



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio
del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. María Rudh Ruiz Albornoz (ORCID: 0000-0003-4628-0709)

ASESOR:

Dr. Ing. Joel Martin Visurraga Agüero (ORCID: 0000-0002-0024-668X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y hermanos, a mi Abu por ser mi apoyo incondicional y en especial a mi hijo José Gabriel por comprender este gran esfuerzo y sacrificio.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por permitirme estudiar y optar el grado de Maestro en Gestión Pública. A mi asesor Dr. Ing. Joel Martín Visurraga Agüero por las orientaciones y libertad de trabajo en el campo investigativo y a mis compañeros de trabajo de la Superintendencia Nacional de Migraciones por sus valiosos aportes durante el desarrollo de la presente investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, **María Rudh Ruiz Albornoz**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Gobierno digital en control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020**” presentada, en 153 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto del 2020



Firma

María Rudh Ruiz Albornoz

DNI: 40970905

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
II. Método	25
2.1 Tipo y diseño de investigación	25
2.2 Escenario de estudio	26
2.3 Participantes	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.5 Procedimiento	27
2.6 Método de análisis de información	28
2.7 Aspectos éticos	30
III. Resultados	31
IV. Discusión	39
V. Conclusiones	46
VI. Recomendaciones	48
Referencias	50

Anexos	60
Anexo 1: Matriz de categorización	60
Anexo 2: Matriz de elaboración de ítems de entrevista	62
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	65
Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos	69
Anexo 5: Transcripción de entrevistas	73
Anexo 6: Proceso de codificación	109
Anexo 7: Proceso de triangulación	135
Anexo 8: Resultados de la investigación	142

Resumen

El trabajo de investigación titulado “Gobierno digital en el puesto de control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020” tuvo como objetivo analizar cómo se desarrolla el gobierno digital en el control migratorio con el propósito de optimizar la gestión migratoria y cumplir con las expectativas de investigación.

Desde el aspecto metodológico, el estudio se direcciona a un enfoque cualitativo, orientado al paradigma interpretativo y con un diseño fenomenológico; para el desarrollo de esta investigación se utilizó como técnica la entrevista semiestructurada e instrumento la guía de entrevista a ocho personas entre ellas usuarios, gestores y responsables de equipo que laboran en el puesto de control migratorio.

De acuerdo con los resultados, se demostró que nuestro actual sistema migratorio adolece de efectividad en el uso de herramientas tecnológicas e informáticas para realizar un óptimo control migratorio siendo estos fundamentales para un efectivo gobierno digital.

Palabras clave: Gobierno digital, control migratorio, interoperabilidad, servicios digitales, seguridad digital.

Abstract

The research work entitled "Digital government at the immigration control of the Migration Control Post of the Jorge Chávez International Airport, Callao 2020" has as objective to analyze how digital government is developed in immigration control with the purpose of optimizing immigration management and meet research expectations

From the methodological aspect, the study is directed to a qualitative approach, oriented to interpretation and with a phenomenological design; For the development of this research, the semi-structured interview was used as a technique and the interview guide instrument was used with eight people, including users, managers and team leaders who work at the immigration control post.

According to the results, it was shown that our current immigration system lacks effectiveness in the use of technological and computer tools to carry out optimal migration control, these being essential for an effective digital government.

Keywords: Digital government, immigration control, interoperability, digital services, digital security.

I. **Introducción**

En la actualidad, tratar sobre gobierno digital es remontarse a los inicios de los años 80, en la que diversos gobiernos en diferentes partes del mundo empezaron a implementar estrategias de gobierno electrónico, siendo Singapur en Asia, según Weiling & Kwok (2004) el pionero mundial en establecer infraestructura de banda ancha de alcance nacional para el 99% de sus ciudadanos y primero en implementar tecnología de la información en materia educativa y participación ciudadana, produciendo distintos tipos de innovaciones y logrando distintos impactos en sus propias organizaciones y en la calidad de vida de los ciudadanos. Europa tampoco fue ajeno a este proceso, a finales de 1999, la Comisión Europea lanzó la iniciativa “eEurope, una sociedad de la información para todos”, la misma que fue debatida en Lisboa en marzo del 2000 y que según Enrique (2017) tuvo tres etapas, siendo la primera etapa eEurope 2002 la cual estaba orientada a introducir a la sociedad europea a la era digital, a través de la conectividad a internet de ciudadanos, empresas y administraciones públicas.

Asimismo, la Comisión Europea como parte de su Agenda Digital lanzó la Estrategia Europa 2020, cuya iniciativa Una agenda digital para Europa está orientada al crecimiento sostenible de la economía basada en la competitividad y la innovación y declara que los servicios que brinda la administración electrónica debe ser prestado de forma abierta, transparente y participativa para los ciudadanos y empresas, siendo Reino Unido un referente exitoso cuya estrategia está basada en la inclusión digital y en la accesibilidad del servicio para personas discapacitados o para cualquier otro usuario. Del mismo modo, Gracia (2018) señala que Estados Unidos promulga en diciembre del 2002 la Ley del Gobierno Electrónico la misma que define como el uso del gobierno de las aplicaciones de internet y otras tecnologías de la información para las mejoras en las operaciones gubernamentales, regulando el uso y conservación de la información gubernamental e incorpora la estandarización de la interoperabilidad entre los sistemas de administración electrónica estadounidense.

De igual forma, sostiene que en Latinoamérica, las estrategias nacionales de e-gobierno se orientaron a mejorar la interacción entre la administración pública, los ciudadanos y las empresas e indica que en el estudio realizado por Criado y Gil García el gobierno electrónico en América Latina presenta desigualdad en lo que respecta al acceso a internet entre un país y otro, mientras que Uruguay y Chile mantienen un posicionamiento de banda ancha superior al 50%, un segundo grupo oscila entre 30 y 50%, mientras que un tercer grupo de países

menos experimentados mantienen una banda reducida menor a 30%, siendo las redes de banda ancha un pilar fundamental para las economías digitales, debido a que el uso eficaz de estos servicios fomentan la productividad, inclusión social y buen gobierno.

En el Perú, desde hace más de una década, como parte del proceso de modernización del estado se viene realizando esfuerzos por fortalecer el uso de las tecnologías de la información y comunicación, esta herramienta informática ha permitido implementar estrategias de gobierno digital con el propósito de elevar la calidad de los servicios gubernamentales al servicio de la ciudadanía fomentando una participación activa y eficaz que contribuya con el desarrollo sustentable y la reducción de la brecha digital. El gobierno digital y las tecnologías digitales son aspectos integrados en la comunicación, labor y estructura de la sociedad actual y forman parte del proceso de vinculación del Perú con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE, organización que conoce su uso estratégico como parte integral del diseño de políticas y estrategias de modernización del estado, con el fin de crear servicios digitales confiables, seguros, y accesibles para ciudadanía, el cual está sustentado en una comunidad compuesta por diferentes actores del sector público y privado, quienes amparan la iniciativa para producir datos y crear servicios y contenidos que aseguren el pleno respeto de las personas en un entorno digital. OCDE (2016).

En el marco del Programa País, la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, a través de la Secretaría de Gobierno Digital – SEGDI y siguiendo las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE ha venido impulsando el proceso de transformación digital en las instituciones públicas, el mismo que está orientado a expresar un gobierno digital que impacte y genere valor público en la atención de la ciudadanía. En esa línea, mediante Decreto Legislativo N° 1412, de fecha 13SET2018, se aprueba la Ley de Gobierno Digital, la cual establece su aplicación al uso transversal de tecnologías digitales en la prestación de servicios digitales y sus procesos para los tres niveles de gobierno de la administración pública, teniendo como fin el acceso de servicios digitales en condiciones óptimas, seguras, accesibles e interoperables facilitando así la transparencia para los ciudadanos en general.

Asimismo, es preciso señalar que, mediante Decreto Legislativo N° 1246 de fecha 10NOV2016 y Decreto Legislativo N° 1310, de fecha 30DIC2016, se aprobaron diversas medidas de simplificación administrativa, con el fin de promover de forma efectiva la

inclusión digital en la ciudadanía, buscando así orientar el proceso de transformación digital en el Estado Peruano con miras a facilitar la prestación de servicios digitales y coadyuvar a que el Perú pueda lograr la prestación de dichos servicios en forma eficiente y eficaz, contribuyendo al desarrollo de la economía digital y la sociedad del conocimiento en el Perú. (Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI).

Con el objetivo de garantizar el avance en la transformación digital del estado, la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR en conjunto con la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, realizaron el primer diagnóstico de competencias digitales en el sector público, priorizando el diagnóstico en los miembros de la alta dirección de las entidades del Poder Ejecutivo, los responsables del Comité de Gobierno Digital, gobiernos regionales y locales, así como universidades y entidades públicas. En esa línea, el diagnóstico permitirá identificar las necesidades de fortalecimiento de competencias digitales y orientar las estrategias de desarrollo de los directivos hacia la cobertura de dichas necesidades, con el fin de brindar servicios más ágiles y eficientes a la ciudadanía. El Peruano (2020). Por consiguiente, Migraciones no es ajeno a esta realidad debido a que el empleo de las herramientas tecnológicas e informáticas son de vital importancia para el desarrollo del control migratorio, pues permiten brindar una atención adecuada con el uso de las mismas.

En esa misma línea, la Superintendencia Nacional de Migraciones – Migraciones, creada según Decreto Legislativo N° 1130, como Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, en cumplimiento de la Política General de Gobierno y Políticas Nacionales busca brindar una eficiente gestión con servicios migratorios seguros y ágiles, impulsando la transformación digital, mejora continua y fortalecimiento de sus capacidades; en tal sentido, según Resolución Ministerial N° 0727-2016-11 el Ministerio del Interior llevó a cabo el proceso de formulación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del sector interior 2016-2021 el cual se encuentra alineado a las estrategias y objetivos del Plan Estratégico Multianual del sector interior (PSEM) 2016-2021 y comprende a Migraciones como órgano adscrito, estableciendo entre sus objetivos estratégicos: disponer de la infraestructura y capacidades tecnológicas necesarias y adecuadas para desarrollar el gobierno electrónico; implementar la gestión por procesos en las actividades operativas y administrativas del sector orientados a su sistematización e información y satisfacer los

requerimientos del ciudadano de disponer servicios en línea para realizar sus trámites; sin embargo, estos objetivos no han sido debidamente potenciados ni fortalecidos, puesto que en el control migratorio se presentan dificultades como la inoperatividad de las puertas electrónicas implementadas con el fin de automatizar la gestión migratoria, limitada implementación de interoperabilidad con instituciones estratégicas, impresión innecesaria de documentos, retrasos en el control migratorio por revisión y validación de documentos notariales o judiciales y por consiguiente pérdida de vuelo por parte de los usuarios, generando altos índices de reclamos y evidenciando el incumplimiento de los objetivos estipulados en el plan estratégico.

Según lo descrito, en el marco de la Modernización de la Gestión del Estado y de las medidas de prevención que deben adoptarse de conformidad con las disposiciones emitidas por el Estado peruano frente al COVID-19, se crea la Plataforma “Agencia Virtual de Migraciones”, mediante R.S 131-2020-Migraciones como mecanismo de fortalecimiento de los servicios digitales con el fin de brindar una atención eficaz a los ciudadanos extranjeros y nacionales, evitando la presencia masiva como medida de prevención ante la emergencia sanitaria declarada.

En ese contexto, esta investigación trata de analizar cómo se desarrolla el gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020. De tal manera que los resultados muestren de qué manera el desarrollo del gobierno digital beneficia a los usuarios y servidores públicos de dicha institución.

En la revisión de estudios previos, en el ámbito internacional se cita a Toro, Gutiérrez, y Correa (2020), estudio desarrollado con el objetivo de revisar y seleccionar fuentes documentarias sobre estrategias de gobierno digital que involucre la transparencia y datos abiertos para identificar nuevas tendencias en tecnología aplicadas a la administración pública y su implicancia en la mejora de los servicios digitales en el cual la metodología se basó en la revisión de la literatura de diversas fuentes, concluyendo que cuando un estado adopta el gobierno digital aumenta la transparencia y acerca a los ciudadanos en forma inmediata buscando poner un alto a la corrupción y garantizando el derecho a la información de los ciudadanos.

Asimismo, Según Gracia (2018), en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo conocer si con el fortalecimiento del estado desde la perspectiva del uso de la tecnología de información y comunicación se puede lograr avances de un gobierno electrónico a un

gobierno abierto. Para ello desarrolla la genealogía de las teorías que permiten articular el uso de la tecnología de información y comunicación en la gestión estatal, por lo cual el autor concluye que se debe trabajar en el fortalecimiento del e-gobierno hasta lograr la construcción de un gobierno abierto donde los actores públicos y privados al igual que la ciudadanía puedan tomar decisiones que garanticen una democracia transparencia y una mejora de servicios públicos inteligentes y ello se lograra en la medida en que los países emergentes lleguen a tener el mismo conocimiento tecnológico que los países más desarrollados.

Martino, Brucher, Duprel y Venter (2017), en el estudio realizado tuvo como objetivo conocer el impacto de la transformación digital en el gobierno, para ello realizó una encuesta a más de 1200 funcionarios gubernamentales en 70 países dando como resultado que los servicios digitales tienen un impacto significativo en la actualidad y es un factor importante en el plan de gobierno de las instituciones gubernamentales, debido a que este nuevo ciudadano el cual ha sido creado por el internet es proactivo, colaborativo y aspira a contribuir una sociedad mejor en una nación moderna, abierta y altamente conectada.

De igual forma, Soto (2017), en el trabajo de investigación realizado tuvo como objetivo estudiar la incidencia que tiene el Gobierno Electrónico en el ejercicio del derecho a la Información. Para ello desarrolla una explicación del derecho a la información en Chile, la evolución de la información recurriendo a la ley transparencia de la función pública y del acceso a la información de la administración del estado y la conceptualización del gobierno electrónico como eje de desarrollo, a partir de ello el autor concluye en que el uso de herramientas tecnológica en el marco del gobierno electrónico contribuye a optimizar el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia en el ejercicio de la gestión pública.

Noonan (2017), en su investigación realizada tuvo como objetivo dar a conocer los nuevos retos y desafíos de seguridad digital a los que se enfrentan los nuevos líderes del sector gubernamental, debido a que el mercado de seguridad de TI ha evolucionado significativamente y que en la actualidad la seguridad digital ya no trata de proteger activos de hardware y software ubicados dentro el centro de datos. Hoy en día, gran parte del procesamiento de una organización ocurre fuera del centro de datos. Basándose para ello en investigaciones estadísticas y estudio de casos prácticos con ejecutivos. En tal sentido el aporte de esta investigación es relevante porque permite determinar que la seguridad digital

es un problema de gran relevancia para todas las organizaciones del gobierno debido a que necesitan una respuesta inmediata y una solución más holística que involucre a todos los niveles de gobierno. La seguridad digital es un desafío de liderazgo superior, porque cada vez más, la comunidad está viendo la tecnología como algo normal y parte de los procesos de gobierno. El buen gobierno debería Ser competente, predecible, confiable y abierto.

Marulanda, Lopez y Valencia (2017), en su artículo realizado tuvo como objetivo dar a conocer los resultados del estudio sobre el estado y los alcances del gobierno TI y su gestión de TI en las instituciones públicas de la ciudad de Manizales, en el Departamento de Caldas Colombia. Para ello se empleó como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a 19 entidades públicas, en la cual se desarrolló un estudio desde una óptica inductiva y una investigación de tipo descriptiva, exploratoria y correlacional, a partir de ello el autor concluye que el Gobierno TI es una realidad para una porción de dichas entidades y que con los resultados obtenidos se pueden desarrollar planes en conjunto entre universidades públicas y entidades públicas-privadas para generar un mayor desarrollo de su gobierno y la gestión de TI.

De igual forma Rabaa'i, (2016), en su trabajo de investigación tuvo por objetivo investigar los factores que determinan la adopción de servicios de gobierno electrónico en el estado de Kuwait. Para ello empleó como instrumento el cuestionario, el cual aplicó a 534 estudiantes de una universidad particular, en la que el autor concluye que el uso de los servicios de gobierno electrónico involucra no solo al estado sino a la voluntad de la ciudadanía de interactuar directamente hasta lograr que esta herramienta sea auto eficaz y pueda percibirse como un servicio útil, accesible y confiable y que la utilidad y facilidad de uso son los factores principales por el que los ciudadanos de Kuwait utilizan estos servicios digitales.

Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2007), en su Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe, con el objetivo de proveer información sobre labores de interoperabilidad que vienen realizando Chile, Brasil, Colombia, Trinidad y Tobago y México, los mismos que van a servir de modelo para definir la arquitectura y plataforma de interoperabilidad para América Latina y el Caribe, establecen respuestas a los problemas organizacionales, semánticos, técnicos y de gobernanza que deben ser resueltas para facilitar el intercambio oportuno y eficiente de información entre los países. A partir de ello, se plantea una arquitectura de

interoperabilidad, que toma en cuenta los factores para que esta iniciativa se desarrolle con éxito en la región.

Por otro lado, se cita a Navarrete (2019), cuyo trabajo de investigación tuvo como objetivo resaltar los beneficios y bondades que han representado el uso y aprovechamiento de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones TIC en el puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional el Dorado; el autor desarrolla una explicación sobre los constantes estudios y análisis que Migraciones Colombia realiza como la actualización periódica de los equipos y los constantes mantenimientos por el cual el autor concluye que con el aprovechamiento de las nuevas tecnologías y canales de comunicación desarrollados por la entidad se brindan servicios más rápidos ágiles y seguros, generando niveles de satisfacción y proyección del país a nuevos escenarios de competitividad.

De igual forma Bolaños (2009), en su estudio de investigación tuvo como objetivo dar a conocer las fallas en el sistema de control migratorio en los puntos de internación aérea para ello analizó la relación que existe entre las fallas humanas, técnicas y legales describiendo los procesos migratorios que se desarrollan en este punto de internación en el cual sostiene que el control migratorio es el procedimiento administrativo que realiza el agente migratorio con el fin de revisar y documentar los movimientos migratorios que ingresen por los puntos de internación al territorio nacional, el mismo que debe estar dotado de herramientas electrónicas y automatizadas debido que estos equipos ofrecen celeridad y confiabilidad en el contenido el cual se ve reflejada en un efectivo control de los servicios migratorios, pero a la vez considera importante realizar una revisión manual y visual de los documentos por parte de las autoridades migratorias.

En relación a los antecedentes nacionales, se cita a Quispe (2020), cuya investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis. Para ello se empleó una metodología de tipo básica y nivel descriptivo en la cual aplicó un instrumento que es el cuestionario que se aplicó a 100 ciudadanos del distrito de San Luis, en la cual se desarrolló un enfoque cuantitativo-no experimental y transversal, a partir de ello se concluye que la percepción de la ciudadanía sobre el gobierno electrónico es de regular y excelente y que la implementación de este tendría una influencia positiva en la gestión municipal, permitiendo un mejor acercamiento con la ciudadanía.

Por otro lado, Corcuera (2020), en su trabajo de investigación tuvo por objetivo de determinar la relación que existe entre política migratoria y control migratorio en la Gerencia

de Servicios Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, en la sede principal de Breña, 2019. Para ello empleó una metodología en la cual se aplicó un instrumento que es el cuestionario a 79 servidores públicos del régimen CAS, en la cual se desarrolló un enfoque cuantitativo-no experimental y transversal de tipo básico y nivel descriptivo correlacional, en la que el autor concluye que si existe una relación directa y significativa entre política migratoria y control migratorio.

Asimismo, Mendiola (2017), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar si el estado peruano al ejercer su potestad de control migratorio se somete a los límites y condiciones establecidas por el Derecho Internacional en materia de derechos humanos y protección internacional. Este estudio se desarrolló en un enfoque cualitativo y se empleó una metodología que combina técnicas como la entrevista y la investigación documental con el análisis de fuentes de información secundaria, en la cual el autor sostiene que el control migratorio es una herramienta útil para la seguridad nacional debido a que este proceso migratorio se basa en la recopilación de información documentaria para facilitar la entrada de los migrantes en forma segura y ordenada; de igual forma refiere que como medida para reducir la migración irregular se requiere llevar a cabo controles secundarios a personas de interés especial que requieren ser verificadas o fiscalizadas en resguardo del orden público siempre y cuando este motivado por alguna orden de una autoridad policial u organización competente.

De igual forma, Parra (2016), en su trabajo de investigación, implementación de medidas de control migratorio, para la migración irregular en la frontera norte de Tumbes con Ecuador, investigación que se desarrolló con el objetivo de conocer las medidas e implementación en el proceso del control migratorio en la zona fronteriza de Tumbes con Ecuador, para ello se empleó una metodología en la cual se aplicó un instrumento que es la guía de entrevista a 22 personas entre funcionarios, operadores y usuarios, bajo el enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, transversal y exploratorio, concluyendo el autor en que el Estado viene tomando acciones con las autoridades respectivas en la zona fronteriza con el Ecuador pero estas no son integrales ni convergen con el desarrollo de las personas migrantes, puesto que se evidencia ingresos clandestinos burlando las normas migratorias por lo que se debería aplicar medidas de forma oportunas bajo las políticas migratorias y normativa vigente.

Acerca de las bases teóricas que respaldan esta investigación, se encuentran dos principios teóricos asociadas a la categoría gobierno digital, por lo que se cita a Tamayo (2012), el cual sostiene que la Teoría General de Sistemas, planteada por Bertalanffy es una propuesta de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades, pretende ser una ciencia general de la totalidad, el cual tiene su origen en la pretensión de unificar las ciencias y el análisis científico contra el aislamiento y la especialización heredados del positivismo. La Teoría General de Sistemas pretende ser una alternativa teórico-metodológica que busca la formulación de principios válidos para sistemas en general y tiene como objetivo la búsqueda de alternativas para lograr la eficiente ejecución de decisiones en el sistema de la organización humana. Desde esta perspectiva, sostiene que el gobierno electrónico se debe enfocar desde la teoría de sistemas, el cual funciona como un sistema transparente que permite regular la acción pública a través de la ciudadanía.

Por su parte, Cano (2016), señala que la nueva gestión pública dada por Airar y Urgell está basada en un modelo de gestión competente y organizado que se caracteriza por crear estructuras menos jerarquizadas y descentralizadas orientada al ciudadano como cliente del sector público y cuya administración es flexible y está orientada hacia los resultados con el fin de lograr la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

En esta dirección, Chica (2011), sostiene que la nueva gestión pública dada por Hood puede concebirse como el modelo que marca un hito en el desarrollo de la burocracia weberiana y que este nuevo ecosistema está basado en la aplicación de sistemas y equipos informáticos en la administración pública, sostiene además, que los desarrollos tecnológicos que existen en la actualidad permiten realizarse en su plenitud, ya que en la época en que Weber propuso estos planteamientos el alcance era limitado y laboriosos y ponerlos en práctica hubiera resultado costoso. En ese sentido, basándose en las reglas y los sistemas de control minucioso acercados a la tecnología de la información, se puede afirmar que el modelo de la nueva gestión pública se acerca a la visión weberiana.

De igual forma, García (2007), respalda este modelo y sostiene que la nueva gestión pública es un matrimonio entre la gerencia profesional y el nuevo institucionalismo y éste persigue la creación de una administración eficaz y eficiente, es decir que satisfaga las verdaderas necesidades de los ciudadanos al mínimo costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a

su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello enmarcado en un sistema de control que otorgue una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección y por otro, facilite la participación ciudadana.

De igual forma sostiene que en un escenario inicial se debe empezar por evaluar qué actividades deben realizar las instituciones públicas y cuál de ellas pueden ser cedidas al sector privado en caso de que este último sea el productor más eficiente de las mismas. Posteriormente, debe cuestionarse las acciones más adecuadas para introducir la competencia como mecanismo que fomente la eficiencia y calidad de aquellos servicios que permanecen definidos como de competencia pública. Estos hechos se fundamentan en las teorías de la elección pública y los costes de transacción, dentro de los cuales están englobadas en reformas en la estructura organizativa debido a que suponen cambios en la organización del sector público.

Habiendo determinado claramente el sector público, las instituciones deben (i) desburocratizarse, o simplificar sus procesos a nivel interno y aplicarlas en la normativa que regula la prestación los servicios, (ii) adoptar modelos de éxito del ámbito privado encaminadas a promover la motivación de los trabajadores y a mejorar los procesos de toma de decisiones mediante el feedback proporcionado por los instrumentos de planificación y control. Estos hechos se agrupan en la racionalización normativa (simplificación de procesos administrativos y normativos) y la racionalización cultural (hecho que mediante factores motivadores o el perfeccionamiento de procesos de dirección y control pretenden incrementar la eficacia y eficiencia de las actividades), la cual se sustenta en la teoría los neotayloristas y la Teoría de Agencia. Finalmente, estas actividades están orientadas en favorecer la interacción con los ciudadanos y servir los intereses generales.

Por otro lado, el estudio presenta conceptos teóricos acerca de la categoría control migratorio, según Stark citado por Franco (2012), con la teoría la nueva economía de la migración surge una nueva perspectiva, el cual plantea que la decisión de migrar de un lugar a otro no lo toma el individuo de una forma aislada, sino que esta decisión está ligada a un conjunto de hechos que involucran los lazos familiares y culturales que permitan acrecentar sus ingresos minimizando los riesgos y limitaciones existentes en el mercado laboral. Teniendo en cuenta lo descrito, se formula una visión más amplia y compleja sobre la migración internacional rescatando el carácter grupal al momento de tomar la decisión de

migrar, considerando además que esta puede producirse incluso cuando haya ausencia de una mejora salarial del migrante.

De igual forma Arango citado por Franco (2012), respalda esta teoría la nueva economía de la migración sosteniendo que el individuo toma la decisión de migrar con el fin de mejorar su nivel de vida que mantiene en comunidad de origen, el cual se complementa con la teoría neoclásica que sostiene que dejar su lugar de origen es para mejorar sus condiciones de vida, ya que con el ingreso que perciben en su comunidad tardarían mucho tiempo en alcanzar un mejor nivel de vida.

