índice de posicionamiento positivo en medios de comunicación, correspondiente al periodo, noviembre 2016 a junio 2017, es de 96.7%, de acuerdo a los datos de IP Noticias, lo que evidencia una óptima gestión de la imagen y presencia positiva de la institución en medios de comunicación masiva, lo cual fortalece la comunicación con el público interno y externo mediante el uso de las herramientas de gestión de prensa, marketing, protocolo y relaciones públicas.



### **Compromiso de Lucha contra la Corrupción**

- Se han efectuado 22 visitas inopinadas, fortaleciendo los mecanismos de prevención, a efectos de eliminar las irregularidades y actos de corrupción dentro de la entidad para otorgar un mejor servicio a los usuarios;
- Se ha brindado 8 charlas sobre ética pública y lucha contra la Corrupción.

### **Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica de MIGRACIONES**

- Implementación del aplicativo de Permiso Temporal de Permanencia (PTP) en el Sistema Integrado de Migraciones y las del aplicativo web de Citas para el Permiso Temporal de permanencia (PTP).
- Implementación de solicitud de permiso especial de viaje en línea.
- Implementación de citas para nacionalización, así como la adecuación del Sistema de citas para emisión de Pasaporte Electrónico para permitir el horario ampliado de atención en la sede de Miraflores y la emisión de pasaporte electrónico en los MAC (Mejor atención al ciudadano) de la PCM.
- Implementación de Sistemas para permitir pagos con POS en el Sistema del Aeropuerto Jorge Chávez y en el Sistema de emisión de certificados en la Sede Central de MIGRACIONES.
- Implementación de Web Service Alianza del Pacífico (Perú, Colombia, México)
- Implementación de la consulta webservice a través de la PIDE del Carné de Extranjería para ser utilizado por las instituciones públicas a nivel nacional.



### **Suscripción de Convenios Interinstitucionales**

- Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Migraciones y Aeropuertos del Perú SA.
- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Migraciones – Migraciones y la Comisión de Promoción del Perú para la exportación y el turismo – PROMPERU.

- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Migraciones y la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.
- Convenio Marco de Cooperación entre la Superintendencia Nacional De Migraciones Y La Asociación Deportiva De Fútbol Profesional.
- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Migraciones y el Gobierno Regional de Loreto.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Colegio de Notarios de San Martín y la Superintendencia Nacional de Migraciones.

### Emisión de Pasaportes Electrónicos

- Durante el primer semestre de emitieron 285,405 pasaportes electrónicos a nivel nacional.

## V. CONCLUSIONES

El presente Informe de Evaluación del PEI 2017-2019, describe el estado de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales al término del Primer Semestre del Año Fiscal 2017, en base a los indicadores de desempeño informados.



- Se ha logrado alcanzar las metas programadas para el primer semestre 2017.
- Con la implementación de nuevas tecnologías y la mejora de puestos de atención migratoria se ha alcanzado una presencia institucional en todo el país, fortaleciendo el Sistema de Control Migratorio.
- Se ha desplegado la fiscalización y verificación de expedientes para evitar el fraude en los procedimientos migratorios, logrando prevenir un mal uso de la información en beneficio de terceros.
- No se ha podido cuantificar el nivel de satisfacción del ciudadano nacional y extranjero dado que el proceso de contratación de este servicio se encuentra en trámite.
- Varios de los indicadores proyectados han sido medidos en base a otra fuente de información validada por las Gerencias a cargo de los mismos, siendo necesario alinear los mismos al indicador base para una continuidad en su medición.
- La imagen institucional externa se ha posicionado rápidamente en los medios durante el primer semestre 2017.



## VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se citan a continuación forman parte de las sugerencias y propuestas presentadas por los Órganos con la finalidad de viabilizar o afianzar las actividades que realizan de manera periódica:

- Se requiere que los permisos temporales de permanencia otorgados por MIGRACIONES formen parte de la información interoperable que administren otras entidades públicas, de tal manera que el acceso a la información sea inmediata y en beneficio de los ciudadanos extranjeros.
- Se requiere contar con una Directiva de Lineamientos y Procedimientos para la creación de Órganos Desconcentrados que permita unificar este proceso desde su requerimiento hasta su puesta en marcha.



M. ACOSTA V.

- c. Es necesario la implementación de las Unidades Orgánicas, Órganos y Jefaturas Zonales con equipos tecnológicos (video conferencia, proyectores, etc.), a efectos de brindar capacitaciones de mayor alcance.
- d. Contar con archivos digitalizados, no solo de los trámites operativos o solicitudes, sino en materia de administración interna facilitar la ubicación de la información y/o documentación solicitada a efectos de realizar las pericias e investigaciones de fiscalización y procedimientos disciplinarios de manera más eficiente y oportuna.



F. RIOS