En ese sentido, la investigación implica tomar en cuenta el enfoque conceptual de la categoría gobierno digital citando a la Organización de Cooperación de Desarrollo Económico - OCDE (2018), el cual define gobierno digital como el uso de las herramientas tecnológicas de la información y comunicación en la administración pública el cual está basado en un ecosistema compuesto por actores públicos, privados, empresas y comunidades que comparten la producción y acceso de datos, servicios y contenido a través de la interacción con el estado. Asimismo, Según el Decreto Legislativo N°1412 que aprueba la Ley de gobierno digital (2018), define gobierno digital como el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para la creación de valor público; el mismo que comprende procedimientos, políticas, normas e instrumentos utilizados por las instituciones públicas en la gestión de tecnologías digitales para la digitalización de datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos y otros interesados, asegurando el pleno respeto de sus derechos en el entorno digital.

De acuerdo a la categoría gobierno digital se desprenden tres subcategorías: la primera se encuentra relacionado con la interoperabilidad, la cual es definida como la capacidad de interactuar las diversas organizaciones con el fin de alcanzar objetivos que hayan acordado mutuamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información. D.L. N°1412 (2018). Según Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI, la cual hace referencia a la interoperabilidad entre las entidades públicas, que sea cual fuere su naturaleza jurídica deben facilitar datos e información que posean, para lo cual se inclinará a la interconexión de equipos de procesamiento electrónico u otros medios similares, haciendo uso de la actual Plataforma de interoperabilidad del estado. En esa línea

se propone un modelo de interoperabilidad con el fin de generar un entorno sostenible y colaborativo que propicie el intercambio de datos e información entre instituciones, haciendo uso intensivo de las tecnologías digitales, interoperabilidad y firma digital; procurando con esto eficiencia, beneficios y ahorro para la Administración Pública en sus iniciativas de digitalización de servicios y despliegue del gobierno y transformación digital.

Con respecto a la segunda subcategoría, tenemos servicio digital, el cual es definida como aquel que es provisto de forma parcial o total a través de Internet o alguna red equivalente, el cual se caracteriza por ser no presencial y automático y utiliza de manera intensiva las tecnologías digitales para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para la ciudadanía. D.L. N°1412 (2018). Para Martino, Brucher, Duprel y Venter, (2017) Los servicios digitales tienen un impacto significativo en la actualidad y es un factor importante en el plan de gobierno de las instituciones gubernamentales, debido a que este nuevo ciudadano el cual ha sido creado por el internet es proactivo, colaborativo y aspira a contribuir una sociedad mejor.

De igual forma, con respecto a la tercera subcategoría tenemos seguridad digital el cual se define como el estado de confianza en el entorno digital que resulta de la aplicación de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que pudieran afectar la seguridad de las personas, así como la seguridad nacional y la prosperidad económica y social, esta subcategoría se sustenta en la articulación con actores del sector público, privado y otros quienes apoyan en la implementación de estas medidas. D.L. N°1412 (2018). Noonan, (2017) refiere que la seguridad digital es ahora un problema de gran relevancia para todas las organizaciones del gobierno debido a que necesitan una respuesta inmediata y una solución más holística que involucre a todos los niveles de gobierno. La seguridad digital es un desafío de liderazgo superior, porque cada vez más, la comunidad está viendo la tecnología como algo normal y parte de los procesos de gobierno. El buen gobierno debería Ser competente, predecible, confiable y abierto.

Por otro lado, en relación a la categoría control migratorio, la Organización Internacional de Migraciones – OIM (2012), define control migratorio como un concepto variado que hace referencia a la capacidad que tiene el estado de verificar, supervisar o autorizar la entrada, permanencia y salida de personas nacionales o extranjeros; estableciendo reglas de funcionamiento, que faciliten y regulen el movimiento de personas. (p.17). Asimismo, identifica cuatro elementos que estructura su concepto: a) el cruce de un límite entre dos

Estados: refiere a la entrada, salida o permanencia de personas, cuyos motivos, objetivos y plazos son diversos. b) el ejercicio del poder estatal: refiere a las acciones de verificación, vigilancia, supervisión o autorización que garanticen el movimiento de personas. c) Una regulación por parte del Estado: refiere a los mecanismos de control que las personas en movimiento deben respetar y cumplir. d) Atribuciones, derechos y responsabilidades diferenciadas para los Estados y las personas, dependiendo del movimiento migratorio que realizan (entrada, salida o permanencia en un territorio) y la regulación que se establezca.

Martínez (2016), define control migratorio como aquella actividad que realizan las autoridades migratorias en el marco de la ley, para la autenticación y verificación del cumplimiento de los requisitos administrativos, fiscales, diplomáticos y sanitarios para autorizar el ingreso y estancia legal de los extranjeros. En el Perú, según Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2017-IN, establece que Migraciones es el ente encargado de ejercer control migratorio para regular el ingreso y salida de las personas, facilitando la movilidad internacional, protegiendo personas vulnerables y controlando el orden público y seguridad nacional. Asimismo, se encarga de implementar herramientas que faciliten la interacción en forma segura con entidades nacionales e internacionales.

De la categoría control migratorio se desprenden tres subcategorías: el primero, control migratorio automatizado, el cual se define como aquel que se realiza a través de medios tecnológicos idóneos, que posean estándares internacionales de seguridad. (RS N° 0076-2019-Migraciones). Navarrete (2019,) refiere que la migración automática es una alternativa que permite completar el proceso migratorio de manera ágil y eficiente, en cuestión de segundos ya que este sistema reconoce rápidamente al viajero, siendo Migración Colombia el pionero en la región en implementar este servicio de migración automática y biométrica en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Con respecto a la segunda subcategoría, tenemos control migratorio no automatizado, el cual se define como aquel que se realiza a través de los módulos convencionales o espacios asignados según competencia territorial. (RS N° 0076-2019-Migraciones). A su vez, Bolaños (2009), sostiene que el control migratorio es el procedimiento administrativo que realiza el agente migratorio con el fin de revisar y documentar los movimientos migratorios que ingresen por los puntos de internación al territorio nacional.

De igual modo, con respecto a la tercera subcategoría tenemos control secundario que es aquel que se realiza cuando la autoridad migratoria tenga elementos de sospecha sobre la comisión de un delito, detecte inconsistencia o sospecha respecto de la autenticidad de la información o documentación proporcionada, presente situación migratoria irregular u otras circunstancias graves que lo ameriten. (RS N° 0076-2019-Migraciones). Según Decreto Legislativo 1350 (2017) refiere que es el segundo control que la autoridad migratoria realiza en caso encuentra inconsistencias y es realizado en un ambiente distinto al control migratorio estándar.

A efecto de plantear la problemática de la presente investigación se formula la siguiente interrogante ¿Cómo se desarrolla el gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?, en esa misma línea se formularon los problemas específicos: ¿Cómo evaluar la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020? ¿Cómo describir el desempeño de los servicios digitales de la agencia virtual en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020? ¿Cómo conocer el desarrollo de la seguridad digital en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020? ¿Cómo reflexionar sobre el desempeño del control migratorio automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020? ¿Cómo explicar el desarrollo del control migratorio no automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020? ¿Cómo definir el control secundario en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico debido a que se apoya en fundamentos teóricos como la teoría general de sistemas planteada por Bertalanffy, por el cual va permitir enfocar al gobierno electrónico como un sistema transparente que regula la acción pública a través de la ciudadanía. Tamayo (2012); y la teoría de la nueva gestión pública planteada por Hood, el cual persigue la creación de una administración eficaz y eficiente. Cano (2016); asimismo se apoya en la teoría de la nueva economía de la migración planteada por Stark, el cual sostiene que el individuo toma la decisión de migrar con el fin de elevar su estatus social. Franco (2012).

En cuanto a la justificación práctica, va permitir analizar la problemática existente la cual se basa en la vulnerabilidad de la seguridad nacional debido al aumento del flujo migratorio y la débil labor de implementación del gobierno digital en el control migratorio. Por ello, la importancia que la institución aplique mejoras a fin que exista un eficiente control migratorio de forma sostenida ya que requiere de un gran impulso en compromisos legislativos y prácticas nacionales para concordar con cada una de las instituciones públicas del país.

En cuanto a la justificación metodológica, según Álvarez y Jurgenson (2003), esta investigación hace referencia a la guía de entrevista elaborado y aprobados por juicio de expertos para obtener conocimientos sobre las categorías de gobierno digital y control migratorio. Asimismo, la investigación ha seguido un rigor científico, siguiendo los criterios de: credibilidad, transferibilidad, Confirmabilidad y dependencia.

En cuanto a la justificación social, esta investigación es relevante porque permite visibilizar de manera objetiva el tratamiento legal del gobierno digital en el ordenamiento jurídico del país, así también lo concerniente al control migratorio de personas extranjeras y nacionales que realiza el personal que labora en Migraciones. Por ello, el presente trabajo tiene por finalidad brindar un aporte ventajoso a la sociedad respecto de los mecanismos y legislación de las políticas migratorias vigentes en el país.

Acerca de los objetivos de la investigación se plantearon de la siguiente manera: como objetivo general de esta investigación se planteó: analizar el desarrollo del gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020; de igual forma se redactaron los objetivos específicos, los mismos que son: evaluar la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020. Describir el desempeño de los servicios digitales de la agencia virtual en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez Jorge Chávez, Callao 2020. Conocer el desarrollo de la seguridad digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020. Reflexionar sobre el desempeño del control migratorio automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020. Explicar el desarrollo del control migratorio no automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020. Definir el control secundario en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.

II. Método

Según el enfoque del estudio es cualitativo porque permite recoger información, analizar los datos y desarrollar preguntas de investigación en el proceso de interpretación y la acción indagatoria es dinámica entre los hechos y su interpretación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo

El tipo de investigación está orientada a la interpretación, según Ricoy (2006), el enfoque cualitativo que caracteriza al paradigma interpretativo busca profundizar en la investigación, planteando diseños emergentes y abiertos desde la contextualización y globalidad; asimismo sostiene que las técnicas de recojo de datos más usuales son las entrevistas, las historias de vida, la observación participativa, los cuadernos de campo, el estudio de caso, entre otros y que tanto la discusión como las conclusiones que generan las investigaciones que comparten la doctrina del paradigma interpretativo están ligadas fundamentalmente a un escenario educativo concreto contribuyendo a conocer, comprender y actuar frente a otras situaciones. La teoría hermenéutica sirve de base metodológica a este paradigma, pues según Calvo (2019), Schleiermacher definió la hermenéutica general como una teoría de la comprensión y de la interpretación con proyección en el fundamento metodológico de todas las disciplinas humanísticas y en ella concibe dos totalidades fundamentales para la interpretación del lenguaje: entender el discurso tan bien como el autor, y después mejor que él.

Diseño

El diseño de la investigación es fenomenológico el cual se fundamenta en la experiencia vivida por el sujeto respecto a un determinado suceso; según Fuster (2019), este método busca conocer las vivencias más complejas, a través de relatos, anécdotas e historias para explicar y comprender la naturaleza de las cosas y poder transformarla. En el presente estudio las preguntas del investigador estuvieron dirigidas hacia la comprensión del significado de la experiencia vivida cotidianamente en el control migratorio en el contexto del gobierno digital.

2.2 Escenario de estudio

El escenario de estudio es en el puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, donde se realiza las actividades de control migratorio, teniendo en cuenta la opinión de los gestores de equipo, inspectores y usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, a través de la aplicación de entrevista semiestructurada.

2.3 Participantes

En el presente trabajo de investigación se eligió a 08 participantes, conformados por: dos usuarios que frecuentemente transitan y hacen uso del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ambos de sexo femenino, con grado de instrucción superior dedicadas a la actividad turística y a la asesoría comercial. Asimismo, se contó con la participación de seis trabajadores, tres gestores y tres responsables de equipo, que laboran en este puesto de control migratorio en horario rotativo de 8 horas y fueron contratados como Inspector de Migraciones por la Superintendencia Nacional de Migraciones, mediante Contrato Administrativo de Servicios, bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, estos trabajadores laboran desde diciembre del 2015 y tienen el cargo de gestor y responsable de equipo. Gestor de equipo: es el personal designado que se encuentra a cargo del equipo operativo de turno de un puesto de control migratorio o fronterizo, tiene a su cargo al responsable de equipo, mientras que el responsable de equipo es el servidor designado que se encuentra a cargo de un subgrupo del equipo operativo de un puesto de control migratorio o fronterizo, según corresponda y se encuentra bajo el cargo del gestor de equipo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En esta investigación se utilizó como técnica la entrevista, según Taylor y Bogdan, (2012), la técnica de entrevista se define como el diálogo o interacción entre el investigador y el entrevistado con el objeto de obtener conclusiones acerca de su hipótesis. Asimismo, según Ryen, Grinnell y Unrau citado por Hernández y Baptista (2014), sostienen que las entrevistas se dividen en tres tipos: estructurada, semiestructurada y abierta, siendo la entrevista semiestructurada la que se utilizó para este estudio debido a que está basada en una guía de preguntas donde el entrevistador

tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Desde esta perspectiva, la presente investigación fue desarrollada en una situación abierta y flexible donde el entrevistado tuvo la libertad de contestar las preguntas previamente elaboradas, la cual fue planteada partiendo de un guion que sirvió de guía para obtener la información requerida. La elección de la técnica de entrevista semiestructurada dependió en gran medida de dos criterios fundamentales: la primera la sensibilidad o confidencialidad del tema tratado, ya que en esta investigación se trataron temas los cuales no se acostumbra explicar en público debido al acuerdo de confidencialidad que mantienen los servidores de esta institución con respecto al control migratorio y seguridad nacional y la segunda fue la heterogeneidad de la muestra, debido a que no era viable reunir a sus miembros en un mismo espacio.

Instrumento

según Álvarez y Jurgenson (2003), la guía de entrevista indica los temas y su secuencia, así como el diseño de la investigación indica si esta debe seguirse puntualmente o no durante la entrevista y cada pregunta debe ser relevante, tanto desde la dimensión dinámica como desde la dimensión temática. la dimensión dinámica hace referencia a la relación interpersonal durante la entrevista, mientras que la dimensión temática hace referencia a que la pregunta es sumamente importante en relación con el tema de la investigación. El instrumento utilizado para este estudio fue la guía de entrevista debido a que lo que se buscaba era recoger la opinión personalizada de los gestores y responsables de equipo, así como de los usuarios, para ello se describió previamente la situación y se procedió a explicar brevemente a cada entrevistado el propósito de estudio y de la entrevista. Esta guía de entrevista responde al problema y los objetivos de la investigación y fueron validadas mediante juicio de dos expertos según lo descrito por Bernal (2010).

2.5 Procedimiento

En cuanto a los procedimientos realizados, el contacto inicial con los entrevistados se estableció vía telefónica, a quienes se les pidió la cita respectiva una semana antes; en algunos casos se realizó la entrevista el mismo día en que se les solicitó la cita. Las entrevistas fueron realizadas telefónicamente y grabadas para su posterior análisis; cada entrevista tiene una duración aproximada de treinta y cinco minutos en los cuales participaron 3 gestores de equipo, 3 responsables de equipo y 2 usuarios, donde los

entrevistados describieron y explicaron su experiencia en base al tema de estudio, ya que el control migratorio es de su total interés. Según Alam citado por Velandia y López (2008), sostiene que la entrevista es la interacción entre dos personas, mediante la cual el investigador formula determinadas preguntas referente al tema en investigación, mientras que el investigado proporciona información solicitada en forma verbal. Seguidamente, se procedió a la transcripción textual de la información obtenida, cuidando en todo momento la confidencialidad de la información.; el entrevistador deberá introducirse mentalmente en el material recogido, transcribir entrevistas, grabaciones y descripciones, para tener una visión amplia que asegure un buen proceso de categorización y así realizar clasificaciones significativas y obtener datos específicos. Posteriormente, se realizó el proceso de reducción de datos o codificación. Para Velandia y López (2008), este proceso consiste en dividir la información en unidades más pequeñas, diferenciando e identificando unidades de análisis significativas. habiéndose establecido a priori las categorías sobre las que se va a codificar, aunque normalmente se sigue un criterio mixto entre ambos por lo que se comenzó con las categorías apriorísticas vinculándolos con las subcategorías: Interoperabilidad, Servicios digitales, Seguridad digital, Control migratorio automatizado, Control migratorio no automatizado y Control secundario. para posteriormente trabajar con las categorías emergentes. Daengbuppha, Hemmington y Wilkes (2006). Finalmente, se procedió hacer el análisis de validez interna de la información, la misma que hace referencia al grado de coherencia lógica interna de los resultados y a la ausencia de contraindicaciones con resultados de otras investigaciones o estudios, reflejando así la situación estudiada (Bonilla-Castro y Rodríguez, 2005; Coviello, 2005).

2.6 Método de análisis de información

Tratamiento de la información

El análisis de resultados fue temático debido a que, por su inconstancia, esta técnica puede ser aplicable a diferentes marcos epistemológicos y puede combinarse con otros diseños, tanto realista como fenomenológico, avalando un emprendimiento profundo y comprensivo de la información cualitativa que se busca analizar y discutir (Braun & Clarke, 2006). Asimismo, este análisis puede variar en función del razonamiento empleado, ya que puede ir del método deductivo hasta el inductivo debido a su flexibilidad y su inconstancia. En el método inductivo las categorías provienen de la

información que ha sido recolectada, mientras que el método deductivo, las categorías son propuestas en base a un modelo teórico previamente establecido. Asimismo, se siguió el enfoque de Taylor y Bodgan (2012), el cual está basado en tres fases: (i) la fase de descubrimiento, la cual consiste en la lectura de los datos, la búsqueda de temas emergentes, el desarrollo de conceptos y proposiciones teóricas y lectura de material bibliográfico. Una vez hecho esto se llevó a cabo (ii) la fase de codificación, la cual consistió en la reunión y análisis de todos los datos que se refieren a conceptos, ideas e interpretaciones; posteriormente codificar y categorizar todos los datos en forma manual. Por último, (iii) la fase de relativización de los datos que consistió en interpretar los datos en el contexto en el que fueron obtenidos para finalmente analizarlos a través del proceso de triangulación hermenéutica, según refiere Cisterna (2005). Asimismo, refiere que este procedimiento práctico pasa por los siguientes pasos: selección de la información obtenida en el trabajo de campo; triangulación de la información por cada estamento; triangulación de la información entre todos los estamentos investigados y triangulación de la información con el marco teórico. Respecto a la validez y fiabilidad de los instrumentos, es preciso indicar que se ha analizado fuentes y autores de gobierno digital tanto nacional como internacional.

Mapeamiento

Es ubicar el escenario donde se va a desarrollar la investigación, el mismo que permite lograr un acercamiento a la realidad. En esa línea, el presente estudio se focaliza en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao.

Figura N° 01



Fuente: elaboración propia

Rigor Científico

Una de las desventajas que generalmente se le ha atribuido a la investigación cualitativa es la falta de aparente validez y confiabilidad; por ello durante la indagación cualitativa se debe cumplir con el rigor metodológico; los criterios para evaluar la calidad científica de un estudio son: la credibilidad, la dependencia, la auditabilidad y la transferibilidad (Flick, 2014; Franklin & Ballau, 2005; Mertens, 2005). según Noreña citado por Noblegas y otros (2019), la credibilidad es el resultado de la recolección de datos que el autor reconoce como una aproximación sincera y honesta de los entrevistados. para Salgado (2007) la dependencia refiere que, si se recolectan datos similares en el campo de estudio y estas son analizadas con la misma técnica, los resultados también serán similares a pesar que los investigadores sean diferentes. La auditabilidad o confirmabilidad (Márquez, 2007), refiere al seguimiento que realiza un investigador sobre el trabajo realizado por otro investigador, partiendo de un registro o documentación que tenga el investigador original, llegando a conclusiones parecidas a la investigación original, siempre y cuando exista una perspectiva similar sobre el tema. Por último, la transferibilidad, la cual está referida a la posibilidad de desplegar los resultados de la investigación a otras ciudades, siempre y cuando se describa cuidadosamente las características de los participantes y el lugar donde se llevó a cabo la investigación. (Flick, 2014),

2.7 Aspectos éticos

La ética en el ámbito de la investigación cumple un rol fundamental en la conducta del investigador debido a que, para lograr la producción de un nuevo conocimiento, este debe haber actuado bajo ciertas normas de conducta y principios que le permitan alcanzar sus objetivos sin causar ningún perjuicio a terceros, dentro de estos principios podemos citar: Consentimiento: las normas éticas de participación voluntaria se formalizado en el concepto de consentimiento informado. Anonimato: este principio refiere a la protección de los intereses y el resguardo de la identidad del sujeto objeto de la investigación. Legitimidad: este principio refiere a que el estudio realizado debe estar basada en datos reales tomada de la muestra de estudio y las fuentes bibliográficas deben estar citadas correctamente y por último, respeto: este principio refiere a que toda investigación debe ser conducida éticamente, de manera legal, y con respeto a los derechos de los participantes, usuarios y lectores.

III. Resultados

3.1 Descripción de la recolección de datos cualitativos.

Para obtener los siguientes resultados se empleó la técnica de la entrevista, a través de ella se recopiló información sobre el fenómeno de estudio. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista con la finalidad de que se pueda recoger información que permita analizar cómo se desarrolla el gobierno digital en el control migratorio. La muestra la conformaron tres gestores de equipo, tres responsables de equipo, que laboran en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, servidores que tienen amplia experiencia en gestión y control migratorio y de igual manera dos usuarios de esta misma dependencia. Al momento de realizar el trabajo de campo se utilizó medios electrónicos para grabar la entrevista y se condujo al entrevistado por el camino que involucra la investigación.

3.2 Reducción de datos y generación de categorías.

3.2.1. Codificación

En esta etapa se procedió a realizar la siguiente codificación, teniendo en cuenta que para los gestores de equipo se les codificó con las iniciales: S01, S02 y S03; para los responsables de equipo con las iniciales: I01, I02 e I03, y para los usuarios con las iniciales: U01 y U02.

3.2.2. Categorización

De acuerdo a las respuestas que cada informante brindó en el trabajo de campo se desglosaron algunas subcategorías que han emergido y se puede apreciar en las tablas anexas.

3.3 Comparación, relación y clasificación de las categorías. Surgimiento de las primeras conclusiones.

Se presentan los resultados de la investigación:

Categoría 1: Gobierno digital. Subcategoría 1: Interoperabilidad

Ante la pregunta efectuada ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

De acuerdo a lo expuesto, los entrevistados manifestaron que la información contenida en el Módulo de Control Migratorio del Sistema Integrado de Migraciones - SIM MCM no

se encuentra debidamente interconectada con la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol, puesto que hay falencias en el sistema y una de falencias es que arroja una alerta migratoria para un menor de edad y muchas de las alertas interpol son erróneas, como el caso de las homonimias, debido a que estas no han sido resueltas y depuradas oportunamente tras la caída de su sistema, el cual genera un problema de interconexión con Migraciones y requisitorias.

Información que se contrasta con la investigación de CEPAL (2007) que sostiene que la interoperabilidad además de brindar a las personas servicios públicos eficientes a un bajo costo, evita duplicidades, frustración en los ciudadanos y costos extras a la a institución pública

Ante la pregunta efectuada ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

De acuerdo a lo expuesto, los entrevistados manifestaron que, el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones- SIM DNV no se encuentra interconectada con ninguna entidad del estado y las alertas que figuran en este módulo no son en tiempo real debido a que son alimentadas por migraciones, lo que en la práctica se evidencia la ineffectividad de la interoperabilidad de este sistema, siendo una herramienta necesaria e importantes para realizar un control migratorio exhaustivo y eficiente.

Según Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI, refiere que la interoperabilidad entre las entidades públicas debe facilitar datos e información que posean, con el fin de generar un entorno sostenible y colaborativo haciendo uso intensivo de las tecnologías digitales.

Categoría 1: Gobierno digital, Subcategoría 2: Servicios digitales

Ante la pregunta efectuada ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

De acuerdo a lo descrito, los entrevistados consideran que la implementación de una agencia virtual facilita tanto al usuario como la labor de los inspectores al momento de trabajar con esta herramienta, debido a que no se paralizan los procesos; se agilizan los

trámites y se resuelve con prontitud, de igual forma señalan que en la medida que se implementen estos canales, la publicidad de la misma debe ser efectiva para que el usuario conozca cómo realizar satisfactoriamente sus trámites a través de una plataforma digital, lo cual se reafirma con lo planteado por Rabaa'i, A. (2016) quienes refieren que el uso de los servicios de gobierno electrónico involucra no solo al estado sino a la voluntad de la ciudadanía de interactuar directamente hasta lograr que esta herramienta sea auto eficaz y pueda percibirse como un servicio útil, accesible y confiable.

Ante la pregunta efectuada ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

De acuerdo a lo descrito los entrevistados consideran que esta plataforma virtual debería estar interconectado con las notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y autorizaciones de viaje para menores de edad y así comprobar la veracidad de los documentos y validar con prontitud estos trámites en el control migratorio evitando así la sobrecarga laboral y facilitando la gestión migratoria.

Según lo señalado por Martino y otros (2017) los servicios digitales tienen un impacto significativo en la actualidad y es un factor importante en el plan de gobierno de las instituciones gubernamentales, debido a que este nuevo ciudadano el cual ha sido creado por el internet es proactivo, colaborativo y aspira a contribuir una sociedad mejor.

Ante la pregunta efectuada. En su opinión, ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

De acuerdo a lo descrito, los entrevistados consideran que los servicios digitales si cumplen un rol importante en el control migratorio, puesto que estas gestiones facilitan, agilizan y simplifican la labor en el control migratorio y el ciudadano puede percibir una mejora de estos servicios en la medida que puedan realizar sus trámites desde la comodidad de su hogar, ya que este servicio lo puede realizar en línea antes de llegar al módulo de control migratorio.

Información que se contrasta con lo descrito en el D.L. N°1412 (2018) el cual refiere que los servicios digitales son aquellos que son provistos a través de internet o alguna red

equivalente y se caracteriza por ser no presencial y automático y utiliza las tecnologías digitales para la producción y acceso de datos.

Categoría 1: Gobierno digital, Subcategoría 3: Seguridad digital

Ante la pregunta efectuada ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

En lo que concierne a esta subcategoría, los entrevistados refieren que el módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones no ha demostrado ser confiable, debido a la caída del internet en horas en el que hay bastante afluencia de pasajeros, pero si ha demostrado ser seguro por cuanto existen mecanismos de seguridad alternos como las alertas que permiten brindar información sobre los pasajeros.

Al respecto, Noonan, (2017) refiere que la seguridad digital es en la actualidad un problema de gran relevancia para todas las organizaciones del gobierno debido a que se necesitan respuestas inmediatas para dar una solución más holística, y este es un nuevo reto para la administración pública ya que lo que se busca es un gobierno competente, confiable y abierto.

Ante la pregunta efectuada ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

De acuerdo a lo descrito por los entrevistados, los gestores y responsables de equipo consideran que el sistema integrado de migraciones si ha contribuido a mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos, toda vez que se han implementado algunas herramientas en el control migratorio como la toma de fotos y huellas dactilares, sumado a los convenios institucionales que existe en la actualidad y auxiliado con la sala especializada APIS (Sistema de control anticipado de pasajero) que permite brindar información en forma anticipada sobre los pasajeros que van a llegar al país.

Al respecto Gracia (2018) sostiene que se debe trabajar en el fortalecimiento del gobierno digital hasta lograr la construcción de un gobierno abierto donde los actores públicos y privados al igual que la ciudadanía puedan tomar decisiones que garanticen una democracia transparente y una mejora de servicios públicos inteligentes y ello se logrará en la medida

en que los países emergentes lleguen a tener el mismo conocimiento tecnológico que los países más desarrollados.

Categoría 2: Control migratorio, Subcategoría 1: Control migratorio automatizado
¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Con respecto a lo descrito, los entrevistados señalan que el control migratorio automatizado no se encuentra debidamente interconectada con la Interpol ni con la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú, debido a que muchos requisitoriados han pasado por las puertas electrónicas y han podido viajar sin que efectivamente les pinte rojo, y que a raíz de estos errores se ha implementado un sistema alternativo que permita verificar si el pasajero tiene una alerta de requisitoria.

En esa misma línea, Bolaños (2009) sostiene que la ventaja de contar con una herramienta electrónica y automatizada se refleja en un efectivo control de los servicios migratorios puesto que los datos biométricos obtenidas con esta herramienta brindan una información fidedigna, pero que a la vez considera importante realizar una revisión manual y visual de los documentos por parte de las autoridades migratorias.

Ante la pregunta efectuada ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

Respecto a lo descrito los entrevistados manifiestan que el control migratorio automatizado no beneficia ni satisface en la misma medida a los usuarios nacionales y extranjeros debido a que solo pueden utilizarlas los extranjeros frecuentes, que tengan el pasaporte previamente enrolado; sin embargo, al pasar por las puertas electrónicas, éste les cambia la calidad migratoria, afectando la labor del servidor quien tiene que anular el movimiento migratorio y corregir esa información. Más bien si facilita de alguna medida a los peruanos mayores de edad que viajan solos, por consiguiente, se debe indicar que el control migratorio automatizado no es fiable, ni efectiva, por el contrario, es altamente

deficiente porque sumados a las falencias descritas, estas en la actualidad no se encuentran operativas en su totalidad.

En contraparte con lo descrito, Navarrete (2019) refiere que la migración automática es una alternativa que permite completar el proceso migratorio de manera ágil y eficiente, ya que este sistema reconoce rápidamente al viajero en cuestión de segundos, manifiesta además que este servicio de migración automática y biométrica implementada en el Aeropuerto Internacional El Dorado facilita el control migratorio al pasajero frecuente y los ciudadanos colombianos, al igual que el Perú.

Categoría 2: Control migratorio, Subcategoría 2: Control migratorio no automatizado

Ante la pregunta efectuada Según su experiencia, ¿cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

Con respecto a lo descrito por los entrevistados estos refieren que a lo largo de estos años ha habido mejoras notorias en el control migratorio no automatizado puesto que se han implementado diferentes mecanismos de seguridad que permiten registrar información biométrica de los pasajeros, como la toma de huellas y fotos, de igual forma ha sido fundamental la labor rigurosa del inspector puesto que hora se realiza un control más exhaustivo debido a la amplia experiencia del inspector en materia migratoria.

Para la OIM (2012) el control migratorio se emplea cuando el usuario se apersona ante las autoridades migratorias al módulo de control, el cual implica llevar a cabo los procesos de verificación y certificación documentaria, y confirmar las condiciones requeridas para autorizar el ingreso de las personas al territorio nacional.

Ante la pregunta efectuada, ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

Sobre lo expuesto, los entrevistados señalan que el control migratorio no automatizado si ha mejorado en sus procesos en relación a otros países de la región como Argentina, pero esta mejora se ha desarrollado paulatinamente, aunque no es su totalidad.

Para Bolaños (2009) el control migratorio convencional es el procedimiento administrativo que realiza el agente migratorio con el fin de revisar y documentar los movimientos migratorios que ingresen por los puntos de internación al territorio nacional; de igual forma sostiene que los agentes deberán desarrollar esta actividad con los conocimientos adecuados a fin de dar solución a los problemas que se presenten; y que toda mejora debe iniciar con el registro biométrico de las personas que ingresen al territorio nacional y esta mejora debe incluir los sistemas de vigilancia e inspección.

Categoría 2: Control migratorio, Subcategoría 3: Control secundario

Ante la pregunta efectuada ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

De acuerdo a lo descrito, los entrevistados manifiestan que el control secundario implementado en el puesto de control migratorio si ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país debido a que la ley faculta al inspector o gestor realizar un control secundario cuando exista inconsistencia en la entrevista o hubiera ciudadanos inadmitidos de otros países. Asimismo, indican que el aporte de la Sala especializada API ha sido fundamental, por las herramientas adicionales que tienen y el tiempo que se toman para realizar una entrevista más rigurosa y verificar en su base de datos que pasajeros cumplen o no con los estándares del perfil de turista puesto que según normatividad de la OACI un control migratorio no puede durar más de 45” o un minuto.

En esa misma línea la Ley N°1350 y su reglamento refiere que control secundario es el segundo control que realiza la autoridad migratoria a las personas que pretenden ingresar o salir del país cuando tenga elementos de sospecha de algún presunto delito de trata de personas o encuentre inconsistencias en la entrevista y este se realiza en un ambiente distinto al control migratorio estándar.

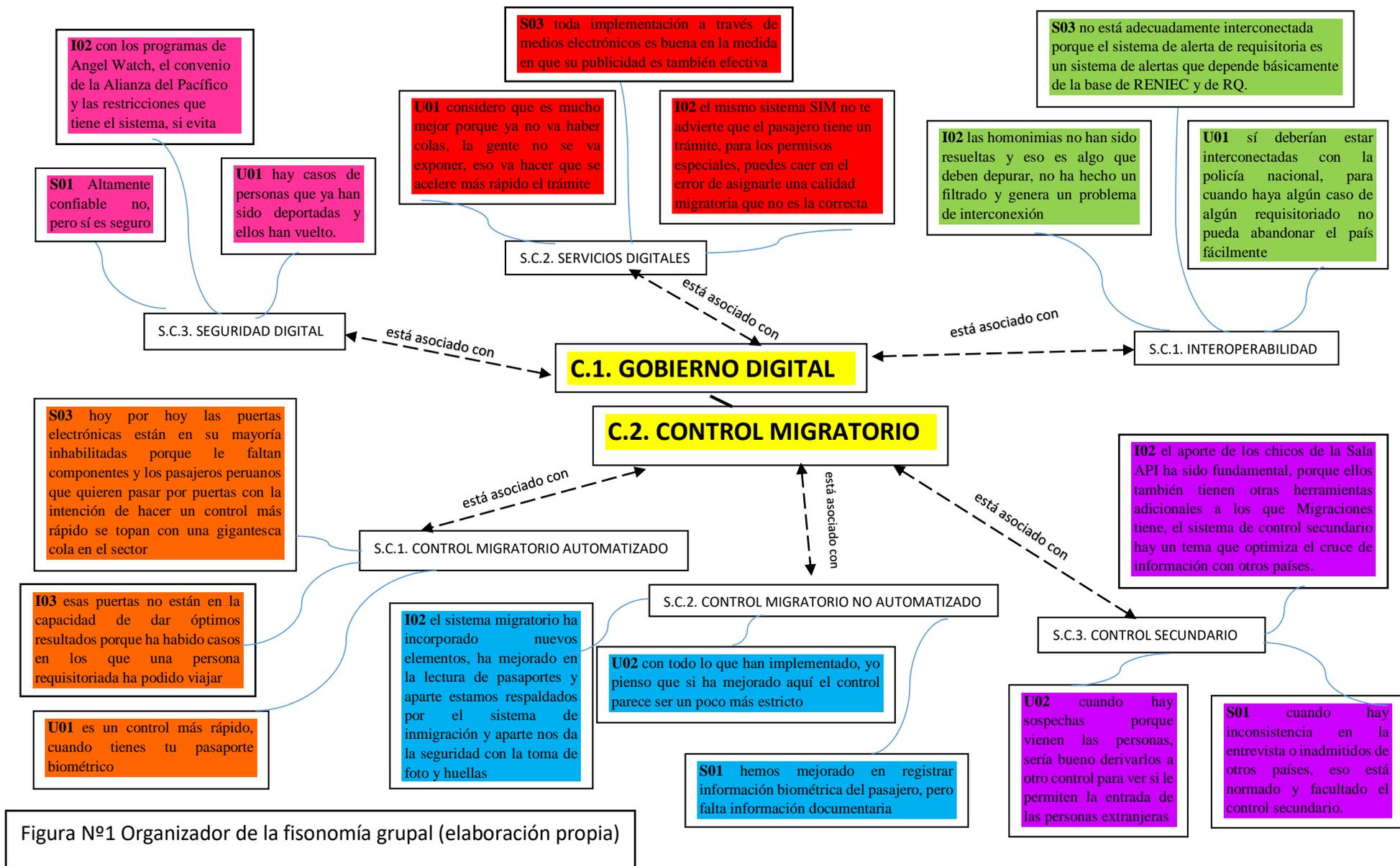


Figura N°1 Organizador de la fisonomía grupal (elaboración propia)

IV. Discusión

En relación al objetivo general planteado: Analizar el desarrollo del gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020, se identificó que según lo expuesto por los entrevistados se puede concluir que la introducción de las herramientas tecnológicas es uno de los componentes del gobierno digital como estrategia de reforma administrativa en la gestión pública; también es fundamental unir esfuerzos colectivos para implementar de estas tecnologías de información y al mismo tiempo fortalecer las competencias digitales del personal a fin de brindar un servicio ágil y eficiente a la ciudadanía.

Cuando se habla sobre gobierno digital en el control migratorio, la mejor expresión está referida a usuarios informados, conectados y empoderados capaces de interactuar con un institución dinámica, proactiva y flexible que responda de forma inmediata y eficaz ante sus necesidades, coincidiendo con Toro, Gutiérrez y Correa (2019) cuando refiere que un gobierno digital transparenta su actividades ya sea con el fin de dar respuesta inmediata a los ciudadanos o por iniciativa propia buscando poner un alto a la corrupción y garantizando el derecho a la información de los ciudadanos.

Asimismo, coincide con Cano (2016) quien sostiene que se debe trabajar en el fortalecimiento del gobierno digital hasta lograr la construcción de un gobierno abierto, en el que los actores públicos y privados al igual que la ciudadanía puedan tomar decisiones que garanticen una democracia transparente y una mejora de servicios públicos inteligentes.

De igual forma tiene relación con Soto (2017), quien en su investigación sostiene que el uso de herramientas tecnológicas en el marco del gobierno electrónico contribuye a optimizar el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia en el ejercicio de la gestión pública.

De igual forma, concuerda con Navarrete (2019) quien en su investigación refiere que el aprovechamiento de las nuevas tecnologías y canales de comunicación brindan servicios más rápidos ágiles y seguros, generando niveles de satisfacción y proyección de un país a nuevos escenarios de competitividad.

Con relación al primer objetivo específico: evaluar la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, según lo manifestado por los entrevistados coinciden en que el módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones no

se encuentra debidamente interconectada con la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol puesto que hay falencias en el sistema de la base de datos de la interpol, por cuanto esta ha sufrido de caídas de red y este problema no fue resuelto oportunamente; en esa misma línea sostienen que al estar interconectado su base de datos con la Reniec, esta no ha sido actualizado, por cuanto muchos ciudadanos han salido del país, han obtenido nueva ciudadanía, y cuando retornan país muchos de ellos utilizan los apellidos de casado por lo que se tiene a una misma persona con varios registros migratorios y en algunos casos para la misma persona le figura una alerta migratoria, con el apellido peruano, mientras que con el apellido extranjero no, evidenciando que no existe una interconexión adecuada y que la base de datos debe ser depurada para homogenizar la información en las tres instituciones: Migraciones, Policía Nacional del Perú y Reniec.

De igual forma se puede evidenciar que el módulo de alertas de personas y documentos tampoco se encuentra interconectada con ninguna institución del estado, por cuanto es una base de datos primordial que te brinda información relevante sobre las alertas en base a los antecedentes de los pasajeros que transitan diariamente por el puesto de control migratorio. Según lo manifiestan los gestores y responsables de equipos, cuando se trabaja con personas, es importante conocer sus antecedentes para facilitarle el ingreso al territorio nacional y si no se cuenta con esta herramienta con la información actualizada es como trabajar a ciegas y atendiendo la buena fe del pasajero, por lo que es fundamental que estos sistemas integrados de migraciones estén debidamente interconectados para evitar los casos de homonimia, duplicidades de registros migratorios, entre otros.

Esta información se contrasta con la investigación de CEPAL (2007) que sostiene que la interoperabilidad además de brindar a las personas servicios públicos eficientes a un bajo costo, evita duplicidades, frustración en los ciudadanos y costos extras a la institución pública. De igual forma tiene relación con la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI, la cual refiere que la interoperabilidad entre las entidades públicas debe facilitar datos e información que posean, con el fin de generar un entorno sostenible y colaborativo haciendo uso intensivo de las tecnologías digitales.

Con relación al segundo objetivo específico: Describir el desempeño de los servicios digitales de la agencia virtual en el control migratorio del Puesto de control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, tomando en consideración las interpretaciones de

los entrevistados manifiestan que los servicios digitales agilizan, optimizan y resuelven con prontitud los casos; asimismo éstos facilitarían tanto al usuario como al servidor en la gestión migratoria. Sin embargo, en la práctica estos no cumplen dicha función por cuanto los tramites que se pudieran gestionar en la plataforma virtual de migraciones son limitados y en su mayoría solo para los usuarios extranjeros; asimismo estos no facilitan la labor del inspector por cuanto no se encuentra interconectadas con las notarías, consulados y poder judicial, toda vez que son instituciones estratégicas con las que se debe interactuar de manera ágil y oportuna para proporcionar información en tiempo real sobre la veracidad y autenticidad de los documentos que presentan día a día los usuarios; en ese sentido es importante que estas instituciones puedan estar interconectadas a fin de poder validar los permisos para menores de edad, los poderes y las revocatorias de estas mismas, el cual de no realizarlas oportunamente conllevan muchas veces al error y sanción respectiva de los inspectores, tal como lo señalan los gestores y los responsables de equipo.

Información que se contrasta con lo descrito en el D.L. N°1412 (2018) los servicios digitales son aquellos que son provistos a través de internet o alguna red equivalente y se caracteriza por ser no presencial y automático y utiliza las tecnologías digitales para la producción y acceso de datos. Del mismo modo Martino, Brucher, Duprel y Venter, (2017) sostiene que los servicios digitales tienen un impacto significativo en la actualidad y es un factor importante en el plan de gobierno de las instituciones gubernamentales, debido a que este nuevo ciudadano, que ha sido creado por el internet es proactivo, colaborativo y aspira a contribuir una sociedad mejor.

Con relación al tercer objetivo específico: conocer el desarrollo de la seguridad digital en el control migratorio, los resultados de las entrevistas evidencian que, aunque el sistema integrado de migraciones no ha demostrado ser altamente confiable por la caída de red de Migraciones y de la Policía Nacional del Perú u otras fallas existentes en el sistema, este sí ha contribuido a mitigar el ingreso de personas con antecedentes delictivos toda vez que se apoyan con las alertas migratorias registradas en el módulo de personas y documentos, o las alertas que brindan las autoridades extranjeras a través de las embajadas, consulados; asimismo, la implementación de herramientas electrónicas en el módulo de control migratorio y auxiliado por la sala APIS (Sistema de control anticipado de pasajero) han permitido impedir el ingreso y/o salida de personas indebidas que alteren el orden y la seguridad nacional.

De igual forma, los convenios realizados con instituciones como la Alianza del Pacífico, el cual está conformado por los países de Perú, México, Colombia y Chile, han permitido mejorar la seguridad de los países miembros, debido a que proporcionan información en tiempo real para la toma de decisiones de autorizaciones de ingreso al país y evitar que personas que han cometido un delito o que representen un riesgo ingresen a nuestro país.

Lo descrito concuerda con Gracia (2018) quien en su investigación sostiene que se debe trabajar en el fortalecimiento del gobierno digital hasta lograr la construcción de un gobierno abierto donde los actores públicos y privados al igual que la ciudadanía puedan tomar decisiones que garanticen una democracia transparente y una mejora de servicios públicos inteligentes y ello se logrará en la medida en que los países emergentes lleguen a tener el mismo conocimiento tecnológico que los países más desarrollados.

A su vez, Noonan, (2017) refiere que la seguridad digital es hoy por hoy un problema de gran relevancia para todas las instituciones públicas debido a que necesitan una respuesta inmediata y una solución más holística que involucre a todos los niveles de gobierno y este es un desafío de liderazgo, porque cada vez más, los ciudadanos están viendo la tecnología como algo normal y como parte de los procesos de gobierno.

Con relación al cuarto objetivo específico: reflexionar sobre el desempeño del control migratorio automatizado, según lo manifestado por los entrevistados coinciden que el control migratorio automatizado o puertas electrónicas no están en la capacidad de brindar un óptimo servicio por cuanto no se encuentra debidamente interconectada con la Interpol ni con la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú; sumado a este problema de interconectividad, por cuanto se tiene que utilizar un sistema alternativo para verificar si el pasajero tiene alguna alerta de requisitoria; de igual forma, los entrevistados indican que el control migratorio automatizado beneficia a un número reducido de extranjeros, como son los viajeros frecuentes que tienen el pasaporte previamente enrolado y en el caso de los nacionales beneficia a las personas mayores de edad que viajen solos y a los adultos mayores que no tengan desgaste de huellas dactilares por cuanto el control de las puertas electrónicas son de tipo biométrico. De igual forma manifiestan que en la actualidad, la mayoría de estas puertas se encuentran inoperativas por problemas técnicos que no han sido resueltas oportunamente afectando el servicio migratorio.

Según Navarrete (2019) la migración automática es una alternativa que permite completar el proceso migratorio de manera ágil y eficiente, en cuestión de segundos ya que este sistema reconoce rápidamente al viajero, siendo Migración Colombia el pionero en la región en implementar este servicio de migración automática y biométrica en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Asimismo, Bolaños (2009) sostiene que las ventajas de contar con una herramienta electrónica y automatizada se reflejan en un efectivo control de los servicios migratorios.

Con respecto al quinto objetivo específico: explicar el desarrollo del control migratorio no automatizado en el Puesto de Control Migratorio, según lo manifestado por los entrevistados, estos señalan que el control migratorio no automatizado o control migratorio convencional ha tenido mejoras notorias con el transcurrir del tiempo en comparación a otros países de la región y estos se ven reflejadas con la implementación de las herramientas sofisticadas con las que cuenta actualmente el control migratorio en comparación a hace cinco años atrás.

Además de las medidas de seguridad implementadas se cuenta con otros mecanismos de seguridad como la sala APIS, el cual es un sistema que brinda información anticipada de pasajeros que van a visitar el país. Aunado a estas mejoras, también ha sido fundamental la labor de la autoridad migratoria, quien en base a su amplia experiencia laboral le ha permitido realizar un control más exhaustivo, identificando casos de suplantación y falsificación de documentos. A pesar de haber logrado mejoras sustanciales, los entrevistados consideran que aún hay mucho por trabajar en la obtención de información documentaria de los usuarios con el fin de estandarizar todo el proceso del control migratorio en aras de salvaguardar la seguridad nacional.

En esa línea, Mendiola (2017) sostiene que el control migratorio es una herramienta útil para la seguridad nacional debido a que este proceso migratorio se basa en la recopilación de información documentaria para facilitar la entrada de los migrantes en forma segura y ordenada.

De igual forma la OIM (2012) refiere sobre control migratorio propiamente dicho que este sistema se emplea cuando el usuario se apersona ante las autoridades migratorias al módulo de control, el cual implica llevar a cabo los procesos de verificación y certificación documentaria, y confirmar las condiciones requeridas para autorizar el ingreso de las personas al territorio nacional.

Con relación al sexto objetivo: definir el control secundario en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, tomando en consideración las interpretaciones de los entrevistados manifiestan que según la Ley de migraciones el gestor de equipo o el responsable está facultado a realizar este segundo control cuando exista inconsistencia en la entrevista o cuando la situación lo amerite como en los caso del pasajeros inadmitidos en otros países y el beneficio de realizar este tipo de control es que permite evitar el ingreso de personas que pueda ser un peligro para la seguridad interna.

De igual forma sostienen que el apoyo de sala APIS, (Sistema de Información Avanzada de Pasajeros) ha sido fundamental para realizar un control secundario por las herramientas adicionales con las que cuenta esta sala ya que su sistema les permite identificar anticipadamente a los pasajeros que viajan con destino a este país; asimismo el proceso de entrevista es rigurosa ya que intentan conocer la verdadera razón que motiva el viaje de los pasajeros, los cuales muchas veces han determinado que estas personas que vienen al Perú no cumplen con el estándar del perfil de turista, concluyendo en algunos casos en la inadmisión y reembarque de estas personas a comparación de hace algunos años atrás que solo se podía reembarcar a un pasajero cuando existía algún tipo de alerta en el sistema.

Del mismo modo, los entrevistados manifiestan que para efectuar un control secundario es necesario tomarse el tiempo pertinente para realizar estas indagaciones para no transgredir con la normatividad de la OACI, el cual indica que efectuar un control migratorio no debe tomar más de un minuto. Asimismo, los entrevistados manifiestan que este control secundario ha contribuido a fortalecer la seguridad nacional y mitigar el ingreso de personas con antecedentes delictivos puesto que Migraciones en coordinación con la embajada de Estados Unidos cuenta con el programa Angel Watch el cual permite identificar si la persona que viaja con destino al Perú representa un riesgo para la seguridad nacional, tal es el caso de los ofensores sexuales que han cumplido condena en Estados Unidos por este delito están obligados a reportar información sobre los países que visitan cada vez que salen del país, por lo que una vez que se tenga conocimiento sobre la llegada de estos ciudadanos se procede a realizar su inadmisión y el reembarque respectivo.

De acuerdo con el Decreto Legislativo 1350 (2017) es el segundo control que realiza la autoridad migratoria cuando se detecte alguna inconsistencia o cuando se tenga elementos

de sospecha sobre algún tipo de delito, en este caso el segundo control será realizado en un ambiente distinto al control migratorio estándar. A su vez, Mendiola (2017) sostiene que los controles secundarios son para aquellas personas de interés especial que requieren ser verificadas o fiscalizadas en resguardo del orden público siempre y cuando este motivado por alguna autoridad policial u organización competente.

De acuerdo a lo descrito, esta investigación se relaciona con la teoría la nueva gestión pública de Airar y Urgell, el cual según García (2007) este modelo persigue la creación de una administración eficaz y eficiente, es decir que satisfaga las verdaderas necesidades de los ciudadanos al mínimo costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad.

Así mismo se respalda con la teoría de Oded Stark la nueva economía de la migración, citado por Franco (2012), el cual plantea que la decisión de migrar de un lugar a otro no lo toma el individuo de una forma aislada, sino que esta decisión está ligada a un conjunto de hechos que involucran los lazos familiares y culturales, rescatando el carácter grupal al momento de tomar la decisión de migrar.

V. Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general, el desarrollo del gobierno digital en el control migratorio respecto al uso de las herramientas tecnológicas en el control migratorio es deficiente por cuanto no cumple con la función de facilitar interoperabilidad, servicios digitales y seguridad digital, debido a que el sistema integrado de migraciones, principal sistema informático del control migratorio adolece de problemas de interconectividad; los servicios digitales son limitados y no permiten simplificar y acelerar el proceso de migración y la seguridad digital adolece de caída de red que impiden realizar una gestión migratoria eficiente y eficaz.

Segunda: De acuerdo al primer objetivo específico, se concluye que la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones en el control migratorio no es la adecuada por cuanto el módulo de control migratorio y el módulo de alertas de personas y documentos del sistema integrado de migraciones no se encuentran debidamente interconectadas con la base de datos de requisitorias de la Policía Nacional del Perú, ni con la interpol ni con otras entidades del estado, debido a las diversas fallas que presenta el sistema.

Tercera: De acuerdo al segundo objetivo específico, se concluye que el desempeño de los servicios digitales de la agencia virtual es deficiente por cuanto los trámites que se gestionan a través de la plataforma digital son limitados para extranjeros y no permite validar en forma ágil y oportuna los documentos de los usuarios debido a que esta plataforma no se encuentra interconectada con entidades estratégicas como notarias, consulados y poder judicial, imposibilitando simplificar procesos y sobrecargando la labor migratoria.

Cuarta: De acuerdo al tercer objetivo específico, se concluye que si bien la seguridad digital en el control migratorio es vulnerable por cuanto el sistema integrado de migraciones y el sistema de requisitoria de la Policía Nacional del Perú y la Interpol adolecen de caída de red; sin embargo el módulo de alerta de personas y documentos ha contribuido a mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos toda vez que se han implementado herramientas tecnológicas y se han efectuado convenios con instituciones extranjeras.

Quinta: De acuerdo al cuarto objetivo específico se concluye que el control migratorio automatizado en el puesto de control migratorio es deficiente por cuanto no se encuentra interconectado con la base de datos de requisitorias de la Policía Nacional del Perú e Interpol por lo que se utiliza un sistema alternativo para la verificación de alertas de requisitorias de las personas que hacen uso de este control, sumado a ello, este control adolece en la actualidad de fallas mecánicas que imposibilitan realizar un óptimo control migratorio generando un alto índice de reclamos de parte de los usuarios.

Sexta: De acuerdo al quinto objetivo específico se concluye que el control migratorio no automatizado a la fecha ha logrado mejoras sustanciales en la gestión migratoria, debido a la preparación e idoneidad de los servidores públicos; la implementación de herramientas electrónicas en los módulos de control migratorio y el apoyo de las alertas del módulo de personas y documentos aunado a los convenios internacionales que se mantiene en la actualidad.

Séptima: De acuerdo al sexto objetivo específico se concluye que el control secundario, es un segundo control que facilita la labor de los servidores públicos por cuanto se realiza cuando se tiene elementos de sospecha sobre la comisión de algún delito o se detecte inconsistencia en la entrevista, para el cual se cuenta con el apoyo de la sala especializada APIS, que cuenta con el sistema de identificación avanzada de pasajeros y consulta inmediata de la plataforma de la Alianza del Pacífico que permiten realizar un control más eficaz.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda que la Gerencia de Servicios Migratorios implemente e incentive el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en el desarrollo de las funciones de los servidores públicos para que interactúe y responda de forma inmediata y eficaz ante las necesidades de los usuarios.
- Segunda:** Se recomienda que la Gerencia de Servicios Migratorios suscriba interinstitucionales para el desarrollo de interoperabilidad con el fin de interconectar el módulo de control migratorio y el módulo de alertas de personas y documentos del sistema integrado de migraciones y optimizar la información de los antecedentes de los usuarios nacionales y extranjeros.
- Tercera:** Se recomienda que la Gerencia de Servicios Migratorios suscriba un acuerdo institucional con el Colegio de Notarios del Perú a fin de validar en línea los documentos tramitados por los usuarios, reduciendo el uso de la impresión de documentos y creando a la vez una cultura de eco eficiencia.
- Cuarta:** Se recomienda que la Gerencia de Servicios Migratorios implemente una infraestructura de servidores y elabore los protocolos necesarios para evitar la saturación de la red en los momentos que existe una alta demanda de servicios migratorios.
- Quinta:** Se recomienda que la Gerencia de Servicios Migratorios continúe realizando el control alterno para evitar que personas con requisitorias y/o antecedentes delictivos puedan pasar por las puertas electrónicas y establezca un acuerdo con el proveedor del software de las puertas para reparar las fallas mecánicas.
- Sexta:** Se recomienda que la Gerencia de Servicios Migratorios continúe fortaleciendo las competencias digitales en el talento humano para seguir mejorando en la gestión migratoria y mantener los convenios con las entidades internacionales a fin de preservar la seguridad nacional.

Séptima: Se recomienda que la Gerencia de Servicios Migratorios preserve los convenios con la embajada de Estados Unidos y el U.S. Customs and Border Protection a efectos de prevenir el ingreso de personas con antecedentes delictivos y mantener los acuerdos de interoperabilidad con la Alianza del Pacífico.

Referencias:

- Álvarez, J. y Jurgenson, G. (2005). *Como hacer investigación cualitativa: Fundamentos y Metodología*. Paidós educador. México. Recuperado de http://rincondepaco.com.mx/rincon/Inicio/Seminario/Documentos/Libros/Como_hacer_investigacion_cualitativa.pdf
- Bolaños, E. (2009). *Las fallas en el sistema de control migratorio en los puntos de internación aérea*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/456090>
- Cano, C. (2017) *Ciudadanía, Administración y Transparencia del Gobierno Electrónico a los Gobierno Abierto. Un estudio sociopolítico de las webs de ayuntamientos de la Provincia de Alicante*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Alicante. España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62312>
- Calvo, J. (2019) *Friedrich Schleiermacher: Teoría Hermenéutica completa*. Madrid, España. Recuperado de <https://academiaeditorial.com/friedrich-schleiermacher-teoria-hermeneutica-completa/>
- CEPAL (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Versión 3.0. recuperado de https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro_blanco_de_interoperabilidad.pdf
- Cerrón, W. (2018). *La investigación cualitativa en educación*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperado de: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2019.17.510>
- Chica, S. (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. Administración y Desarrollo. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://Dialnet-UnaMiradaALosNuevosEnfoquesDeLaGestionPublica-3776682.pdf>

Clavijo, J. Pereira, A. Basualdo, L. (2019) *Humanitarismo y control migratorio en Argentina: refugio, tratamiento médico y migración laboral*. Universidad del Pacífico. Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/2295>

Corcuera, M. (2020). *Política Migratoria y Control Migratorio en la Gerencia de Servicios Migratorios, Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40713>

Corrales, G. (2018). *E-Gobierno: desarrollo y análisis de su factibilidad en el caso del Valle del Cauca*. Universidad Nacional de Colombia. Palmira, Colombia. Recuperado de http://bdigital.unal.edu.co/70115/1/2018-Corrales_Rubiano_Gilber.pdf

El Peruano (2012). *Decreto Legislativo N° 1130, Decreto Legislativo que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-de-migraciones-decreto-legislativo-n-1350-1471551-2/>

El Peruano (2017). *Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones y su Reglamento*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-de-migraciones-decreto-legislativo-n-1350-1471551-2/>

El Peruano (2018). *Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>

El Peruano (2020). *Avanza la transformación digital*. Recuperado de <https://www.elperuano.pe/noticia-avanza-transformacion-digital-88503.aspx>

Enrique, M. (2017). *Retos del Gobierno Electrónico en la UE28+*. Instituto Científico de Gobierno Electrónico. Recuperado de <https://e-gobiernos.org/2017/07/14/retos-del-gobierno-electronico-la-ue28/>

- Eggers, W. Bellman, J. (2016). *The journey to government's digital transformation*. Deloitte University Press. Recuperado de https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/digital-transformation-in-government/DUP_1081_Journey-to-govt-digital-future_MASTER.pdf
- Estévez, E. Janowski, T. (2016). *Gobierno Digital, Ciudadanos y Ciudades Inteligentes*. Revista Institucional de la Facultad de Informática. Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/f3e0/73eb758aa6ee521e1245acc7f3c6cfa3767.pdf>
- Eule T. (2018). *The (surprising?) nonchalance of migration control agents*. Journal of Ethnic and Migration Studies. University of Bern. Suiza. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/1369183X.2017.1401516>
- Eule, T., Borrelli, L., Lindberg, A., Wyss, A. (2019). *Migrants before the law. Contested migration control in Europe*. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/978-3-319-98749-1>
- Franco, L. (2012). Migración y remesas en la Ciudad de Ixmiquilpan. Universidad Autónoma de Hidalgo. México. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/5454/migracion_y_remasas_en_la_ciudad_de_ixmiquilpan.pdf
- Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Universidad de Salamanca. España. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)

- García, A. Caldas, J. Dávila, D. y Thoene (2020). *Políticas públicas de inclusión digital en Colombia. Una evaluación del Plan Vive Digital I (2010-2014) Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p13.pdf>
- Gil, J. Dawes, S. Pardo, T. (2018). *Digital government and public management research: finding the crossroads*. *Journal Sustainability*. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gracia, E. (2018). *Sociedad de la Información, E-Gobierno, E-documento e Interoperabilidad en el Contexto de la Globalización*. (Tesis Doctoral). Universidad de Alicante. España. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97998/1/tesis_edgar_mauricio_gracia_diaz.pdf
- Guerrero, M. (2016). *Qualitative research*. *INNOVA Research Journal*, Vol 1, No. 2, pp. 1-9 Recuperado de <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Helbling, M., Leblang, D. (2019) [*Controlling immigration? How regulations affect migration flows*](#). *European Journal of Political Research*, 58 (1), pp. 248-269. Recuperado de <http://doi.org/10.1111/1475-6765.12279>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición por McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.
- Huawei, (2018). *Digital Government, Intelligent Government*. Plataforma de noticias de Huawei. República Popular China. Recuperado de <https://www.huawei.com/en/industry-insights/technology/digital-transformation/government>

- López, A. (2018). *From a Smart City to a Smart Human City: Digital inclusion in applications*. Universidad de Granada. España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/55468>
- Martínez, J. (2016). *El control migratorio en puntos estratégicos de tránsito internacional en la frontera sur del estado mexicano*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/323211>
- Martino, P. Brucher L. Duprel, C. Venter, J. (2017). *Digital Government and the Citizen Journey*. Inside Magazine. Deloitte, Luxemburgo. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/bd/en/pages/financial-services/articles/gx-inside-issue15.html>
- Marulanda, C. Lopez, M. Valencia, J. (2017). *Gobierno y Gestión de TI en las Entidades Públicas*. Recuperado de <https://doctrina.vlex.com.co/vid/gobierno-gestion-entidades-publicas-699126237>
- Mendiola, M. (2017). *Movilidad humana en tiempos de inseguridad ciudadana. Un análisis crítico sobre los procedimientos actuales de expulsión de personas en situación de movilidad en el Perú*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9276>
- Meza, C. Gomez G. (2017). *Valledupar Mayors Office Current Electronic Government. Colombia*. Spaces Magazine. Recuperado de <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/3431/1/Valledupar%20Mayors%20Office%20current%20electronic%20government%20inspired%20principles.%20Principios.pdf>
- Mohit, S. (2019). *Government recommendations for responsible digital transformation*. OpenGov Asia. Recuperado de <https://opengovasia.com/government-recommendations-for-responsible-digital-transformation/>

- Molina, W. (2016) *Medición de la inclusión digital a través de los servicios de gobierno electrónico en la población rural de Colombia. Caso: municipio de Valledupar*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/58925/waldiralbertomolinamontes.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Munive, E. (2016) *Gobierno electrónico iberoamericano: impulso, confianza y legitimidad*. Salamanca, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10366/131974>
- Navarrete, D. (2019). *Uso de nuevas tecnologías para la descongestión en el control migratorio*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35292>
- Noonan, K. (2017). *Cyber Security for Digital Government Leaders*. Cisco. Recuperado de https://www.cisco.com/c/dam/global/en_sg/assets/pdfs/cisco_whitepaper_govt_cyber_security_digital_20170504.pdf
- OCDE (2016). *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública, Perú gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo 2016*. Recuperado de http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2016/PueblosAndinosEcologia/files/9._estudios_de_la_ocde_sobre_gobernanza_p%C3%BAblica._per%C3%BA.gobernanza_integrada_para_un_crecimiento_inclusivo.pdf
- OCDE (2018). *Revisión del Gobierno Digital en Argentina, Acelerando la digitalización del sector público*. Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-review-argentina-key-findings-2018-es.pdf>
- OIM. (2012). *“La Migración Irregular” Fundamentos de Gestión de la Migración*. Volumen Tres: Gestión de la Migración. Organización Internacional para las Migraciones.

Owen D. (2019). *Citizen journeys in a digital government*. MuleSoft Blog. Estados Unidos
Recuperado de <https://blogs.mulesoft.com/biz/connectivity/citizen-journeys-digital-government/>

Parra, M. (2016). *La implementación de medidas de control migratorio, para la migración irregular en la frontera norte de Tumbes con Ecuador*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8114>

Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41463>

Rabaa'i, A. (2016). *Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait 1*. American University of Kuwait. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/325498787_Adoption_of_e-Government_in_Developing_Countries_The_Case_of_the_State_of_Kuwait_1

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI. *Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado*. Recuperado de https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Estandares_Interoperabilidad_PIDE_SEGDI.pdf

Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI. *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356849/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N_005-2018-PCMSEGDI20190829-25578-1jv6r28.pdf

Resolución de Superintendencia N° 134-2017-Migraciones, *que aprueba El plan Estratégico Institucional PEI 2017-2019*. Recuperado de

<https://www.migraciones.gob.pe/Normativa%20Interna/Resoluciones%20de%20Superintendencia/RS134-2.pdf>

Resolución de Superintendencia N° 0076-2019-Migraciones, *que aprueba la Directiva M01.SM.DI.003-2019, Lineamientos para el Control Migratorio a Nivel Nacional*. Recuperado de <https://www.migraciones.gob.pe/resolucionesdesuperintendencia-2/>

Ricoy, C. (2006) *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Universidade Federal de Santa Maria. Brasil. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117117257002>

Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración Pública electrónica*. Editorial Universidad del Rosario. Colombia. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+P%C3%ABblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Rinc%C3%B3n%2C%20E.%20y%20Vergara%2C%20C.%20\(2017\).%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABblica%20electr%C3%B3nica%20%2B%20pdf&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+P%C3%ABblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Rinc%C3%B3n%2C%20E.%20y%20Vergara%2C%20C.%20(2017).%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABblica%20electr%C3%B3nica%20%2B%20pdf&f=false)

Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción*. Un estudio de caso (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>

Santi, S. (2017). *Biometría y vigilancia social en Sudamérica: Argentina como laboratorio regional de control migratorio*. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/55897>

Savage, N. (2018) *Making Digital Government a Better Government*. Nature International Journal of Science. Reino Unido. Recuperado de <https://www.nature.com/articles/d41586-018-07502-x>

Selfridge, P. Ferose, V. Kumar A. (2018) *From Digital Government To Intelligent Government*. Digitalist Magazine. Estados Unidos. Recuperado de

<https://www.digitalistmag.com/digital-economy/2018/10/24/from-digital-government-to-intelligent-government-06191223/>

Superintendencia Nacional de Migraciones (2019). *Procedimiento de Control Migratorio Automatizado y no automatizado*. M01.SM.PR.001-2019.

Schultz, C. (2020). *Ambiguous goals, uneven implementation – how immigration offices shape internal immigration control in Germany*. Comparative Migration Studies. Recuperado de <https://doi.org/10.1186/s40878-019-0164-0>

Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. (Tesis de Doctorado) Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>

Suarez, L. (2017). *Migration and social mobility: An approach from the assets accumulation strategies of latin american population in Spain*. Spain Magazine of Sociology. España. Recuperado de <https://doi.org/10.22325/fes/res.2017.27>.

Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de https://www.academia.edu/22605912/Metodos_cualitativos_investigacion_Taylor_y_Bogdan

Tamayo, D. (2012) *Teoría Política*. México. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Teoria_politica.pdf

Tegethoff, T. (2020) *The role of Trust in e-government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction : the case of Colombia*. (Master Degree). ICESI University. Cali, Colombia. Recuperado de http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/85446

- Toro, F. Gutierrez, C. y Correa, L. (2020) *Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments*. Universidad de Manizales. Colombia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>
- Velandia, A. Lopez, W. (2008). *Investigación cualitativa y psicología del consumidor: alternativas de aplicación*. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79926213>
- Weiling & Kwok (2004). *Successful E-Government In Singapore*. Recuperado de: <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/990680.990687>
- Zapata, E. (2016). *Bases para evaluar la gestión de documentos electrónicos como resultado de la implementación de un programa de gobierno electrónico*. Universidad de Salamanca. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10366/129633>
- Zhang, J. Kim, Y. (2016). *Digital Government and Wicked Problems: Solution and Problem*. Journal Information Polity. Países Bajos. Recuperado de <https://content.iospress.com/download/information-polity/ip395?id=information-polity%2Fip395>

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

TÍTULO: Gobierno Digital en el Control Migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020

Autor: Br. Maria Rudh Ruiz Albornoz

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
En el marco del plan de modernización y Gobierno Digital, Migraciones puso en marcha un conjunto de acciones que involucran un mejor trato a los usuarios, simplificación de trámites y el uso de la tecnología de información; sin embargo estos no han sido eficientes debido que el aumento del flujo migratorio han traído como consecuencias demora en los tiempos de atención, altos índices de reclamos de los usuarios por la inoperatividad de las puertas biométricas y por las demoras en la atención de estas mismas, así como el incremento de migrantes	PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se desarrolla el Gobierno Digital en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?	OBJETIVO GENERAL Analizar el desarrollo del gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2020.	Gobierno Digital	Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones
	PROBLEMA ESPECÍFICO 01 ¿Cómo evaluar la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones en el puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 01 Evaluar la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020		
	PROBLEMA ESPECÍFICO 02 ¿Cómo describir el desempeño de los servicios digitales de la agencia virtual en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 02 Describir el desempeño de los servicios digitales de la agencia virtual en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020		Servicios digitales
	PROBLEMA ESPECÍFICO 03 ¿Cómo conocer el desarrollo la seguridad digital en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 03 Conocer el desarrollo de la seguridad digital en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020		Seguridad digital

irregulares por la débil interoperabilidad de la plataforma de Migraciones con las instituciones del estado y por consiguiente el incremento de actos delictivos de ciudadanos extranjeros que atentan contra la seguridad nacional.	PROBLEMA ESPECÍFICO 04 ¿Cómo reflexionar sobre el desempeño del control migratorio automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 04 Reflexionar sobre el desempeño del control migratorio automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.	Control Migratorio	control migratorio automatizado
	PROBLEMA ESPECÍFICO 05 ¿Cómo explicar el desarrollo del control migratorio no automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 05 Explicar el desarrollo del control migratorio no automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.		control migratorio no automatizado
	PROBLEMA ESPECÍFICO 06 ¿Cómo definir el control secundario en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO 06 Definir el control secundario en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020		control secundario

METODOLOGÍA				
Paradigma y Método Paradigma: Interpretativo Enfoque: cualitativo Diseño fenomenológico	Escenario de estudio Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	Participantes 3 Gestores de equipo 3 responsables de equipo 3 usuarios	Técnica e instrumento Entrevista Guía de entrevista	Método de análisis de datos Triangulación

ANEXO 2: MATRIZ DE ELABORACION DE ITEMS DE ENTREVISTA

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍA	Ítems
Gobierno Digital	Interoperabilidad de sistema integrado de migraciones	<p>Preguntas para el funcionario o servidor:</p> <p>1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p> <p>2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?</p> <p>Preguntas para el usuario:</p> <p>¿En su experiencia como usuaria de Migraciones, considera usted que el sistema integrado de migraciones del PCM-AIJCH se encuentra adecuadamente interconectada con la Interpol, la PNP y todas las entidades públicas del estado? Explique.</p>
	Servicios digitales	<p>Preguntas para el funcionario o servidor:</p> <p>3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p> <p>4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?</p>

		<p>5. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?</p> <p>Preguntas para el usuario:</p> <p>¿Cuál es su opinión sobre la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, usted cree que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p>
	Seguridad digital	<p>Preguntas para el funcionario o servidor:</p> <p>6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?</p> <p>7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p> <p>Preguntas para el usuario:</p> <p>¿De acuerdo a su experiencia en el control migratorio, cuál su opinión sobre el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez contribuye a mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>
Control Migratorio	Control Migratorio Automatizado.	<p>Preguntas para el funcionario o servidor:</p> <p>8. Desde su experiencia, ¿cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p> <p>9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?</p> <p>Preguntas para el usuario:</p>

		<p>En su experiencia en el control migratorio automatizado ¿cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p> <p>Desde su experiencia, ¿cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol? .</p>
	Control Migratorio No Automatizado.	<p>Preguntas para el funcionario o servidor:</p> <p>10. Según su experiencia, ¿cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p> <p>11. ¿En su opinión, cconsidera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?</p> <p>Preguntas para el usuario:</p> <p>Según su experiencia. ¿considera usted que el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha alcanzado niveles de efectividad y seguridad esperado?</p>
	Control Secundario	<p>Preguntas para el funcionario o servidor:</p> <p>12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?</p> <p>Preguntas para el usuario:</p> <p>¿Cuál es su opinión sobre el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, cree usted que este control permite reducir la migración irregular en nuestro país? Explique.</p>

sto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

ANEXO 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA 01: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

PROYECTO DE TESIS: Gobierno Digital en el Control Migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.

INSTRUCCIONES: Estimado gestor o responsable de equipo de la Superintendencia Nacional de Migraciones. La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la efectividad del Gobierno Digital en el Control Migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao. La información es de carácter confidencial y reservado solo para fines de la investigación, por lo que se solicita responder con sus propias palabras lo que considere pertinente; agradeciéndole su participación.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre: _____

Cargo: _____

Actividad a la que se dedica: _____

Fecha y hora: _____

II. CONTENIDO

Pregunta 1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Pregunta 2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

Pregunta 3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

Pregunta 4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

Pregunta 5 ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

Pregunta 6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

Pregunta 7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

Pregunta 8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Pregunta 9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

Pregunta 10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

Pregunta 11. ¿En su opinión, cconsidera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

Pregunta 12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

FICHA 02: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

PROYECTO DE TESIS: Gobierno Digital en el Control Migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones: La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la efectividad del gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao. La información es de carácter confidencial y reservado solo para fines de la investigación, por lo que se solicita responder con sus propias palabras lo que considere pertinente; agradeciéndole su participación.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre: _____

Profesión: _____

Actividad a la que se dedica: _____

Fecha y hora: _____

II. CONTENIDO

Pregunta 1. ¿En su experiencia como usuaria de Migraciones, considera usted que el sistema de migraciones del PCM-AIJCH se encuentra adecuadamente interconectada con todas las entidades públicas del estado? Explique.

Pregunta 2. ¿Cuál es su opinión sobre la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, usted cree que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

Pregunta 3. ¿De acuerdo a su experiencia en el control migratorio, cuál su opinión sobre el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez contribuye a mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

Pregunta 4. ¿Considera usted que la medida de protección que evita el acceso no autorizado a los datos contribuye a controlar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos en el PCM-AIJCH? Explique.

Pregunta 5. ¿En su opinión considera usted que la gestión de información del PCM-AIJCH está alineada con la política Migratoria?

Pregunta 6. Desde su experiencia, ¿cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Pregunta 7. Según su experiencia. ¿considera usted que el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha alcanzado niveles de efectividad y seguridad esperado?

Pregunta 8. ¿Cuál es su opinión sobre el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, cree usted que este control permite reducir la migración irregular en nuestro país?

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Gobierno Digital en control migratorio del Puesto de Control Migratorio del
Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.

N°	CATEGORIA / Sub Categoría	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA: Gobierno Digital							
	SUB CATEGORIA: Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?	X		X		X		
2	¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?	X		X		X		
	SUB CATEGORIA: Servicios digitales	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?	X		X		X		
4	¿ En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?	X		X		X		
5	¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?	X		X		X		
	SUB CATEGORIA: Seguridad Digital	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿ Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?	X		X		X		
7	¿ De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?	X		X		X		


 Dr. Ing. Joel Martín Vourrago Aguirre
 DOCENTE



Nº	CATEGORIA / Sub Categoría	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA: Control Migratorio							
	SUB CATEGORIA: Control Migratorio Automatizado	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?	X		X		X		
9	¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?	X		X		X		
	SUB CATEGORIA: Control Migratorio No Automatizado	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	X		X		X		
11	¿En su opinión, ¿considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?	X		X		X		
	SUB CATEGORIA: Control Secundario	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

11.de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Joel Martín Visurraga Agüero

DNI:10192315

Especialista: Metodólogo [X] Temático [X]

Grado: Maestro [] Doctor [X]


 Dr. Ing. Joel Martín Visurraga Agüero
 DOCENTE



¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la categoría.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Gobierno Digital en control migratorio del Puesto de Control Migratorio del
Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.

N°	CATEGORIA / Sub Categoría	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA: Gobierno Digital							
	SUB CATEGORIA: Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?	X		X		X		
2	¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?	X		X		X		
	SUB CATEGORIA: Servicios digitales	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?	X		X		X		
4	¿ En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?	X		X		X		
5	¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?	X		X		X		
	SUB CATEGORIA: Seguridad Digital	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿ Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?	X		X		X		
7	¿ De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?	X		X		X		

Nº	CATEGORIA / Sub Categoría	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA: Control Migratorio							
	SUB CATEGORIA: Control Migratorio Automatizado	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?	X		X		X		
9	¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?	X		X		X		
	SUB CATEGORIA: Control Migratorio No Automatizado	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	X		X		X		
11	¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?	X		X		X		
	SUB CATEGORIA: Control Secundario	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

11.de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Silvia Delfina Rodil Niño

DNI:09210973

Especialista: Metodólogo [X] Temático []

Grado: Maestro [X] Doctor []



¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la categoría.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 05:
TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Entrevista N 1: S01

Cargo: Gestor de equipo

Datos informativos:

Entrevistador: Br. María Rudh Ruiz Albornoz

Fecha: 26 de junio de 2020, a horas 12:14 pm

Duración: 36 minutos, 16 segundos

Pregunta 1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Si esta interconectado, cuando se da uno que otro caso por ejemplo cuando da un positivo, en el módulo, cuando da rojo es por tema netamente de responsabilidad requisitorias, pero cuando el sistema SIM lo han instalado de una forma interconectada, si a nosotros nos salta a ellos también les salta y es mas solo con el hecho de buscar un nombre y ese nombre esta requisitoriado igual les va saltar a ellos sin necesidad que nos salte positivo o negativo en la pantalla al terminar el control.

Pregunta 2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

Esta interconectada, no con todas las entidades del estado sino con entidades estratégicas que son con DIRANDRO, PNP, INTERPOL, poder judicial, fiscalía, ese tipo de alertas son informativas que dependen de hacer un pequeño análisis para poder tomar decisión con respecto de la entrada o salida de algún ciudadano peruano o extranjero, no abarca todas las entidades, solo las específicas que de alguna u otra forma tienen un rol con la seguridad y defensa nacional y con el sistema de justicia.

Pregunta 3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

¿Qué tiene que ver el tema de los trámites con el control?, lo que ayuda es a facilitar los documentos necesarios para que cuando el puesto de control migratorio esté funcionando con normalidad después de la cuarentena, va permitir que por lo menos los tramites se pueda facilitar algunos trámites sencillos que son: los permisos especiales, carnet de extranjería y no entrar en tema del retraso de la atención de los usuarios. En realidad, es una facilidad, ya que facilita al usuario y la labor de los inspectores al momento de trabajar de una forma virtual no se paraliza los procedimientos, ni los tramites están a la espera. La agencia virtual no sustituye el trabajo presencial, no ayuda al cien por ciento, sino que facilita solo algunos procesos.

Pregunta 4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

Es lo que debería hacer la sala de requisitorias con Migraciones para que este implementado, ahorita están en pañales, eso se va dar, y eso ayudaría mucho en la simplificación administrativa y aparte libra más de responsabilidad al servidor porque si en la notaria no descargan el sistema a través del registro de información migratoria los permisos de viaje, ya no cae la responsabilidad en Migraciones sino en el área de registros de esa entidad como también es el tema del poder judicial cuando emiten una resolución que da un permiso de viaje para que un menor salga del país, muchas veces no traen el formato de autorización de viaje, y se tiene que impedir la salida. Muchas veces que la parte administrativa no puede encontrar la resolución, lo cual es correcto sin embargo de acuerdo a un dispositivo administrativo interno del mismo poder judicial que con este formato no ha culminado el proceso del trámite del poder judicial y ahí viene el problema con los usuarios, entonces al momento que se registra esa información en el registro migratorio es netamente del poder judicial si lo registra o no en el RIM y como consecuencia de ello sino está en el RIM sería responsabilidad del poder judicial, al margen que haya una resolución se podría identificar la responsabilidad administrativa tanto a nivel del servidor como a nivel institucional si ayudaría muchísimos en ese aspectos como son los permisos.

Pregunta 5 ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

La única mejora que podríamos presumir, porque en realidad no estamos al cien por ciento funcionando como debería de funcionar, pero a nivel de salud, de salubridad y prevención si se están beneficiando los usuarios, más que nada el usuario extranjero, porque el usuario nacional está prácticamente varado porque no puede sacar un pasaporte, los que son mas beneficiados son los extranjeros con los cambios de calidad migratoria, prorroga de residencia que se encuentra pendiente de atención, ellos son los más beneficiados y los extranjeros que cumplen con los requisitos para poder residir o empezar hacer un trámite que tenga que ver con residencial, presumo yo porque no les permite exponerse, pero yo lo veo netamente como un tema de salud.

Pregunta 6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

Altamente confiable no, pero si es seguro, cuando se va el sistema, que a veces se cae el internet el sistema no funciona tenemos que entrar a contingencia, y regresar al típico control manual para después regularizar, cuando se va el interpol o requisitoria que obviamente ya no es responsabilidad de Migraciones pero también es parte del sistema, como es parte del sistema podemos decir que es una de las falencias pero obviamente escapa de Migraciones es un tema de la policías, a veces se da una falla en el sistema de la central, con respecto a control, registro, prevención en ese aspecto si es seguro, el tema seria el funcionamiento cuando hay un problema informático o de software, ahí deja de ser confiable por un pequeño margen de tiempo, ya sea por factores externos me refiero al sistema de requisitoria y de interpol y el tema de caída de internet y un factor interno es lo que a veces no te permite registrar un movimiento migratorio y tienes que llamar al informático y verificar si el movimiento llego o no grabar, el sistema es confiable, pero para que sea altamente confiable tenemos que subsanar los factores externos e internos.

Pregunta 7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

Si y no, en un grado no altamente, pero si contribuye porque a nosotros nos llegan las alertas a través de documentos emitidos por el poder judicial, o por embajadas, o por interpol, y esas alertas son registradas en el sistema DNV, sean restrictivas o informativas inclusive las

de superintendencia según el tipo de antecedentes que tenían de acuerdo en el territorio nacional fueron objeto de función con impedimento de ingreso también son puestos en el sistema, pero también hay alertas que no están registradas en el sistema pero que las autoridades extranjeras nos informan a través de documentos de embajadas o través de la sala de alertas API como por ejemplo son: los ofensores sexuales, terroristas, o algún vínculo con el terrorismo o algún otro tipo de delito que queda en criterio de los estados si lo reciben o no pero obviamente nosotros como estado peruano, ese tipo de personas no pueden entrar y en virtud de ello se hace el reembarque pero es un tema de comunicación que tenemos a nivel institucional, eso va más allá de un sistema, ya que el sistema solo puede captar antecedentes que tengan que ver o que tengamos conocimiento la entidad como estado peruano, y siempre en cuando están registradas en el DNV, pero hay información a través de los convenios institucionales que tenemos con la embajada de Estados Unidos lo cual informa a todos los ofensores sexuales americanos, la intención es que la embajada cumple con informarte y tu ya ves si los recibe o no y de acuerdo al marco normativo ese tipo de personas con ese perfil no pueden entrar al país y se procede hacer la inadmisión porque atenta contra la seguridad nacional o seguridad interna y así sucesivamente ese tipo de casos que se dan, pero no es porque esa información está en el sistema sino porque las embajadas o consulados nos informan de ello.

Pregunta 8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Han habido casos que ha pintado rq y el policía ha salido, ya que a ellos les ha pintado y en el sistema no salió, pero en los módulos hay un sistema de requisitorias, se hace un doble control, el control migratorio facial que lo detecta la puerta, el cual detecta si la persona o no esta suplantando una identidad, mientras por el otro sistema el servidor verifica si tiene un tipo de alerta interpol si lo tuviera lo retorna a un control convencional para emitir un oficio, ya que las puertas no emiten un oficio y es una falencia que tiene las puertas, las puertas deberían detectar un rq y emitir un oficio, y es un tema netamente de software que lo tiene que ver el área de TICE. Que este interconectado, como indico desde el punto de vista de software, parece que no está interconectado porque los inspectores tienen que utilizar un sistema alternativo para verificar si tiene requisitorias interpol o no.

Pregunta 9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

Omitiendo el tema de requisitoria de interpol que son poco los casos que se presenta a nivel de puertas, al ser un control por las 9 puertas en caso se posea las 9 puertas operativas, si todo estuviera ok, te permitiría hacer un control de 9 personas en 30 segundos o un minuto de golpe, por ese lado es factible para peruanos, siempre y cuando no sean menores de edad porque el sistema no te lee pasaporte de menores de edad porque te piden autorización de viaje y son varios tipos, la función de las puertas no es completo para peruanos, porque si hablamos de las puertas debe abarcar también a menores de edad y no se puede controlar a menores de edad, otra falencia pero ya no es de las puertas, son las personas de la tercera edad que no tienen huella, eso no puede prever las puertas. Ese tipo de detalles, tanto a nacionales como extranjeras. Ahora en cuanto al registro de control migratorio de personas extranjeras, las puertas permiten que pasen control a personas que ya cuentan con enrolamiento, sin embargo, al momento que pasan el control, muchas veces no les graba con su calidad migratoria actual, les cambia la calidad migratoria a una anterior que tuvo, que ya no está vigente, Si hablamos de beneficio o satisfacción son más los peruanos que los extranjeros que se podrían beneficiar.

Pregunta 10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

Uhm. Es un poco debatible por el tema de algunas alertas que pueden haber, por ejemplo hubo un caso, que fue hace años, es un tema que puede tomarse en consideración, que había una persona que estaba siendo buscada por delitos de narcotráfico de nacionalidad mexicana, supuestamente era positivo y el sistema lo leyó negativo, se presumió que era por su apellido que era con ñ, el pasajero se grabó con n y el pasajero se va a la oficina de requisitoria y era la persona pero sin embargo en nuestro sistema grabo verde como si no tuviera requisitoria, entonces se emite un informe y se pone a disposición a esta persona que tenía delito de narcotráfico, estamos hablando del 2015, de repente el sistema no estaba tan sofisticado como ahora, pero a veces no es un tema del sistema de migraciones, sino de quien alimenta el sistema que es requisitoria e interpol, pero por lo demás esta ok, se puede decir que hasta

cierto punto si ha alcanzado niveles de efectividad porque ahora hay alertas, antes no había esas alertas, ahora el sistema de permite o te clasifica dos, restrictiva que no entra o no sale dependiendo del caso y las informativas que ahí se tiene que dirimir si sale o no, aparte de esto para dar una salida tiene que ser con conocimiento del gestor, ahora con este nuevo aplicativo no te permite grabar si es que no tiene el visto bueno del gestor, por ese lado hay un mayor control de este tipo de casos y luego informar a la jefatura de los temas más relevantes.

Pregunta 11. ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

No tengo conocimiento como es un control migratorio en otras regiones, no puedo decir algo sobre lo cual no tengo conocimiento.

Pregunta 12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

Haber, el tema del control secundario es un tema amplio, si bien la sala de alertas API, está facultada para hacer ese control, porque toman fotos y huellas pero también la ley de migraciones indica que el responsable o gestor de equipo puede efectuar el control secundario, siempre y cuando la situación lo amerite cuando hay inconsistencia en la entrevista, inadmitidos de otros países, eso esta normado y facultado el control secundario para aplicar de acuerdo a la necesidad que amerite el caso. Ahora se entiende por migración irregular como un ingreso clandestino, ahora si un ciudadano no tuviera un ingreso, se presenta al aeropuerto el mismo sistema te impide el registro de su movimiento migratorio y te pone en sobre aviso que esta persona con cuenta con ingreso o se va a regularizar a la central o se pone a disposición de extranjería en caso de tener un ingreso clandestino, a veces puede ser por omisión del servidor en frontera o del mismo aeropuerto, porque se ha dado uno que otro caso, que no lo ha registrado o a veces por caída del sistema no se registra, pero eso se tiene que probar y tiene que haber una resolución o un procedimiento pero eso que salga a través de un control secundario puede que si o puede que no, es relativo y el beneficio de un control secundario sería que permite evitar el ingreso de personas que pueda ser un peligro para la seguridad interna o para evitar posibles casos de trata de menores o

cuando se ve a un persona con comportamiento sospechoso porque no sabemos con qué intenciones quiere ingresar o salir del país.

Entrevista N 2: S02

Cargo: Gestor de equipo

Datos informativos:

Entrevistador: Br. María Rudh Ruiz Albornoz

Fecha: 26 de junio de 2020, a horas 08:27 pm

Duración: 21 minutos, 27 segundos

Pregunta 1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Uhm, cincuenta y cincuenta porque se para yendo el sistema, me generan dudas porque se cae el sistema, se cae la red justo cuando la sala está llena, genera muchas suspicacias de que vayan a estar manipulando algo a su antojo para que pase alguien, me parece que no, no está tan interconectado como debería.

Pregunta 2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

No, claro que no, eso demora no es en tiempo real, solo es en tiempo real cuando es un caso mediático al toque lo suben, pero cuando es un caso que viene de provincia o de otro lado, demora pasa por varios filtros hasta que llegue alguien que suba la alerta.

Pregunta 3 ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

No, porque si ellos mismos nos llaman a cada rato al aeropuerto para consultar, como si nosotros fuéramos centrales de consulta, se supone que en la central deben tener conocimiento, si así nomás no funciona peor para que funcione eso debe haber alguien que haga control migratorio, que sepa que atiende esos canales, no puedes poner a cualquier persona porque siempre nos derivan al aeropuerto. ¿Acaso nosotros los derivamos?

Pregunta 4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

Ah sí, eso sí sería bueno, sería bueno para que los inspectores verifiquen los permisos para ver si están correctamente expedidos, para ver si son originales, para comprobar la veracidad de los documentos que los usuarios presentan, o a veces los usuarios llaman para ver si está bien el permiso, y si tú tienes la numeración y lo tienes de manera digital lo visualizas y das una información correcta.

Pregunta 5. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

Considero que lo perciben como una ayuda porque gracias a esa ayuda ellos viajan, sino no viajarían, perderían su vuelo, pienso que si es una ayuda, lo que ellos quizás pueden pensar mal, porque en la sede central no le informan debidamente, por ejemplo cuando es la fecha de su vencimiento de su carnet cuando le entregan y ahí ellos sienten incomodidad porque creen que toda su documentación esta todo ok porque se guían de la fecha de vencimiento del plástico y no se fijan en la vigencia de su residencia y en la central no le informan eso, solo cumplen con entregar, luego llegan al aeropuerto y manifiestan su malestar, si les dieran una buena información, sin duda sería una buena mejora.

Pregunta 6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

A un ochenta o noventa por ciento, lo que pasa es que lo pueden manipular, los de tice pueden entrar en cualquier momento y cambian o corrigen movimientos por ejemplo y eso no te avisan, uno se entera después, cuando llega un memorando, ellos no deberían hacer eso, eso debería hacerlo el propio inspector con su clave y usuario y eso se presta a muchas cosas.

Pregunta 7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

Si, si considero porque se hace un filtro, verificamos, nos ayudamos con las alertas, con la policía, con la entrevista, con el control secundario, aunque no tenga alerta y te parezca una persona sospechosa, le haces el control secundario y le puedes impedir el ingreso en base a la ley que te ampara.

Pregunta 8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

No, si no, no tendríamos esa consulta de rq, no ves que en los módulos de las puertas siempre están que estar consultando por cada uno, no tendría sentido de hacer eso si las máquinas estuvieran interconectadas, aunque dicen que es por precaución, igual esa precaución ya es un margen de error de las puertas, entonces no es al cien por ciento, en algún momento pueden pasar y han pasado, y no funcionan.

Pregunta 9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

Benefician pienso que sí, pero satisfacen no, porque satisface al peruano porque es el peruano quien lo usa y el extranjero no lo usa y beneficia porque a pesar que la usan los peruanos les libera el flujo al extranjero, no hacen tanta cola para el módulo convencional porque los peruanos están al otro lado, pocos extranjeros son solo las que usan las puertas y son los pasajeros frecuentes o los que tienen pasaportes enrolados pero son muy pocos.

Pregunta 10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

Creo que a comparación de otros países todavía nos falta, pero creo que, si ha mejorado con las tomas de huellas y fotos, por las medidas de seguridad, por la sala API, son más especializados que tienen más información, más herramientas donde ven que pasajeros van a llegar, antes no teníamos esa información, creo que si hemos mejorado.

Pregunta 11. ¿en su opinión, cconsidera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

Si, también hemos mejorado, pero falta para alcanzar a otro países de la región, un ejemplo de mejora en Europa, es España, ahí los mismos inspectores salen y hacen un control secundario a la sala de embarque, nosotros no hacemos eso, solamente controlamos a los que directamente salen o entran al país, nunca vamos a zona de tránsito pero podríamos hacerlo, eso ayudaría mucho al inspector y al mismo estado para detectar casos de

documentación falsa, trata de menores, drogas, varias casos y uno se va perfeccionando, la experiencia va formando más al servidor, son pocos los que son sabuesos y así deberíamos ser todos.

Pregunta 12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

Si, ha ayudado porque ellos hacen su control secundario con las herramientas y los medios que ellos tienen, ellos te dan un informe de recomendación para la inadmisión y tú con eso te ayudas, aparte que tú mismo puedes inadmitir por las normas que están en la ley.

Entrevista N 3: S03**Cargo: Gestor de equipo****Datos informativos:****Entrevistador: Br. María Rudh Ruiz Albornoz****Fecha: 26 de junio de 2020, a horas 09:57 pm****Duración: 21 minutos, 27 segundos**

Pregunta 1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

No, no está adecuadamente interconectada porque en primer lugar el sistema de alerta de requisitoria es un sistema de alertas que depende básicamente de la base de Reniec y de lo cual no está bajo la supervisión de migraciones y existen muchos casos en los que si arroja alertas de requisitorias que a la policía de interpol y de requisitorias les figura en el sistema pero que en el SIM no se registra, cuando uno realiza un control migratorio, hay tres tipos de notificaciones en el SIM MCM, la alerta naranja, la alerta roja y la alerta verde, la alerta verde es cuando el pasajero cumple todos los requisitos y puede entrar o salir del Perú sin ningún problema, pero muchas veces esa alerta verde figura para pasajeros que posteriormente el policía de requisitorias indica que ese pasajero tiene alerta de requisitorias pero cuando tu revisas en el historial de control vez en el sistema que no hay esa alerta de requisitoria y la alerta interpol es un caso más especial porque su base de datos no depende ni siquiera de la policía de requisitorias menos de migraciones, es una alerta de EE.UU. y son asociadas por nombres de modo que cualquier persona de cualquier parte del mundo que tenga un nombre similar, la alerta va salir aunque no sea la persona siempre va salir la alerta y eso dice que no están interconectadas.

Pregunta 2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

En mi experiencia laboral, puedo decir que he observado en otra oficina de la misma institución como el área de fiscalización que no todos cuentan con el DNV y es una herramienta importante de trabajo y cuando trabajas con personas tienes que saber sus antecedentes y si no tienes esa herramienta trabajas a ciegas, atendiendo la buena fe del

pasajero y en el módulo de control migratorio no está interconectada, simplemente aparece la alerta de migraciones del ministerio Público o del poder judicial, no hay otro tipo de alerta pero debería, digamos, por citar un ejemplo si Reniec presenta una denuncia por falsificación documentaria de algún pasajero, esa alerta debería estar ahí registrada cuando el pasajero pretenda acceder a algún tipo de calidad migratoria y no esta.

Pregunta 3 ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

Yo opino, yo estoy de acuerdo que toda implementación a través de medios electrónicos es buena en la medida en que su publicidad es también efectiva porque de nada sirve tener una agencia virtual o mesa de parte virtual que nadie lo conozca, si yo puedo generar un permiso especial de viaje, si yo puedo generar una prórroga de residencia, si yo puedo subsanar observaciones a mi solicitud de calidad de migratoria a través de esa agencia virtual y eso me ayude, para que mi ingreso y salida del país dentro del marco de la regularidad migratoria es perfecto pero sino hay publicidad nadie sabe cómo funciona, nadie sabe que existe de nada sirve porque me voy al aeropuerto y me doy cuenta que en toda la pandemia mi calidad migratoria ha vencido, no he hecho mi prórroga, estoy literalmente de ilegal y mi vuelo sale en 5 minutos y tengo que hacer esos trámites o sino pierdo todo, tiene su pro, que es bueno toda tarea que felicite al usuario poder realizar su trámite de manera electrónica pero si no hay publicidad adecuada de que esa herramienta existe y funciona de nada sirve.

Pregunta 4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

Si y no solo con notarias y consulados sino también con el poder judicial porque las autorizaciones judiciales de viaje no tienen un formato específico, muchos jueces lo redactan de distinta forma, otros solo emiten la resolución y uno tiene que entrar a la página web del poder judicial a cada rato y algunos no saben cómo hacerlo todo, entonces todo tiene que estar interconectado en una sola base de datos para que uno pueda tener la información al alcance y poder validar con prontitud.

Pregunta 5 ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

En la medida en que pueda llegar al puesto de control migratorio y pueda realizar todos los trámites que requiera desde su casa y no tenga que hacerlo en el aeropuerto por citar un ejemplo cuando uno tiene una calidad migratoria vencida, tiene que salir del recinto de control migratorio y eso implica pérdida de tiempo y riesgo de perder mi vuelo y una inversión que no es poca porque las tarifas aeroportuaria son elevadas aquí en el Perú, entonces tienes que salir del recinto y para volver ingresar tienes que pagar de nuevo tu tarifa aeroportuaria.

Pregunta 6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

Es confiable pero como toda herramienta que es alimentada por personas está sujeta a un margen de error porque el SIM MCM no funciona solo es operado por personas y en la medida en que una persona comete errores al momento de registrar un movimiento migratorio pierde confiabilidad, en el término altamente confiable no lo es, pero si es seguro porque te da certeza de lo que está registrado ahí da certeza de un movimiento migratorio, pero altamente confiablemente no porque una sola persona puede tener varios registros migratorios y sus entradas y salidas puede estar dispersa en esos registros.

Pregunta 7 ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

Si contribuye, en la medida de sus limitaciones porque de alguna u otra manera las alertas están ahí registradas sean en las alertas en DNV o las alertas de la base de datos de Interpol si el pasajero tiene una alerta en la medida de sus limitaciones el SIM MCM te va avisar, va depender del inspector u oficial a cargo evaluar el caso, de manera detallada verificar que sea la persona, pasarlo con requisitorias para que lo entrevisten, verificar si cumplen los requisitos, el SIM MCM si te ayuda en la medida de sus limitaciones.

Pregunta 8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

No, no están interconectada para nada, de ninguna manera, cuando uno realiza el control migratorio a través de las puertas electrónicas como no están interconectadas a la base de

datos de interpol o requisitorias pueden entrar o dejar salir por la puerta pasajeros con alertas de ingreso o impedimento de salida de manera deliberada, cuando hay un inspector asignado a monitorear las puertas tiene que usar un aplicativo adicional al de las puertas electrónicas donde de manera manual tiene que digitar el pasaporte del ciudadano que esta en ese momento cruzando por la puerta para ver si sale o no una alerta interpol, hay un aplicativo aparte que tiene que trabajar al mismo tiempo, verificar paralelamente.

Pregunta 9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

hoy por hoy las puertas electrónicas están en su mayoría están inhabilitadas porque le faltan componentes porque necesitan algunos repuestos hacer cambios, y los pasajeros peruanos que quieren pasar por puertas con la intención de hacer un control más rápido se topan con una gigantesca cola en el sector de control de peruano de las puertas y se quejan de manera constante en el libro de reclamaciones porque las puertas electrónicas están mal y es reiterativo las quejas sobre las puertas y no es una queja de manera aislada, en una semana por lo menos hay unas 5 o 6 quejas, desde la Copa América ya se venia teniendo problemas con las puertas pero no se ha hecho nada para reparar las puertas y se han ido deteriorando una a una, actualmente en llegadas hay 3 puertas al igual que en salidas de las 18 puertas electrónicas.

Pregunta 10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

Ha habido mejora en el tiempo que han sido notorias, pero si queremos llegar a niveles de estándar de control de otros países de usa y Europa, todavía nos falta mucho si vas para allá tienes que llevar la información si o si, porque sino te reembarcan al toque pero del año 2015 que yo ingreso hasta ahora ha habido mejoras, pero niveles de seguridad con relación de otros países todavía no, pero si ha habido mejoras.

Pregunta 11. ¿En su opinión, cconsidera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

Pienso que si porque el control no automatizado es ahora es un poco más lento a raíz de que se tiene que enrollar, tomar foto, sacar las huellas, esa información que se recopila es importante para evitar cualquier caso de suplantación pero hay otras medidas adicionales que se debe tomar en consideración ejemplo exigir a la aerolínea que todo pasajero que llega al Perú debe tener su documentación física o electrónica de donde se va quedar hospedado, boleto de retorno, bolsa de viaje, cosas básica, porque ya hemos mejorado en registrar información biométrica del pasajero pero falta información documentaria.

Pregunta 12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

No, no ha permitido, el control secundario que lo realiza la sala api, ellos están limitados a las alertas que le envía interpol si el pasajero no tiene alertas o si no han notificado con anterioridad las alertas no tiene impedimento de entrada, son muy pocas.

Entrevista N 4: I01**Cargo: Responsable de equipo****Datos informativos:****Entrevistador: Br. María Rudh Ruiz Albornoz****Fecha: 26 de junio de 2020, a horas 11:24 am****Duración: 23 minutos, 46 segundos**

Pregunta 1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

El sistema integrado de migraciones siempre ha actuado de una manera integrada con el sistema de interpol y requisitorias, mediante ello nosotros verificamos el tema de las alertas cuando es un positivo obviamente nos sale una alerta para el cual tenemos que retener al pasajero para ponerlo a disposición de las autoridades competentes.

Pregunta 2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

En este caso, la integración que tenemos con el DNV es relativo porque efectivamente tendría que haber cierta disposiciones o decretos para que tanto la institución como Migraciones tengan una interconexión con diferentes entidades del estado, la cual solamente nosotros tenemos con algunas, pero es en base sobre un sistema, como aun Migraciones pertenece al Ministerio del Interior, tendría que haber un decreto o algún acuerdo para que se pueda integrar todo, un ejemplo seria el poder judicial, las notarías, y otros sistemas que requieren que nosotros tengamos una mejor información más detallada cuando se tenga que ver algún caso.

Pregunta 3 ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

Uhm, haber es relativo si hablamos de repente en el caso operativo de control migratorio de peruanos facilitaría porque es un tema más rápido pero hay ciertas cosas que todavía se van a tener que implementar o se están evaluando porque para nosotros es nuevo el tema de la pandemia por lo cual se van a requerir nuevos lineamientos o nuevos procedimientos a seguir

de acuerdo a lo que se establezca en las nuevas directivas, es un tema que todavía se está evaluando.

Pregunta 4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

Si, eso sí estaría de acuerdo, en que todo el sistema este integrado porque en ese caso también se confirmarían mediante un decreto o expediente vía virtual, se evitaría el tema de la documentación que algunas veces sobrecarga el trabajo, o a veces de repente el uso de papeles se simplificaría algunas cosas, pero considero que eso también se tendría que evaluar.

Pregunta 5 ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

En el caso de los controles, en un puesto de control es relativo porque considero que en ninguna parte del mundo, pongo como ejemplo como se desarrolla los controles siempre va tener que ser presencial, porque estas verificando a esa persona que esta frente a ti que sea la persona, en el caso que haya algo digital o que se mejore, eso es simplificación, como es el tema de la tarjeta andina, el tema del boarding pass, ahora te lo muestran de manera digital, en ese contexto el uso de la información digital seria alguna información extra que uno quisiera del pasajero, pero en cuanto al control en si, siempre vas a tener que verificar los documentos que tiene el pasajero para su control migratorio, en cuanto a la tecnología se ve a la hora de pasar un DNI o pasaporte que el sistema lo lee, pero en caso de otros países todavía no tienen un tipo de documento que pueda leer, algunos son documentos manuales, tú no puedes hacer el control digital porque tienes que digitalarlo, es variable, de repente se tendría que unificar a todo el sector de la comunidad andina o todo Sudamérica para que haya un documento con una barra especial que sea la misma para que puedan leer todos para unificar los documentos, pero cada país maneja un documento de identidad distinto, un tipo de pasaporte que no reúne las medidas para un sistema que como nosotros ya tenemos más avanzado.

Pregunta 6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

Si, porque justamente nosotros tenemos un sistema integrado que es la interpol, nosotros podemos ver mediante esas alertas internacionales si las personas tienen algún tipo de problema fuera del territorio peruano, mediante esa alerta nosotros verificamos el motivo por el cual saltan esas alertas, también existen los diferentes convenios de alianza pacifico que es un sistema aparte en el cual también podemos verificar alertas de requisitorias que el pasajero tiene en su país.

Pregunta 7 ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

Yo creo que sí, con todo lo que tenemos implementado en el puesto de control migratorio, sí, porque ahora se tiene que tomar fotos y huellas dactilares y más el control secundario que se hace con una sala especializada, eso ayuda a que se pueda impedir el ingreso de personas o se tengan que reembarcar a los que tienen algún antecedente o hayan cometido algún tipo de acto delictivo en su país.

Pregunta 8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

En cierta forma se supone que tiene que haber un sistema integrado, pero básicamente el tema de las puertas está interconectado con todos esos mecanismos que tenemos con la interpol y requisitorias, pero quizás debería haber un sistema más avanzado en el caso de extranjero porque por las puertas no pueden pasar los pasajeros al menos que estén enrolados, aunque en estos tiempos por la pandemia no la van poder utilizar para evitar el contacto.

Pregunta 9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

Es variable porque si hablamos que una persona viaja sola va pasar por la puerta electrónica, pero si viaja con su familia con menores de edad, no les va facilitar porque va pasar por el

control migratorio regular, y en el caso del extranjero va tener que pasar por enrolamiento lo cual es difícil y en ninguna parte del mundo pueden enrolar a todos los extranjeros en un sistema de un país que no residen. Facilita en cierta parte más a algunos peruanos que viajan solos, en cuanto al extranjero es un porcentaje alto que no puede usar las puertas, entonces no creo que les satisfaga a todos porque no todos tienen tiempo para ir a la central a enrolar sus pasaportes.

Pregunta 10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

Yo creo que sí, porque más allá que haya un sistema integrado con los tipos de alerta, el tema de control no automatizado es un control en sí, que hace el inspector al pasajero, puede demorar algunas cosas pero se hace una labor más exhaustiva, ahora se toma foto, se toman huellas dactilares, se verifica a la persona que está usando el documento correctamente, antes no habían estos procedimientos, cuando se manejaba una información sobre un pasajero que podría estar investigado solo se registraba el récord migratorio, pero ahora con este sistema hay más información, aunque eso puede tomar más tiempo. La información está más detallada, va a tomar más tiempo tomar esa información, pero estamos hablando de seguridad nacional que es lo que se establece para dar una admisión a alguien de otro país aquí en el Perú.

Pregunta 11. ¿En su opinión, ¿considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

Yo creo que sí, en cierta forma lo que tendríamos que rescatar es que en muchos países la toma de huella y foto era obligatorio, antes en Perú no establecía ese tipo de control, ahora a raíz de un decreto o una directiva que Migraciones emitió se tiene que tomar foto a todos los pasajeros incluyendo tripulantes, diplomáticos o la calidad migratoria que se establezca, es por un tema de información porque justamente nosotros estamos autorizando la entrada de una persona hacia nuestro país, entonces considero que comparado con otros países quizás en otros países están en la línea de hacer ese tipo de controles, pero Perú ya está siguiendo los mismos lineamientos que Argentina, Panamá y Estados Unidos para el tema de control de fotos y huellas para verificar que persona está entrando al Perú.

Pregunta 12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

Yo si creo, porque las nuevas directivas y los nuevos decretos ayudaron a que ahora nosotros podamos establecer a quien no admitir al país, porque antes no teníamos un reglamento o en virtud a que podíamos no admitir a un pasajero, ahora con estos decretos y directivas más el control secundario que hacen en la sala de investigación podemos afirmar que esta persona no va entrar al Perú y todo en base a documentación entonces hay un respaldo por ese lado que abarca muchos reembarques a diario, porque antes nosotros hacíamos los reembarques de acuerdo a si te salía algún tipo de alerta pero ahora mediante el control secundario y las investigaciones que se hacen más a fondo si hay mas reembarques que antes y con ello se ha podido frenar un poco la migración irregular, y el tema de personas que llegan con documentación falsa o suplantación entonces en virtud de ello se ha abarcado más, lo contrario al control fronterizo que no tienen una sala especializada en la cual puedan hacer un control secundario.

Entrevista N 5: I02

Cargo: Responsable de equipo

Datos informativos:

Entrevistador: Br. María Rudh Ruiz Alborno

Fecha: 26 de junio de 2020, a horas 04:08 pm

Duración: 56 minutos, 09 segundos

Pregunta 1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Eh... ya puede ser, a veces sí a veces no, derepente te pongo el ejemplo de peruanos con doble ciudadanía, peruanos que han salido fuera del Perú y tuvieron algún delito o problema, pasaron los años y cuando vienen, vienen con otro pasaporte, pueden haber cambiado de apellido porque en otros países te cambian el apellido y no cotejan y esa información del peruano se pierde. Lo que vemos más son por ejemplo son las homonimias, en requisitorias graba a dos personas que tienen los primeros apellidos y las homonimias no han sido resueltas y eso es algo que deben depurar a la par con requisitorias, y lo último que hemos visto es un montón de oficios es porque no han hecho una depuración que debió haber hecho interpol porque su sistema se había caído. Luego esta persona no ha cometido ningún delito y es que la Interpol no ha hecho un filtrado y genera un problema con la interconexión con Migraciones y requisitorias.

Pregunta 2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

No necesariamente porque las alertas del DNV las pone Migraciones, es una alerta que puede ser informativa o puede ser restrictiva pero que engloba a Migraciones y no necesariamente esa alerta condice con la información que puede brindarte requisitorias, porque Requisitorias te puede decir que es una alerta que pinta verde y mi alerta restrictiva es una alerta de impedimento para Migraciones entonces han surgido muchos problemas de este tipo. Las alertas DNV son escopetas de dos cañones, a veces sí, a veces no, cuando un mandamás de la policía dice que tiene que generar un oficio rq, entonces hay q pasarlo por sistema para que arroje el oficio de requisitorias y de ahí se disponga el impedimento de salida de ese

pasajero, pero eso se coordina, entonces esa alerta no esta tan interconectado con requisitorias ni mucho menos con las demás entidades. Debería estar interconectada, pero por la practica yo digo que no lo está.

Pregunta 3 ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

Si, de hecho que sí, aunque tengo mis dudas porque a mi me llegó un memorándum por errores del pasado, yo deje salir a una persona que tenía permiso especial y lo deje salir como turista, el mismo sistema SIM no te advierte que el pasajero tiene un trámite, para los permisos especiales no hay, porque si no hay una predeterminación o no te ponen la calidad o el trámite o si no lo advierte el SIM de algún trámite, puedes caer en el error de asignarle una calidad migratoria que no es la correcta y si el pasajero no te dice nada o no te presenta nada de algún trámite virtual que está haciendo uno como servidor no se entera, pero mucha gente por la afluencia o por la congestión no te dicen, ellos deben venir con los documentos pertinentes al momento de generar su control migratorio pero ese artículo no se menciona ni en el Reglamento ni en la Ley 1350, entonces hicieron la ley pensando en el usuario y no en el servidor. Si en principio ayuda y agiliza, pero nada es perfecto al cien por ciento en Migraciones.

Pregunta 4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

Claro que sí, de todas maneras, porque hay poderes que han sido revocados que tiene una vigencia de 90 días, pero en el día 70 deciden hacer una revocatoria y te vas del país con tu menor hijo y de repente al momento de salir del país y cuando regresas te enteras que tienes una denuncia por haber sacado a un menor por una revocatoria de poder, y denuncian al servidor y el servidor no tiene forma de ver en el sistema si hay una revocatoria o no.

Pregunta 5 ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

El sistema integrado de Migraciones MCM está siendo constantemente actualizado y hay mejoras y se puede ver con la interconexión con Reniec y los ciudadanos pueden percibir una mejora en la medida que ellos mismos digan y expresen el trámite que están haciendo

cuando estén en el control migratorio, ellos tienen que informarse bien y también la agencia virtual tiene que dar toda la información paso a paso, bueno ahora también nos ayuda el módulo de inmigración del sistema integrado de migraciones - SIM INM a verificar los trámites del pasajero, eso optimiza la calidad de servicio al usuario pero eso debe ir a la par con la información que se indica en el SIM, para ver que trámite está haciendo el usuario.

Pregunta 6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

Yo diría que hay un esfuerzo en optimizar ese sistema, pero de hecho hay ciertos detalles que escapan de las manos de un servidor, yo puedo percibir que un pasajero tiene dos ingresos de un mismo pasajero, uno con nombre correcto y otro con incorrecto y también veo que hay pasajeros mal enrolados, son casos que escapan del control migratorio, entonces si hablamos del sistema integrado de migraciones te diría que no es cien por ciento confiable, porque el sistema adolece de muchas situaciones que escapan de la labor de un funcionario porque he visto pasaportes nuevos pero en el sistema aparece que están vencidos o anulados pero son situaciones que se presentan, son fallas en el sistema, está en proceso de mejora pero siempre existen errores que el sistema no te ayudan y hay muchos sistemas y por eso existe las personas que regularizan para suplir esa deficiencia en el control.

Pregunta 7 ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

Claro que sí, no solamente el sistema integral sino el servidor tiene la potestad de interrogar al pasajero y sobre todo porque además tenemos el sistema de control anticipado que es API, si mitiga, pero auxiliado por otras áreas, a parte de la entrevista rigurosa que hace el servidor.

Pregunta 8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

Haber, contando los errores del pasado, lamentablemente las puertas no nos dan esa confiabilidad al cien por ciento, muchos requisitorizados han pasado por puertas y efectivamente no pintaba rojo, pero el sistema ha ido mejorando, ha ido calibrando su sistema migratorio y ha permitido que en estos tiempos sean más efectivos. El problema es

que a nivel administrativo el mismo sistema de las puertas para una persona requisitoria debe arrojar un oficio y las puertas no genera un oficio, entonces ahí se deriva al módulo de control migratorio.

Pregunta 9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

Cincuenta, cincuenta en el caso de los nacionales los pasaportes se han ido optimizando antes enrolaban a los pasaportes que se habían generado en el Perú mas no lo consulares, tampoco los pasaportes mecanizados, pero en un comienzo fue complicado aparte que el sistema de control de puertas se caían, no han funcionado del todo bien, al cien por ciento había que repotenciar la memoria que ha ido generando esa preocupación en el control migratorio, por ejemplo que no funcionaba la cámara, la toma de huellas y se generaba toda una dificultad para el control migratorio de los pasajeros y eso era para los peruanos y para los extranjeros les cambia la calidad migratoria, eso hasta ahora sucede. Entonces no son fiables las puertas al cien por ciento, y si hablamos de un beneficio es que ha sido deficiente.

Pregunta 10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

Si, porque el sistema migratorio ha incorporado nuevos elementos, ha mejorado en la eficiencia, en la lectura de pasaportes y aparte estamos respaldados por el sistema inmigración y aparte nos da la seguridad con la toma de foto y huellas que tenemos que hacer a cada pasajero y antes no había eso, antes solo se grababa la información del pasaporte pero al final no teníamos mucha información o forma de ver si era un impostor y ayuda porque ahora los pasaportes van mejorando en aspectos de seguridad y hace que el control hace más riguroso y más estándar en todos los países.

Pregunta 11. ¿En su opinión, cconsidera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

No podría precisar porque no he salido del país.

Pregunta 12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

Si, definitivamente el aporte de los chicos en API ha sido fundamental, porque ellos también tienen otras herramientas adicionales a los que Migraciones tiene, que han permitido verificar en su base de datos que los pasajeros no cumplieran con los requisitos o estándares o con el perfil de turista. En el sistema de control secundario hay un tema que optimiza el cruce de información con otros países, entonces ha hecho posible que por lo menos para los inspectores de migraciones les ha generado la tranquilidad y certeza que ese pasajero no pueda ingresar y se han visto apoyados en el control secundario, por ejemplo, son los ciudadanos dominicanos que muchos de ellos inadmitidos porque no cumplen con el perfil de turista. Nos han ayudado porque de acuerdo a la normatividad de OACI un control migratorio no puede durar más de 45” o un minuto, entonces hay que hacer una entrevista más rigurosa y eso lo hace pues el control secundario. en ese sentido nos han ayudado bastante.

Entrevista N 6: I03

Cargo: Responsable de equipo

Datos informativos:

Entrevistador: Br. María Rudh Ruiz Albornoz

Fecha: 26 de junio de 2020, a horas 08:59 pm

Duración: 31 minutos, 53 segundos

Pregunta 1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

En cuanto a módulo, si hablamos del sistema de migraciones, considero que si esta interconectado, pienso que esta tan interconectado que muchas veces cuando un inspector realiza el control migratorio te mandan alertas para menores de edad, pero adecuadamente interconectado no, porque hay falencias en el sistema, una falencia es que te bota una alerta migratoria para un menor de edad, y las alertas interpol, muchas de ellas son erróneas, tal es el caso, en los últimos controles que hacíamos nos botaba entre 10 a 20 alertas interpol por día por cada inspector, entonces no están adecuadamente interconectadas.

Pregunta 2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

No, no está con todas, el DNV no está interconectada con ninguna entidad del estado, actualmente como lo hemos dejado hasta marzo del 2020 no está interconectada, que se iba a depurar o arreglar si, pero el DNV, hay un equipo de personas que se encarga de llenar esa base de datos, cuando debería estar interconectada con RENIEC, con el poder judicial, con el INPE, actualmente, mandan un oficio, una documentación a migraciones y migraciones recién alimenta esas alertas para que recién pueden figurar en los módulos.

Y si deberían estar interconectadas al menos con la Reniec y así se evitarían errores, duplicidades, malos ingresos, eso facilitaría mucho el trabajo de todos los inspectores.

Pregunta 3 ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

Pienso que si porque sé que Migraciones les está dando mucho énfasis a eso, en tiempos como los de ahora, Migraciones está tratando de dar las facilidades a todos los usuarios, si nosotros hemos sido testigos por ejemplo que renovar la residencia ha sido posible de forma virtual en el en el acto, yo pienso que el tema de la agencia virtual también va salir así, a lo que antes el pasajero por no hacer la renovación de su residencia no viajaba y luego se implementó el poder hacer la renovación de inmediato y pienso que lo otro va surtir efecto porque Migraciones está poniendo énfasis en eso y yo creo q con prontitud si va ayudar, si me baso en ese ejemplo como antes no podían viajar, los pasajeros perdían el vuelo y tenían que ir a la central de Migraciones para hacer esa renovación, y si eso se pudo mejorar, entonces creo que si se va resolver con prontitud, si va aliviar gran parte una serie de trámites.

Pregunta 4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

Yo considero que no solo la agencia virtual, sino todo el sistema de control migratorio debería estar interconectado y sé que Migraciones es lo que tratan de hacer que por lo menos estemos conectados con notarías, es lo urgente, es lo que se necesita a la base de datos de las notarías para ver los permisos en línea, incluso sé que estaban tratando de poder hacer un banco de firma de los notarios para poder evitar las falsificaciones, poder ver los documentos fraudulentos. Si es que esta implementado si ayudaría o aligeraría la carga.

Pregunta 5 ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

Pueden percibirlo los permisos especiales de viaje y las prórrogas de residencia, el usuario lo puede palpar, lo ve, lo siente y dice que es una ventaja que se pueda hacer eso aquí en el aeropuerto, o el permiso especial de viaje para los pasajeros sin esos permisos ellos no viajan, el hecho que puedan hacerlos en línea, ya no necesitan presentarlo físicamente, ahorita con esos servicios el usuarios se ve beneficiado, ya no es un trámite exclusivo de la central de migraciones, ni es presencial, ahora lo puede realizar en línea y viaja.

Pregunta 6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

Eeh, uhm si, los datos que nos pide el sistema integrado de migraciones que te permite el control migratorio son preguntas básicas y generales, para el usuario si es seguro porque no representa algo que vaya en contra de él y es altamente confiable si porque hasta el momento no ha habido fuga de información o que en las maquinas haya entrado un virus, o se haya eliminado información, se puede decir que si es confiable y seguro.

Pregunta 7 ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

Eh ahorita, con los cambios que ha habido ahora, con los programas de Angel Watch, el convenio de la alianza del pacífico y las restricciones que tiene el sistema, si evita, lo que antes por ejemplo un pedófilo americano podía venir, hoy en día ya no porque en el sistema va encontrar una alerta o porque ya está predestinado a que esa persona no ingresa y en la alianza del pacifico los delincuentes que están reportados en cuatro países como Chile, Colombia, México y estados unidos tampoco pueden entrar porque automáticamente te arroja la alerta y si se están mitigando el ingreso de personas no deseadas para el Perú.

Pregunta 8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

No, lamentablemente para las personas que palpamos el trabajo diario de las puertas electrónicas o del control migratorio automatizado, lamentablemente esa puertas no están en la capacidad de dar óptimos resultados porque ha habido casos en los que una persona requisitoria ha podido viajar, entonces definitivamente no está debidamente interconectada con el área de requisitorias, incluso hay un informe de la policía pidiendo se deje de usar las puertas y sin embargo se han seguido usando las puertas.

Pregunta 9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

No, esas puertas han sido creadas primero para peruanos mayores de edad, de ahí esa porque hay falencias en ese control también dijeron que podían acceder para personas extranjeras

que previamente estén enrolados pero si a alguien beneficia son a los peruanos mayores de edad entre 18 y 60 años de edad, extranjeros básicamente a los residentes aunque en este control también se presentan varias falencias porque les cambia la calidad migratoria y algunos no les reconoce el pasaporte, entonces no es un control que se da a los peruanos.

Pregunta 10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

El control migratorio no automatizado está a un ochenta por ciento de efectividad porque hasta el día de hoy hay casos de suplantaciones, pasaportes falsos, adulterados, porque lamentablemente pasa ya sea por un factor humano, factor tiempo, o ya sea porque no se cuenta con las herramientas necesarias para poder identificar, factor presión, y pasa y no podemos decir que hay un control cien por ciento efectivo o que haya alcanzado un nivel alto de efectividad y seguridad esperado.

Pregunta 11. ¿En su opinión, ¿considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

Si, por supuesto que sí, en ese sentido si porque sabemos que en el control migratorio de Colombia, el control migratorio es mucho más lento si hablamos de tiempos, en ese sentido aquí poco a poco se ha ido agilizando ya sea porque hay más personal o de repente el inspector es más erudito en la materia, o ya está mas capacitado, ahora el control migratorio del Perú ha mejorado con el transcurrir de los tiempos y eso lo sabemos por los mismos pasajeros que lo manifiestan.

Pregunta 12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

Si, por ejemplo con los pasajeros de Republica Dominicana, antes ellos venían e ingresaban y ya entraban, aunque siempre ha habido suspicacia con esta nacionalidad, ahora gracias al control secundario que puede ser realizado por el mismo inspector o la sala de API, al hacer

el control secundario se determina que este pasajero dominicano no viene al Perú para lo que dice venir, porque se ve cuánto dinero tiene, si tiene reserva y si los datos que proporcionan son fidedignos y si se llega a la conclusión que este pasajero no dice la verdad o no acredita lo que dice para que viene al Perú, simplemente se le reembarca porque vienen escapando de su país ya sea porque son delincuentes o vienen escapando de su país, ahora el control migratorio ya no es como antes.

Entrevista N 7: U01

Nombre: Vanessa Guevara Cangalaya

Actividad a la que se dedica: Agente de viaje

Datos informativos:

Entrevistador: Br. María Rudh Ruiz Albornoz

Fecha: 25 de junio de 2020, a horas 07:10 pm

Duración: 15 minutos, 41 segundos

Pregunta 1. ¿En su experiencia como usuaria de Migraciones, considera usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentra adecuadamente interconectada con la Interpol, la Policía Nacional del Perú y todas las entidades públicas del estado? Explique.

Eh, como usuaria considero que, si deberían estar interconectadas con la policía nacional, poder judicial para cuando haya algún caso de algún requisitoriado no pueda abandonar el país fácilmente, debería estar interconectado para que cuando intente salir lo puedan detener en el aeropuerto.

Pregunta 2. ¿Considera usted que la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones permitirá atender con prontitud el control migratorio? Explique.

Habiendo un canal por internet, considero que si debería ser más rápido para los tramites que hay que hacer, considero que es mucho mejor porque ya no va haber colas, la gente no se va exponer, eso va hacer que se acelere más rápido el trámite.

Pregunta 3. ¿Considera usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez contribuye a mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos? Explique.

Aquí considero que no deberían dejar ingresar a personas con antecedentes delictivos, pero vemos en la actualidad que hay casos de personas que ya han sido deportadas y ellos han vuelto por ejemplo hay venezolanos que han vuelto a ingresar al país, desconocemos el medio por los que ellos siguen nuevamente aquí, entonces en el aeropuerto deberían evitar ese tipo de casos, eso significa que migraciones no está haciendo buen trabajo o de repente en el aeropuerto o en los módulos de control fronterizo, hay una falla todavía y eso se evidencia en los errores que se ven.

Pregunta 4. ¿Considera usted que Migraciones administra eficientemente la información migratoria para facilitar una migración segura y responsable? Explique.

Cuando hay un requisitoriado que no debe abandonar el país, obviamente hay un registro de eso, no deberían dejarlo salir, esa información que tiene migraciones deberían aplicarlo cuando las personas tengan problemas con la justicia o cuando hayan cometido algún acto delictivo en el país, debería haber más control, puede que tengan la información ahí pero por uno u otro motivo se les pasa y no están actuando en el momento oportuno, no lo están aplicando, por ejemplo vemos el caso como paso con el Sr. Cesar Hinostroza, el ya tenía la orden de no salir del país, al poco tiempo lo vimos desaparecido y dos semanas después ya estaba en Europa, considero que la información que tenía Migraciones no la está administrando eficientemente bien porque la información ya la tenían, de todas maneras hay fallas en el control migratorio en general, debería haber más control para evitar estos hechos.

Pregunta 5. ¿Considera usted que las puertas electrónicas del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentran debidamente interconectada con la interpol y la PNP? Explique.

Considero que si deberían estar conectadas ya que hace más fácil el ingreso y salida y debería haber un control, porque ahí hay una pantalla que toma foto a las personas, entonces debe haber ahí un registro que al momento de salir del país filtre esa información inmediatamente, deberían estar interconectadas con esas entidades para evitar casos de salida de personas que no deberían salir.

Pregunta 6. ¿Considera usted que con el uso de las puertas electrónicas del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha logrado realizar un control eficaz y eficiente? Explique.

Si es un control más rápido, cuando tienes tu pasaporte biométrico, aquí el trámite migratorio es más rápido cuando no hay mucha afluencia de vuelos internacionales que no salen y llegan todos a la misma vez el control migratorio es eficiente.

Pregunta 7. ¿Considera usted que el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha alcanzado niveles de efectividad y seguridad esperado? Explique.

Yo creo que sí, a mi parecer sí. Es una ventaja que estos módulos ayuden a detener a las personas que tengan problemas con la justicia.

Pregunta 8. ¿Considera usted que realizar un segundo control cuando se detecte inconsistencia en la entrevista permite reducir la migración irregular en nuestro país? Explique.

Yo creo que sí, yo creo que un segundo control sí va permitir reducir o controlar más la migración irregular, con esta segunda entrevista, van a entrar más a detalle a saber que es lo que la persona va hacer aquí en el Perú, se va saber cuál es la finalidad de viaje de las personas y a que se dedican.

Entrevista N 8: U02

Nombre: Carla Carrillo

Actividad a la que se dedica: Asesora Comercial

Datos informativos:

Entrevistador: Br. María Rudh Ruiz Albornoz

Fecha: 25 de junio de 2020, a horas 04:12 pm

Duración: 14 minutos, 20 segundos

Pregunta 1. ¿Considera usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentra adecuadamente interconectada con la Interpol, la Policía Nacional del Perú y todas las entidades públicas del estado? Explique.

Si, considero que esta interconectado porque el sistema no demora mucho, salvo casos excepcionales que a veces falla, pero si considero que esta interconectado, eso lo sabe mejor la persona que está haciendo el control.

Pregunta 2. ¿Considera usted que la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones permitirá atender con prontitud el control migratorio? Explique.

Creo que sí, puedo suponer que va ser más rápido, todo va ser virtual, es más sencillo y si en caso hay que presentar alguna documentación, en la computadora es mucho más fácil verificar, pero como usuaria no tengo mucha información de la agencia virtual implementada por Migraciones.

Pregunta 3. ¿Considera usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez contribuye a mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos? Explique.

Aunque como usuaria no conozco bien el sistema integrado de migraciones, considero que si contribuye porque imagino que cuando hay alguna alerta con eso niegan el ingreso a algún ciudadano o hacen algún filtro.

Pregunta 4. ¿Considera usted que Migraciones administra eficientemente la información migratoria para facilitar una migración segura y responsable? Explique.

A mi parecer sí, porque están pendiente como va el desarrollo del trabajo e imagino que deben tener personal que hacen sus informes y deben implementar medidas para mejorar.

Pregunta 5. ¿Considera usted que las puertas electrónicas del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentran debidamente interconectada con la interpol y la PNP? Explique.

Bueno considero que si, debe tener la misma interconexión que el control convencional, debe funcionar igual yo supongo que si deben estar interconectados, si esta bien o mal, no podría precisar.

Pregunta 6. ¿Considera usted que con el uso de las puertas electrónicas del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se ha logrado realizar un control eficaz y eficiente? Explique.

En este caso no, porque veo que es mas que todo para los peruanos, yo no he pasado por puertas. No beneficia por completo por igual a los peruanos y extranjero, el beneficio me parece que es para los peruanos.

Pregunta 7. ¿Considera usted que el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha alcanzado niveles de efectividad y seguridad esperado? Explique.

Pienso que sí, con todo lo que han implementado, yo pienso que si ha mejorado aquí el control parece ser un poco más estricto, uno cuando llega al control entrega su pasaporte y te hacen la entrevista y me imagino que si es efectivo y seguro.

Pregunta 8. ¿Considera usted que realizar un segundo control cuando se detecte inconsistencia en la entrevista permite reducir la migración irregular en nuestro país? Explique.

Yo creo que sí, cuando hay sospechas porque vienen las personas, seria bueno derivarlos a otro control para ver si le permiten la entrada de las personas extranjeras y evitar la migración irregular.

Gobierno Digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.

ANEXO 6:

PROCESO DE CODIFICACIÓN

ENTREVISTA – S01

Preguntas	Respuestas	Frasas codificadas	Categorías, Subcategorías	Código
<p>1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p>	<p>Si esta interconectado, cuando se da uno que otro caso por ejemplo cuando da un positivo en el módulo, cuando da rojo es por tema netamente de responsabilidad requisitorias, pero cuando el sistema integrado de migraciones -SIM lo han instalado de una forma interconectada, si a nosotros nos salta a ellos también les salta y es más solo con el hecho de buscar un nombre y ese nombre esta requisitoriado igual les va saltar a ellos sin necesidad que nos salte positivo o negativo en la pantalla al terminar el control.</p>	<p>el sistema integrado de migraciones lo han instalado de una forma interconectada, si a nosotros nos salta a ellos también les salta.</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>S01</p>
<p>2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?</p>	<p>Esta interconectada, no con todas las entidades del estado sino con entidades estratégicas que son con DIRANDRO, PNP, INTERPOL, poder judicial, fiscalía, ese tipo de alertas son informativas que dependen de hacer un pequeño análisis para poder tomar decisión con respecto de la entrada o salida de algún ciudadano peruano o extranjero, no abarca todas las entidades, solo las específicas que de alguna u otra forma tienen un rol con la seguridad y defensa nacional y con el sistema de justicia.</p>	<p>Esta interconectada, no con todas las entidades del estado sino con entidades estratégicas</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>S01</p>
<p>3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p>	<p>Lo que ayuda es a facilitar los documentos necesarios para que cuando el puesto de control migratorio esté funcionando con normalidad después de la cuarentena, va permitir que por lo menos los tramites se pueda facilitar algunos trámites sencillos que son: los permisos especiales, carnet de extranjería y no entrar en tema del retraso de la atención de los usuarios. En realidad, es una facilidad, ya que facilita al usuario y la labor de los inspectores al momento de trabajar de una forma virtual no se paraliza los procedimientos, ni los tramites están a la espera. La agencia virtual no sustituye el trabajo presencial, no ayuda al cien por ciento, sino que facilita solo algunos procesos.</p>	<p>es una facilidad, ya que facilita al usuario y la labor de los inspectores al momento de trabajar de una forma virtual no se paraliza los procedimientos, ni los tramites están a la espera</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>S01</p>

<p>4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?</p>	<p>Es lo que debería hacer la sala de requisitorias con Migraciones para que este implementado, ahorita están en pañales, eso se va dar, y eso ayudaría mucho en la simplificación administrativa y aparte libra de responsabilidad al servidor porque si en la notaria no descargan el sistema a través del registro de información migratoria los permisos de viaje, ya no cae la responsabilidad en Migraciones sino en el área de registros de esa entidad como también es el tema del poder judicial cuando emiten una resolución que da un permiso de viaje para que un menor salga del país, muchas veces no traen el formato de autorización de viaje, y se tiene que impedir la salida.</p>	<p>están en pañales, eso se va dar y eso ayudaría mucho en la simplificación administrativa y aparte libra de responsabilidad al servidor</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>S01</p>
<p>5. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?</p>	<p>La única mejora que podríamos presumir, porque en realidad no estamos al cien por ciento funcionando como debería de funcionar, pero a nivel de salud, de salubridad y prevención si se están beneficiando los usuarios, más que nada el usuario extranjero, porque el usuario nacional está prácticamente varado porque no puede sacar un pasaporte, los que son más beneficiados son los extranjeros con los cambios de calidad migratoria, prorroga de residencia que se encuentra pendiente de atención.</p>	<p>se están beneficiando los usuarios, más que nada el usuario extranjero, porque el usuario nacional está prácticamente varado</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>S01</p>
<p>6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?</p>	<p>Altamente confiable no, pero si es seguro, cuando se va el sistema, que a veces se cae el internet el sistema no funciona tenemos que entrar a contingencia, y regresar al típico control manual para después regularizar, cuando se va el interpol o requisitoria que obviamente ya no es responsabilidad de Migraciones pero también es parte del sistema, como es parte del sistema podemos decir que es una de las falencias pero obviamente escapa de Migraciones es un tema de la policía, a veces se da una falla en el sistema de la central, con respecto a control, registro, prevención en ese aspecto si es seguro, el tema sería el funcionamiento cuando hay un problema informático o de software, ahí deja de ser confiable.</p>	<p>Altamente confiable no, pero si es seguro, cuando se va el sistema, que a veces se cae el internet el sistema no funciona tenemos que entrar a contingencia, y regresar al típico control manual para después regularizar</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>S01</p>
<p>7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>	<p>Si y no, en un grado no altamente, pero si contribuye porque a nosotros nos llegan las alertas a través de documentos emitidos por el poder judicial, o por embajadas, o por interpol, y esas alertas son registradas en el sistema DNV, sean restrictivas o informativas inclusive las de superintendencia según el tipo de antecedentes que tenían en el territorio nacional fueron objeto de función con impedimento de ingreso también son puestos en el sistema, pero también hay alertas que no están registradas en el sistema pero que las autoridades extranjeras nos informan a través de documentos de embajadas o través de la sala de alertas API como por ejemplo son: los ofensores sexuales, terroristas, o algún vínculo con el terrorismo o algún otro tipo de delito que queda en criterio de los estados si lo reciben o no pero obviamente nosotros como estado peruano, ese tipo de personas no pueden entrar y en virtud de ello se hace el reembarque pero es un tema de comunicación que tenemos a nivel institucional, eso va más allá de un sistema.</p>	<p>en un grado no altamente, pero si contribuye</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>S01</p>
		<p>hay alertas que no están registradas en el sistema pero que las autoridades extranjeras nos informan a través de documentos de embajadas o través de la sala de alertas API</p>		

<p>8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p>	<p>Han habido casos que ha pintado rq y el policía ha salido, ya que a ellos les ha pintado y en el sistema no salió, pero en los módulos hay un sistema de requisitorias, se hace un doble control, el control migratorio facial que lo detecta la puerta, el cual detecta si la persona o no esta suplantando una identidad, mientras por el otro sistema el servidor verifica si tiene un tipo de alerta interpol si lo tuviera lo retorna a un control convencional para emitir un oficio, ya que las puertas no emiten un oficio y es una falencia que tiene las puertas, las puertas deberían detectar un rq y emitir un oficio, y es un tema netamente de software que lo tiene que ver el área de TICE. Que este interconectado, como indico desde el punto de vista de software, parece que no está interconectado porque los inspectores tienen que utilizar un sistema alternativo para verificar si tiene requisitorias interpol o no.</p>	<p>las puertas no emiten un oficio y es una falencia que tiene las puertas, las puertas deberían detectar un rq y emitir un oficio,</p> <p>desde el punto de vista de software, parece que no está interconectado porque los inspectores tienen que utilizar un sistema alternativo para verificar si tiene requisitorias interpol o no.</p>	<p>Control migratorio automatizado</p>	<p>S01</p>
<p>9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?</p>	<p>Si todo estuviera ok, te permitiría hacer un control de 9 personas en 30 segundos o un minuto de golpe, por ese lado es factible para peruanos, siempre y cuando no sean menores de edad porque el sistema no te lee pasaporte de menores de edad porque te piden autorización de viaje y son varios tipos, la función de las puertas no es completo para peruanos, porque si hablamos de las puertas debe abarcar también a menores de edad y no se puede controlar a menores de edad, otra falencia pero ya no es de las puertas son las personas de la tercera edad que no tienen huella, eso no puede prever las puertas. Ese tipo de detalles, tanto a nacionales como extranjeros. Ahora en cuanto al registro de control migratorio de personas extranjeras, las puertas permiten que pasen control a personas que ya cuentan con enrolamiento, sin embargo, al momento que pasan el control, muchas veces no les graba con su calidad migratoria actual, les cambia la calidad migratoria a una anterior que tuvo, que ya no está vigente, Si hablamos de beneficio o satisfacción son más los peruanos que los extranjeros que se podrían beneficiar.</p>	<p>en cuanto al registro de control de personas extranjeras, las puertas permiten que pasen control a personas que ya cuentan con enrolamiento, sin embargo, no les graba con su calidad migratoria actual, les cambia la calidad migratoria.</p> <p>Si hablamos de beneficio o satisfacción son más los peruanos que los extranjeros que se podrían beneficiar</p>	<p>Control migratorio automatizado</p>	<p>S01</p>
<p>10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Uhm. Es un poco debatible por el tema de algunas alertas que pueden haber, por ejemplo hubo un caso, que fue hace años, es un tema que puede tomarse en consideración, que había una persona que estaba siendo buscada por delitos de narcotráfico de nacionalidad mexicana, supuestamente era positivo y el sistema lo leyó negativo, se presumió que era por su apellido que era con ñ, el pasajero se grabó con n y el pasajero se va a la oficina de requisitoria y era la persona pero sin embargo en nuestro sistema grabo verde como si no tuviera requisitoria, entonces se emite un informe y se pone a disposición a esta persona que tenía delito de narcotráfico, estamos hablando del 2015, de repente el sistema no estaba tan sofisticado como ahora, pero a veces no es un tema del sistema de migraciones, sino de quien alimenta el sistema que es requisitoria e interpol, pero por lo demás esta ok, se puede decir que hasta cierto punto si ha alcanzado niveles de efectividad porque ahora hay alertas, antes no había.</p>	<p>Es un poco debatible por el tema de alertas que pueden haber</p> <p>se puede decir que hasta cierto punto si ha alcanzado niveles de efectividad porque ahora hay alertas, antes no había</p>	<p>Control migratorio no automatizado</p>	<p>S01</p>

<p>11. ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?</p>	<p>No tengo conocimiento como es un control migratorio en otras regiones, no puedo decir algo sobre lo cual no tengo conocimiento.</p>		<p>Control migratorio no automatizado</p>	<p>S01</p>
<p>12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?</p>	<p>Es un tema amplio, si bien la sala de alertas API, está facultada para hacer ese control, porque toman fotos y huellas pero también la ley de migraciones indica que el responsable o gestor de equipo puede efectuar el control secundario, siempre y cuando la situación lo amerite cuando hay inconsistencia en la entrevista, inadmitidos de otros países, eso esta normado y facultado el control secundario para aplicar de acuerdo a la necesidad que amerite el caso. Ahora se entiende por migración irregular como un ingreso clandestino, ahora si un ciudadano no tuviera un ingreso, se presenta al aeropuerto el mismo sistema te impide el registro de su movimiento migratorio y te pone en sobre aviso que esta persona cuenta con ingreso o se va a regularizar a la central o se pone a disposición de extranjería en caso de tener un ingreso clandestino, a veces puede ser por omisión del servidor en frontera o del mismo aeropuerto, porque se ha dado uno que otro caso, que no lo ha registrado o a veces por caída del sistema no se registra, pero eso que salga a través de un control secundario puede que si o puede que no, es relativo y el beneficio de un control secundario sería que permite evitar el ingreso de personas que pueda ser un peligro para la seguridad interna.</p>	<p>cuando hay inconsistencia en la entrevista, inadmitidos de otros países, eso esta normado y facultado el control secundario</p> <p>el beneficio de un control secundario sería que permite evitar el ingreso de personas que pueda ser un peligro para la seguridad interna.</p>	<p>Control secundario</p>	<p>S01</p>

ENTREVISTA – S02

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, Subcategorías	Código
1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?	Uhm, cincuenta y cincuenta porque se para yendo el sistema, me generan dudas porque se cae el sistema, se cae la red justo cuando la sala está llena, genera muchas suspicacias de que vayan a estar manipulando algo a su antojo para que pase alguien, me parece que no, no esta tan interconectado como debería.	me generan dudas porque se cae el sistema, se cae la red justo cuando la sala está llena, genera muchas suspicacias	Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones	S02
2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?	Noo, claro que no, eso demora no es en tiempo real, solo es en tiempo real cuando es un caso mediático al toque lo suben, pero cuando es un caso que viene de provincia o de otro lado, demora pasa por varios filtros hasta que llegue alguien que suba la alerta.	eso demora no es en tiempo real, solo es en tiempo real cuando es un caso mediático	Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones	S02
3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?	No, porque si ellos mismos nos llaman a cada rato al aeropuerto para consultar, como si nosotros fuéramos central de consulta, se supone que en la central deben tener conocimiento, si así nomás no funciona peor para que funcione eso debe haber alguien que haga control migratorio, que sepa que atienda esos canales , no puedes poner a cualquier persona porque siempre nos derivan al aeropuerto. ¿Acaso nosotros los derivamos?	si así nomás no funciona peor para que funcione eso debe haber alguien que haga control migratorio, que sepa que atienda esos canales	Servicios digitales	S02
4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?	Ah sí, eso sí sería bueno, sería bueno para que los inspectores verifiquen los permisos para ver si están correctamente expedidos, para ver si son originales, para comprobar la veracidad de los documentos que los usuarios presentan , o a veces los usuarios llaman para ver si está bien el permiso, y si tú tienes la numeración y lo tienes de manera digital lo visualizas y das una información correcta.	para comprobar la veracidad de los documentos que los usuarios presentan	Servicios digitales	S02

<p>5. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?</p>	<p>Considero que lo perciben como una ayuda porque gracias a esa ayuda ellos viajan, sino no viajarían, perderían su vuelo, pienso que si es una ayuda, lo que ellos quizás pueden pensar mal, porque en la sede central no le informan debidamente, por ejemplo cuando es la fecha de su vencimiento de su carnet cuando le entregan y ahí ellos sienten incomodidad porque creen que toda su documentación esta todo ok porque se guían de la fecha de vencimiento del plástico y no se fijan en la vigencia de su residencia y en la central no le informan eso, solo cumplen con entregar, luego llegan al aeropuerto y manifiestan su malestar, si les dieran una buena información, sin duda sería una buena mejora.</p>	<p>lo perciben como una ayuda porque gracias a esa ayuda ellos viajan, sino no viajarían, perderían su vuelo</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>S02</p>
<p>6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?</p>	<p>A un ochenta o noventa por ciento, lo que pasa es que lo pueden manipular, los de tice pueden entrar en cualquier momento y cambian o corrigen movimientos por ejemplo y eso no te avisan, uno se entera después, cuando llega un memorando, ellos no deberían hacer eso, eso debería hacerlo el propio inspector con su clave y usuario y eso se presta a muchas cosas.</p>	<p>lo que pasa es que lo pueden manipular, los de tice pueden entrar en cualquier momento y cambian o corrigen movimientos</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>S02</p>
<p>7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>	<p>Si, si considero porque se hace un filtro, verificamos, nos ayudamos con las alertas, con la policía, con la entrevista, con el control secundario, aunque no tenga alerta y te parezca una persona sospechosa, le haces el control secundario y le puedes impedir el ingreso en base a la ley que te ampara.</p>	<p>se hace un filtro, verificamos, nos ayudamos con las alertas, con la policía, con la entrevista, con el control secundario</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>S02</p>
<p>8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p>	<p>No, si no, no tendríamos esa consulta de rq, no ves que en los módulos de las puertas siempre tienen que estar consultando por cada uno, no tendría sentido de hacer eso si las máquinas estuvieran interconectadas, aunque dicen que es por precaución, igual esa precaución ya es un margen de error de las puertas, entonces no es al cien por ciento, en algún momento pueden pasar y han pasado, y no funcionan.</p>	<p>en los módulos de las puertas siempre tienen que estar consultando por cada uno, no tendría sentido de hacer eso si las máquinas estuvieran interconectadas</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>S02</p>

<p>9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?</p>	<p>Benefician pienso que sí, pero satisfacen no, porque satisface al peruano porque es el peruano quien lo usa y el extranjero no lo usa y beneficia porque a pesar que la usan los peruanos les libera el flujo al extranjero, no hacen tanta cola para el módulo convencional porque los peruanos están al otro lado, pocos extranjeros son solo las que usan las puertas y son los pasajeros frecuentes o los que tienen pasaportes enrolados pero son muy pocos.</p>	<p>satisface al peruano porque es el peruano quien lo usa y el extranjero no lo usa y beneficia porque a pesar que la usan los peruanos les libera el flujo al extranjero; pocos extranjeros son solo las que usan las puertas y son los pasajeros frecuentes o los que tienen pasaportes enrolados</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>S02</p>
<p>10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Creo que a comparación de otros países todavía nos falta, pero creo que si ha mejorado con las tomas de huellas y fotos, por las medidas de seguridad, por la sala API, son más especializados que tienen más información, más herramientas donde ven que pasajeros van a llegar, antes no teníamos esa información, creo que si hemos mejorado.</p>	<p>si ha mejorado con las tomas de huellas y fotos, por las medidas de seguridad, por la sala API, son más especializados</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>S02</p>
<p>11. ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?</p>	<p>Si, también hemos mejorado, pero falta para alcanzar a otros países de la región, un ejemplo de mejora en Europa, es España, ahí los mismos inspectores salen y hacen un control secundario en la sala de embarque, nosotros no hacemos eso, solamente controlamos a los que directamente salen o entran al país, nunca vamos a zona de tránsito pero podríamos hacerlo, eso ayudaría mucho al inspector y al mismo estado para detectar casos de documentación falsa, trata de menores, drogas, varias cosas y uno se va perfeccionando, la experiencia va formando más al servidor, son pocos los que son sabuesos y así deberíamos ser todos.</p>	<p>falta para alcanzar a otros países hacen un control secundario en la sala de embarque, nosotros solamente controlamos a los que directamente salen o entran al país; uno se va perfeccionando, la experiencia va formando más al servidor</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>S02</p>
<p>12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?</p>	<p>Si, ha ayudado porque ellos hacen su control secundario con las herramientas y los medios que ellos tienen, ellos te dan un informe o recomendación para la inadmisión y tú con eso te ayudas, aparte que tú mismo puedes inadmitir por las normas que están en la ley.</p>	<p>hacen su control secundario con las herramientas y los medios que ellos tienen, ellos te dan un informe o recomendación para la inadmisión</p>	<p>control secundario</p>	<p>S02</p>

ENTREVISTA - S03

Preguntas	Respuestas	Frasas codificadas	Categorías, Subcategorías	Código
<p>1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p>	<p>No, no está adecuadamente interconectada porque en primer lugar el sistema de alerta de requisitoria es un sistema de alertas que depende básicamente de la base de Reniec y de rq lo cual no está bajo la supervisión de migraciones y existen muchos casos en los que si arroja alertas de requisitorias que a la policía de interpol y de requisitorias les figura en el sistema pero que en el SIM no se registra, cuando uno realiza un control migratorio, hay tres tipos de notificaciones en el SIM MCM, la alerta naranja, la alerta roja y la alerta verde, la alerta verde es cuando el pasajero cumple todos los requisitos y puede entrar o salir del Perú sin ningún problema, pero muchas veces esa alerta verde figura para pasajeros que posteriormente el policía de requisitorias indica que ese pasajero tiene alerta de requisitorias pero cuando tu revisas en el historial migratorio de control vez en el sistema que no hay esa alerta de requisitoria.</p>	<p>no está adecuadamente interconectada porque el sistema de alerta de requisitoria es un sistema de alerta que depende básicamente de la base de Reniec y de rq lo cual no está bajo la supervisión de migraciones y existen muchos casos en los que sí arroja alertas de requisitorias que a la policía de interpol y de requisitorias les figura en el sistema pero que en el SIM no se registra</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>S03</p>
<p>2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?</p>	<p>En mi experiencia laboral, puedo decir que he observado en otra oficina de la misma institución como el área de fiscalización que no todos cuentan con el DNV y es una herramienta importante de trabajo y cuando trabajas con personas tienes que saber sus antecedentes y si no tienes esa herramienta trabajas a ciegas, atendiendo la buena fe del pasajero y en el módulo de control migratorio no está interconectada, simplemente aparece la alerta de migraciones del ministerio Publico o del poder judicial, no hay otro tipo de alerta pero debería, digamos, por citar un ejemplo si Reniec presenta una denuncia por falsificación documentaria de algún pasajero, esa alerta debería estar ahí registrada cuando el pasajero pretenda acceder a algún tipo de calidad migratoria y no esta.</p>	<p>cuando trabajas con personas tienes que saber sus antecedentes y si no tienes esa herramienta trabajas a ciegas, atendiendo la buena fe del pasajero y en el módulo de control migratorio no está interconectada, simplemente aparece la alerta de migraciones del ministerio Publico o del poder judicial, no hay otro tipo de alerta</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>S03</p>
<p>3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p>	<p>toda implementación a través de medios electrónicos es buena en la medida en que su publicidad es también efectiva porque de nada sirve tener una agencia virtual o mesa de parte virtual que nadie lo conozca, si yo puedo generar un permiso especial de viaje, si yo puedo generar una prórroga de residencia, si yo puedo subsanar observaciones a mi solicitud de calidad de migratoria a través de esa agencia virtual y eso me ayude, para que mi ingreso y salida del país dentro del marco de la regularidad migratoria es perfecto pero sino hay publicidad nadie sabe cómo funciona, nadie sabe que existe de nada sirve porque me voy al aeropuerto y me doy cuenta que en toda la pandemia mi calidad migratoria ha vencido, no he hecho mi prórroga, estoy literalmente de ilegal y mi vuelo sale en 5 minutos y tengo que hacer esos trámites o si no pierdo todo.</p>	<p>toda implementación a través de medios electrónicos es buena en la medida en que su publicidad es también efectiva porque de nada sirve tener una agencia virtual o mesa de parte virtual que nadie lo conozca</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>S03</p>

<p>4. ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?</p>	<p>Si, y no solo con notarias y consulados sino también con el poder judicial porque las autorizaciones judiciales de viaje no tienen un formato específico, muchos jueces lo redactan de distinta forma, otros solo emiten la resolución y uno tiene que entrar a la página web del poder judicial a cada rato y algunos no saben cómo hacerlo todo, entonces todo tiene que estar interconectado en una sola base de datos para que uno pueda tener la información al alcance y poder validar con prontitud.</p>	<p>todo tiene que estar interconectado en una sola base de datos para que uno pueda tener la información al alcance y poder validar con prontitud</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>S03</p>
<p>5. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?</p>	<p>En la medida en que pueda llegar al puesto de control migratorio y pueda realizar todos los tramites que requiera desde su casa y no tenga que hacerlo en el aeropuerto por citar un ejemplo cuando uno tiene una calidad migratoria vencida, tiene que salir del recinto de control migratorio y eso implica pérdida de tiempo y riesgo de perder mi vuelo y una inversión que no es poca porque las tarifas aeroportuarias son elevadas aquí en el Perú, entonces tienes que salir del recinto y para volver ingresar tienes que pagar de nuevo tu tarifa aeroportuaria.</p>	<p>En la medida en que pueda llegar al puesto de control migratorio y pueda realizar todos los tramites que requiera desde su casa y no tenga que hacerlo en el aeropuerto</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>S03</p>
<p>6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?</p>	<p>Es confiable pero como toda herramienta que es alimentada por personas está sujeta a un margen de error porque el SIM MCM no funciona solo, es operado por personas y en la medida en que una persona comete errores al momento de registrar un movimiento migratorio pierde confiabilidad, en el termino altamente confiable no lo es, pero si es seguro porque te da certeza de lo que esta registrado ahí da certeza de un movimiento migratorio, pero altamente confiablemente no porque una sola persona puede tener varios registros migratorios y sus entradas y salidas puede estar dispersa en esos registros.</p>	<p>está sujeta a un margen de error porque el SIM MCM no funciona solo, es operado por personas y en la medida en que una persona comete errores al momento de registrar un movimiento migratorio pierde confiabilidad</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>S03</p>
<p>7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>	<p>Si contribuye, en la medida de sus limitaciones porque de alguna u otra manera las alertas están ahí registradas sean en las alertas en DNV o las alertas de la base de datos de interpol si el pasajero tiene una alerta en la medida de sus limitaciones el SIM MCM te va avisar, va depender del inspector u oficial a cargo evaluar el caso, de manera detallada verificar que sea la persona, pasarlo con requisitorias para que lo entrevisten, verificar si cumplen los requisitos, el SIM MCM si te ayuda en la medida de sus limitaciones</p>	<p>contribuye, en la medida de sus limitaciones porque de alguna u otra manera las alertas están ahí registradas sean en las alertas en DNV o las alertas de la base de datos de interpol</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>S03</p>

<p>8. ¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p>	<p>No, no están interconectada para nada, de ninguna manera, cuando uno realiza el control migratorio a través de las puertas electrónicas como no están interconectadas a la base de datos de interpol o requisitorias pueden entrar o dejar salir por la puerta pasajeros con alertas de ingreso o impedimento de salida de manera deliberada, cuando hay un inspector asignado a monitorear las puertas tiene que usar un aplicativo adicional al de las puertas electrónicas donde de manera manual tiene que digitar el pasaporte del ciudadano que esta en ese momento cruzando por la puerta para ver si sale o no una alerta interpol, hay un aplicativo aparte que tiene que trabajar al mismo tiempo, verificar paralelamente.</p>	<p>no están interconectada para nada, como no están interconectadas a la base de datos de interpol o requisitorias pueden entrar o dejar salir por la puerta pasajeros con alertas de ingreso o impedimento de salida de manera deliberada; hay un aplicativo aparte que tiene que trabajar al mismo tiempo, verificar paralelamente.</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>S03</p>
<p>9. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?</p>	<p>No, porque hoy por hoy las puertas electrónicas están en su mayoría inhabilitadas porque le faltan componentes porque necesitan algunos repuestos hacer cambios, y los pasajeros peruanos que quieren pasar por puertas con la intención de hacer un control más rápido se topan con una gigantesca cola en el sector de control de peruano de las puertas y se quejan de manera constante en el libro de reclamaciones porque las puertas electrónicas están mal y es reiterativo las quejas sobre las puertas y no es una queja de manera aislada, en una semana por lo menos hay unas 5 o 6 quejas, desde la Copa América ya se venía teniendo problemas con las puertas pero no se ha hecho nada para reparar las puertas y se han ido deteriorando una a una, actualmente en llegadas hay 3 puertas al igual que en salidas de las 18 puertas electrónicas.</p>	<p>hoy por hoy las puertas electrónicas están en su mayoría inhabilitadas porque le faltan componentes porque necesitan algunos repuestos hacer cambios</p> <p>se quejan de manera constante en el libro de reclamaciones porque las puertas electrónicas están mal y es reiterativo</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>S03</p>
<p>10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Ha habido mejora en el tiempo que han sido notorias pero si queremos llegar a niveles de estándar de control de otros países de usa y Europa, todavía nos falta mucho si vas para allá tienes que llevar la información si o si, porque sino te reembarkan al toque pero del año 2015 que yo ingrese hasta ahora ha habido mejoras, pero niveles de seguridad con relación de otros países todavía no, pero si ha habido mejoras.</p>	<p>ha habido mejoras, pero niveles de seguridad con relación de otros países todavía no, pero si ha habido mejoras.</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>S03</p>

<p>11. ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?</p>	<p>Pienso que si porque el control no automatizado es ahora es un poco más lento a raíz de que se tiene que enrolar, tomar foto, sacar las huellas, esa información que se recopila es importante para evitar cualquier caso de suplantación pero hay otras medidas adicionales que se debe tomar en consideración ejemplo exigir a la aerolínea que todo pasajero que llega al Perú debe tener su documentación física o electrónica de donde se va quedar hospedado, boleto de retorno, bolsa de viaje, cosas básica, porque ya hemos mejorado en registrar información biométrica del pasajero pero falta información documentaria.</p>	<p>hemos mejorado en registrar información biométrica del pasajero, pero falta información documentaria.</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>S03</p>
<p>12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?</p>	<p>No, no ha permitido, el control secundario que lo realiza la sala api, ellos están limitados a las alertas que le envía interpol si el pasajero no tiene alertas o si no han notificado con anterioridad las alertas no tiene impedimento de entrada, son muy pocas.</p>	<p>el control secundario que lo realiza la sala api, ellos están limitados a las alertas que le envía interpol</p>	<p>Control secundario</p>	<p>S03</p>

ENTREVISTA - I01

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, Subcategorías	Código
<p>1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p>	<p>El sistema integrado de migraciones siempre ha actuado de una manera integrada con el sistema de interpol y requisitorias, mediante ello nosotros verificamos el tema de las alertas cuando es un positivo obviamente nos sale una alerta para el cual tenemos que retener al pasajero para ponerlo a disposición de las autoridades competentes.</p>	<p>nosotros verificamos el tema de las alertas cuando es un positivo obviamente nos sale una alerta.</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>I01</p>
<p>2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?</p>	<p>En este caso, la integración que tenemos con el DNV es relativo porque efectivamente tendría que haber cierta disposiciones o decretos para que tanto la institución como Migraciones tengan una interconexión con diferentes entidades del estado, la cual solamente nosotros tenemos con algunas, pero es en base sobre un sistema, como aun Migraciones pertenece al Ministerio del Interior, tendría que haber un decreto o algún acuerdo para que se pueda integrar todo, un ejemplo sería el poder judicial, las notarías, y otros sistemas que requieren que nosotros tengamos una mejor información más detallada cuando se tenga que ver algún caso.</p>	<p>es relativo porque efectivamente tendría que haber cierta disposiciones o decretos para que tanto la institución como Migraciones tengan una interconexión con diferentes entidades del estado</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>I01</p>
<p>3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p>	<p>Uhm, haber es relativo si hablamos de repente en el caso operativo de control migratorio de peruanos facilitaría porque es un tema más rápido pero hay ciertas cosas que todavía se van a tener que implementar o se están evaluando porque para nosotros es nuevo el tema de la pandemia por lo cual se van a requerir nuevos lineamientos o nuevos procedimientos a seguir de acuerdo a lo que se establezca en las nuevas directivas, es un tema que todavía se está evaluando.</p>	<p>facilitaría porque es un tema más rápido, pero hay ciertas cosas que todavía se van a tener que implementar</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>I01</p>
<p>4. En su opinión, ¿En qué medida los ciudadanos pueden percibir una mejora de los servicios digitales en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez? Explique.</p>	<p>Si, eso sí estaría de acuerdo, en que todo el sistema este integrado porque en ese caso también se confirmarían mediante un decreto o expediente vía virtual, se evitaría el tema de la documentación que algunas veces sobrecarga el trabajo, o a veces de repente el uso de papeles se simplificaría algunas cosas, pero considero que eso también se tendría que evaluar.</p>	<p>se evitaría el tema de la documentación que algunas veces sobrecarga el trabajo, o a veces de repente el uso de papeles se simplificaría algunas cosas</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>I01</p>

<p>5. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?</p>	<p>En el caso de los controles, en un puesto de control es relativo porque considero que en ninguna parte del mundo, pongo como ejemplo como se desarrolla los controles, siempre va tener que ser presencial, porque estas verificando a una persona que está frente a ti que sea la persona, en el caso que haya algo digital o que se mejore, eso es simplificación, como es el tema de la tarjeta andina, el tema del boarding pass, ahora te lo muestran de manera digital, en ese contexto el uso de la información digital seria alguna información extra que uno quisiera del pasajero, pero en cuanto al control en sí, siempre vas a tener que verificar los documentos que tiene el pasajero para su control migratorio, en cuanto a la tecnología se ve a la hora de pasar un DNI o pasaporte que el sistema lo lee, pero en caso de otros países todavía no tienen un tipo de documento que pueda leer, algunos son documentos manuales, tú no puedes hacer el control digital porque tienes que digitarlo, es variable, de repente se tendría que unificar a todo el sector de la comunidad andina o todo Sudamérica para que haya un documento con una barra especial que sea la misma para que puedan leer todos para unificar los documentos, pero cada país maneja un documento de identidad distinto, un tipo de pasaporte que no reúne las medidas para un sistema que como nosotros ya tenemos más avanzado.</p>	<p>eso es simplificación, como es el tema de la tarjeta andina, el tema del boarding pass, ahora te lo muestran de manera digital, en ese contexto el uso de la información digital seria alguna información extra que uno quisiera del pasajero</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>I01</p>
<p>6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?</p>	<p>nosotros tenemos un sistema integrado que es la interpol, nosotros podemos ver mediante esas alertas internacionales si las personas tienen algún tipo de problema fuera del territorio peruano, mediante esa alerta nosotros verificamos el motivo por el cual saltan esas alertas, también existen los diferentes convenios de alianza pacifico que es un sistema aparte en el cual también podemos verificar alertas de requisitorias que el pasajero tiene en su país.</p>	<p>nosotros verificamos el motivo por el cual saltan esas alertas, también existen los diferentes convenios de Alianza Pacifico que es un sistema aparte en el cual también podemos verificar alertas de requisitorias</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>I01</p>
<p>7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>	<p>Yo creo que sí, con todo lo que tenemos implementado en el puesto de control migratorio sí, porque ahora se tiene que tomar fotos y huellas dactilares y más el control secundario que se hace con una sala especializada, eso ayuda a que se pueda impedir el ingreso de personas o se tengan que reembarcar a los que tienen algún antecedente o hayan cometido algún tipo de acto delictivo en su país.</p>	<p>con todo lo que tenemos implementado en el puesto de control migratorio sí, porque ahora se tiene que tomar fotos y huellas dactilares y más el control secundario que se hace con una sala especializada</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>I01</p>

<p>8. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?</p>	<p>En cierta forma se supone que tiene que haber un sistema integrado, pero básicamente el tema de las puertas esta interconectados con todos esos mecanismos que tenemos con la interpol y requisitorias, pero quizás debería haber un sistema más avanzado, en el caso de extranjeros porque por las puertas no pueden pasar los pasajeros al menos que estén enrolados, aunque en estos tiempos por la pandemia no la van poder utilizar para evitar el contacto.</p>	<p>quizás debería haber un sistema más avanzado, en el caso de extranjeros porque por las puertas no pueden pasar los pasajeros al menos que estén enrolados</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>I01</p>
<p>9. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Es variable porque si hablamos que una persona viaja sola va pasar por la puerta electrónica, pero si viaja con su familia o con menores de edad, no les va facilitar porque va pasar por el control migratorio regular, y en el caso del extranjero va tener que pasar por enrolamiento lo cual es difícil y en ninguna parte del mundo pueden enrolar a todos los extranjeros en un sistema de un país que no residen. Facilita en cierta parte más a algunos peruanos que viajan solos, en cuanto al extranjero es un porcentaje alto que no puede usar las puertas, entonces no creo que les satisfaga a todos porque no todos tienen tiempo para ir a la central a enrolar sus pasaportes.</p>	<p>Facilita en cierta parte más a algunos peruanos que viajan solos, en cuanto al extranjero es un porcentaje alto que no puede usar las puertas, entonces no creo que les satisfaga a todos</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>I01</p>
<p>10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Más allá que haya un sistema integrado con los tipos de alerta , el tema de control no automatizado es un control en sí, que hace el inspector al pasajero, puede demorar algunas cosas pero se hace una labor más exhaustiva, ahora se toma foto, se toman huellas dactilares, se verifica a la persona que está usando el documento correctamente, antes no habían estos procedimientos, cuando se manejaba una información sobre un pasajero que podría estar investigado solo se registraba el récord migratorio, pero ahora con este sistema hay más información, aunque eso puede tomar más tiempo. La información esta mas detallado, va tomar mas tiempo tomar esa información, pero estamos hablando de seguridad nacional que es lo que se establece para dar una admisión a alguien de otro país aquí en el Perú.</p>	<p>ahora con este sistema hay más información, aunque eso puede tomar más tiempo. La información está más detallada, va tomar más tiempo tomar esa información, pero estamos hablando de seguridad nacional</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>I01</p>

<p>11. ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?</p>	<p>Yo creo que si, en cierta forma lo que tendríamos que rescatar es que en muchos países la toma de huella y foto era obligatorio, antes en Perú no establecía ese tipo de control, ahora a raíz de un decreto o una directiva que Migraciones emitió se tiene que tomar foto a todos los pasajeros incluyendo tripulantes, diplomáticos o la calidad migratoria que se establezca, es por un tema de información porque justamente nosotros estamos autorizando la entrada de una persona hacia nuestro país, entonces considero que comparado con otros países quizás en otros países están en la línea de hacer ese tipo de controles, pero Perú ya está siguiendo los mismos lineamientos que Argentina, Panamá y Estados Unidos para el tema de control de fotos y huellas para verificar que persona está entrando al Perú..</p>	<p>comparado con otros países quizás en otros países están en la línea de hacer ese tipo de controles, pero Perú ya está siguiendo los mismos lineamientos que Argentina, Panamá y Estados Unidos para el tema de control de fotos y huellas para verificar que persona está entrando al Perú.</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>I01</p>
<p>12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?</p>	<p>Yo si creo, porque las nuevas directivas y los nuevos decretos ayudaron a que ahora nosotros podamos establecer a quien no admitir al país, porque antes no teníamos un reglamento o en virtud a que podíamos no admitir a un pasajero, ahora con estos decretos y directivas más el control secundario que hacen en la sala de investigación podemos afirmar que esta persona no va entrar al Perú y todo en base a documentación entonces hay un respaldo por ese lado que abarca muchos reembarques a diario, porque antes nosotros hacíamos los reembarques de acuerdo a si te salía algún tipo de alerta pero ahora mediante el control secundario y las investigaciones que se hacen más a fondo si hay mas reembarques que antes y con ello se ha podido frenar un poco la migración irregular, y el tema de personas que llegan con documentación falsa o suplantación entonces en virtud de ello se ha abarcado más, lo contrario al control fronterizo que no tienen una sala especializada en la cual puedan hacer un control secundario.</p>	<p>ahora mediante el control secundario y las investigaciones que se hacen más a fondo si hay mas reembarques que antes y con ello se ha podido frenar un poco la migración irregular</p>	<p>Control secundario</p>	<p>I01</p>

ENTREVISTA - I02

Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Categorías, Subcategorías	Código
<p>1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p>	<p>A veces si a veces no, derepente te pongo el ejemplo de peruanos con doble ciudadanía, peruanos que han salido fuera del Perú y tuvieron algún delito o problema, pasaron los años y cuando vienen, vienen con otro pasaporte, pueden haber cambiado de apellido porque en otros países te cambian el apellido y no cotejan y esa información del peruano se pierde. Lo que vemos más son por ejemplo las homonimias, en requisitorias graba a dos personas que tienen los primeros apellidos y las homonimias no han sido resueltas y eso es algo que deben depurar a la par con requisitorias y lo último que hemos visto es un montón de oficios es porque no han hecho una depuración que debió hacer interpol porque su sistema se había caído, luego esta persona no ha cometido ningún delito y es que la Interpol no ha hecho un filtrado y genera un problema de interconexión con Migraciones y requisitorias.</p>	<p>A veces si a veces no, las homonimias no han sido resueltas y eso es algo que deben depurar a la par con requisitorias la Interpol no ha hecho un filtrado y genera un problema de interconexión con Migraciones y requisitorias</p>	<p>Interoperabilidad el sistema integrado de migraciones</p>	<p>I02</p>
<p>2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?</p>	<p>No necesariamente porque las alertas del DNV las pone Migraciones, es una alerta que puede ser informativa o puede ser restrictiva pero que engloba a Migraciones y no necesariamente esa alerta condice con la información que puede brindarte requisitorias, porque Requisitorias te puede decir que es una alerta que pinta verde y mi alerta restrictiva es una alerta de impedimento para Migraciones entonces han surgido muchos problemas de este tipo. Las alertas DNV son escopetas de dos cañones, a veces si, a veces no, cuando un mandamás de la policía dice que tiene que generar un oficio rq, entonces hay q pasarlo por sistema para que arroje el oficio de requisitorias y de ahí se disponga el impedimento de salida de ese pasajero, pero eso se coordina, entonces esa alerta no esta tan interconectado con requisitorias ni mucho menos con las demás entidades. Debería estar interconectada, pero por la practica yo digo que no lo está.</p>	<p>esa alerta no esta tan interconectado con requisitorias ni mucho menos con las demás entidades. Debería estar interconectada, pero por la practica yo digo que no lo está.</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>I02</p>
<p>3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p>	<p>Si, de hecho que sí, aunque tengo mis dudas porque a mi me llegó un memorándum por errores del pasado, yo deje salir a una persona que tenía permiso especial y lo deje salir como turista, el mismo sistema SIM no te advierte que el pasajero tiene un trámite, para los permisos especiales no hay, porque si no hay una predeterminación o no te ponen la calidad o el trámite o si no lo advierte el SIM de algún trámite, puedes caer en el error de asignarle una calidad migratoria que no es la correcta y si el pasajero no te dice nada o no te presenta nada de algún trámite virtual que está haciendo uno como servidor no se entera, pero mucha gente por la afluencia o por la congestión no te dicen, ellos deben venir con los documentos pertinentes al momento de generar su control migratorio pero ese artículo no se menciona ni en el Reglamento ni en la Ley 1350, entonces hicieron la</p>	<p>el mismo sistema integrado de Migraciones no te advierte que el pasajero tiene un trámite, para los permisos especiales no hay. si no lo advierte el SIM de algún trámite, puedes caer en el error de asignarle una calidad migratoria que no es la correcta</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>I02</p>

<p>4. En su opinión, ¿En qué medida los ciudadanos pueden percibir una mejora de los servicios digitales en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez? Explique</p> <p>5. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?</p> <p>6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?</p>	<p>ley pensando en el usuario y no en el servidor. Si en principio ayuda y agiliza, pero nada es perfecto al cien por ciento en Migraciones.</p> <p>Claro que si, de todas maneras, porque hay poderes que han sido revocados que tiene una vigencia de 90 días, pero si en el día 70 deciden hacer una revocatoria y te vas del país con tu menor hijo y de repente cuando regresas te enteras que tienes una denuncia por haber sacado a un menor por una revocatoria de poder, denuncian al servidor y el servidor no tiene forma de ver en el sistema si hay una revocatoria o no.</p> <p>El sistema integrado de Migraciones MCM esta siendo constantemente actualizado y hay mejoras y se puede ver con la interconexión con Reniec y los ciudadanos pueden percibir una mejora en la medida que ellos mismos digan y expresen el trámite que están haciendo cuando estén en el control migratorio, ellos tienen que informarse bien y también la agencia virtual tiene que dar toda la información paso a paso, bueno ahora también nos ayuda el módulo de inmigración del sistema integrado de migraciones - SIM INM a verificar los tramites del pasajero, eso optimiza la calidad de servicio al usuario pero eso debe ir a la par con la información que se indica en el SIM, para ver que tramite está haciendo el usuario.</p> <p>Yo diría que hay un esfuerzo en optimizar ese sistema, pero de hecho hay ciertos detalles que escapan de las manos de un servidor, yo puedo percibir que un pasajero tiene dos ingresos uno con nombre correcto y otro incorrecto y también veo que hay pasajeros mal enrolados, son casos que escapan del control migratorio, entonces si hablamos del sistema integrado de migraciones te diría que no es cien por ciento confiable, porque el sistema adolece de muchas situaciones que escapan de la labor de un funcionario porque he visto pasaportes nuevos pero en el sistema aparece que están vencidos o anulados pero son situaciones que se presentan, son fallas en el sistema, esta en proceso de mejora pero siempre existen errores que el sistema no te ayudan y hay muchos sistema y por eso existe las personas que regularizan para suplir esa deficiencia en el control.</p>	<p>Si en principio ayuda y agiliza, pero nada es perfecto al cien por ciento en Migraciones.</p> <p>de todas maneras, porque hay poderes que han sido revocados, denuncian al servidor y el servidor no tiene forma de ver en el sistema si hay una revocatoria o no</p> <p>los ciudadanos pueden percibir una mejora en la medida que ellos mismos digan y expresen el trámite que están haciendo cuando estén en el control migratorio, eso optimiza la calidad de servicio al usuario, pero eso debe ir a la par con la información que se indica en el SIM, para ver que tramite está haciendo el usuario.</p> <p>no es cien por ciento confiable, porque el sistema adolece de muchas situaciones que escapan de la labor de un funcionario</p>	<p>Servicios digitales</p> <p>Servicios digitales</p> <p>Seguridad digital</p>	<p>I02</p> <p>I02</p> <p>I02</p>
--	--	--	--	----------------------------------

<p>7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>	<p>Claro que sí, no solamente el sistema integral sino el servidor tiene la potestad de interrogar al pasajero y sobre todo porque además tenemos el sistema de control anticipado que es API, si mitiga, pero auxiliado por otras áreas, a parte de la entrevista rigurosa que hace el servidor.</p>	<p>tenemos el sistema de control anticipado que es API, si mitiga, pero auxiliado por otras áreas</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>I02</p>
<p>8. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?</p>	<p>Contando los errores del pasado, lamentablemente las puertas no nos dan esa confiabilidad al cien por ciento, muchos requisitoriados han pasado por puertas y efectivamente no pintaba rojo, pero el sistema ha ido mejorando, ha ido calibrando su sistema migratorio y a permitido que en estos tiempos sean más efectivos. El problema es que a nivel administrativo el mismo sistema de las puertas para una persona requisitoria debe arrojar un oficio y las puertas no genera un oficio, entonces ahí se deriva al módulo de control migratorio.</p>	<p>las puertas no nos dan esa confiabilidad al cien por ciento, muchos requisitoriados han pasado por puertas y efectivamente no pintaba rojo</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>I02</p>
<p>9. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Cincuenta, cincuenta en el caso de los nacionales los pasaportes se han ido optimizando antes enrolaban a los pasaportes que se habían generado en el Perú, mas no lo consulares, tampoco los pasaportes mecanizados, pero en un comienzo fue complicado aparte que el sistema de control de puertas se caían, no han funcionado del todo bien, al cien por ciento había que repotenciar la memoria que ha ido generando esa preocupación en el control migratorio, por ejemplo que no funcionaba la cámara, la toma de huellas y se generaba toda una dificultad para el control migratorio de los pasajeros y eso era para los peruanos y para los extranjeros les cambia la calidad migratoria, eso hasta ahora sucede. Entonces no son fiables las puertas al cien por ciento, y si hablamos de un beneficio es que ha sido deficiente.</p>	<p>el sistema de control de puertas se caía, no han funcionado del todo bien</p> <p>Entonces no son fiables las puertas al cien por ciento, y si hablamos de un beneficio es que ha sido deficiente</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>I02</p>

<p>10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Si, porque el sistema migratorio ha incorporado nuevos elementos, ha mejorado en la eficiencia, en la lectura de pasaportes y aparte estamos respaldados por el sistema de inmigración y aparte nos da la seguridad con la toma de foto y huellas que tenemos que hacer a cada pasajero y antes no había eso, antes solo se grababa la información del pasaporte pero al final no teníamos mucha información o forma de ver si era un impostor y ayuda porque ahora los pasaportes van mejorando en aspectos de seguridad y hace que el control hace más riguroso y más estándar en todos los países.</p>	<p>ha mejorado en la eficiencia, en la lectura de pasaportes y aparte nos da la seguridad con la toma de foto y huellas que tenemos que hacer a cada pasajero</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>I02</p>
<p>11. ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?</p>	<p>No podría precisar porque no he salido del país.</p>		<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>I02</p>
<p>12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?</p>	<p>Si, definitivamente el aporte de los chicos de la Sala API ha sido fundamental, porque ellos también tienen otras herramientas adicionales a los que Migraciones tiene, que han permitido verificar en su base de datos que los pasajeros no cumplan con los requisitos o estándares o con el perfil de turista. En el sistema de control secundario hay un tema que optimiza el cruce de información con otros países, entonces ha hecho posible que por lo menos para los inspectores de migraciones les ha generado la tranquilidad y certeza que ese pasajero no pueda ingresar y se han visto apoyados en el control secundario, por ejemplo, son los ciudadanos dominicanos que muchos de ellos son inadmitidos porque no cumplen con el perfil de turista. Nos han ayudado porque de acuerdo a la normatividad de OACI un control migratorio no puede durar mas de 45” o un minuto, entonces hay que hacer una entrevista más rigurosa y eso lo hace pues el control secundario. en ese sentido nos han ayudado bastante</p>	<p>el aporte de los chicos de la Sala API ha sido fundamental, porque ellos también tienen otras herramientas adicionales a los que Migraciones tiene, el sistema de control secundario hay un tema que optimiza el cruce de información con otros países</p>	<p>Control secundario</p>	<p>I02</p>

ENTREVISTA - I03

Preguntas	Respuestas	Frasas codificadas	Categorías, Subcategorías	Código
<p>1. ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?</p>	<p>Adecuadamente interconectado no, porque hay falencias en el sistema, una falencia es que te bota una alerta migratoria para un menor de edad, y las alertas interpol, muchas de ellas son erróneas, tal es el caso, en los últimos controles que hacíamos nos botaba entre 10 a 20 alertas interpol por día por cada inspector, entonces no están adecuadamente interconectadas.</p>	<p>Adecuadamente interconectado no, porque hay falencias en el sistema, una falencia es que te bota una alerta migratoria para un menor de edad, y las alertas interpol, muchas de ellas son erróneas</p>	<p>Interoperabilidad el sistema integrado de migraciones</p>	<p>I03</p>
<p>2. ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?</p>	<p>El DNV no está interconectada con ninguna entidad del estado, actualmente como lo hemos dejado hasta marzo del 2020 no esta interconectada, que se iba a depurar o arreglar sí, pero el DNV, hay un equipo de personas que se encarga de llenar esa base de datos, cuando debería estar interconectada con RENIEC, con el poder judicial, con el INPE, actualmente, mandan un oficio, una documentación a Migraciones y migraciones recién alimenta esas alertas para que recién pueden figurar en los módulos. Y si deberían estar interconectadas al menos con la Reniec y así se evitarían errores, duplicidades, malos ingresos, eso facilitaría mucho el trabajo de todos los inspectores.</p>	<p>El DNV no está interconectada con ninguna entidad del estado, hay un equipo de personas que se encarga de llenar esa base de datos, cuando debería estar interconectada con RENIEC, con el poder judicial, con el INPE, actualmente, mandan un oficio a Migraciones y recién alimenta esas alertas para que recién pueden figurar en los módulos</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>I03</p>
<p>3. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p>	<p>Pienso que si porque sé que Migraciones les está dando mucho énfasis a eso, en tiempos como los de ahora, Migraciones está tratando de dar las facilidades a todos los usuarios, si nosotros hemos sido testigos por ejemplo que renovar la residencia ha sido posible de forma virtual en el en el acto, yo pienso que el tema de la agencia virtual también va salir así, a lo que antes el pasajero por no hacer la renovación de su residencia no viajaba y luego se implementó el poder hacer la renovación de inmediato y pienso que lo otro va surtir efecto porque Migraciones está poniendo énfasis en eso y yo creo q con prontitud si va ayudar, si me baso en ese ejemplo como antes no podían viajar, los pasajeros perdían el vuelo y tenían que ir a la central de Migraciones para hacer esa renovación, y si eso se pudo mejorar, entonces creo que si se va resolver con prontitud, si va aliviar gran parte una serie de trámites.</p>	<p>Migraciones está tratando de dar las facilidades a todos los usuarios, si nosotros hemos sido testigos por ejemplo que renovar la residencia ha sido posible de forma virtual en el en el acto, yo pienso que el tema de la agencia virtual también va salir así si se va resolver con prontitud, si va aliviar gran parte una serie de trámites.</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>I03</p>

<p>4. En su opinión, ¿En qué medida los ciudadanos pueden percibir una mejora de los servicios digitales en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez? Explique</p>	<p>Yo considero que no solo la agencia virtual, sino todo el sistema de control migratorio debería estar interconectado y sé que Migraciones es lo que trata de hacer que por lo menos estemos conectados con notarias, es lo urgente, es lo que se necesita a la base de datos de las notarias para ver los permisos en línea, incluso sé que estaban tratando de poder hacer un banco de firma de los notarios para poder evitar las falsificaciones, poder ver los documentos fraudulentos. Si es que esta implementado si ayudaría o aligeraría la carga.</p>	<p>es lo urgente, es lo que se necesita a la base de datos de las notarias para ver los permisos en línea si ayudaría o aligeraría la carga.</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>I03</p>
<p>5. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?</p>	<p>el usuario lo puede palpar, lo ve, lo siente y dice que es una ventaja que se pueda hacer eso aquí en el aeropuerto, o el permiso especial de viaje para los pasajeros sin esos permisos ellos no viajan, el hecho que puedan hacerlos en línea, ya no necesitan presentarlo físicamente, ahorita con esos servicios el usuario se ve beneficiado, ya no es un trámite exclusivo de la central de migraciones, ni es presencial, ahora lo puede realizar en línea y viaja.</p>	<p>es una ventaja que se pueda hacer, el usuario se ve beneficiado, ya no es un trámite exclusivo de la central de migraciones, ni es presencial, ahora lo puede realizar en línea y viaja.</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>I03</p>
<p>6. ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?</p>	<p>los datos que nos pide el sistema integrado de migraciones que te permite el control migratorio son preguntas básicas y generales, para el usuario si es seguro porque no representa algo que vaya en contra de él y es altamente confiable si porque hasta el momento no ha habido fuga de información o que en las maquinas haya entrado un virus, o se haya eliminado información, se puede decir que si es confiable y seguro.</p>	<p>es altamente confiable si porque hasta el momento no ha habido fuga de información o que en las maquinas haya entrado un virus, o se haya eliminado información</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>I03</p>
<p>7. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>	<p>con los cambios que ha habido ahora, con los programas de Angel Watch, el convenio de la alianza del pacífico y las restricciones que tiene el sistema, si evita, lo que antes por ejemplo un pedófilo americano podía venir, hoy en día ya no porque en el sistema va encontrar una alerta o porque ya está predestinado a que esa persona no ingresa y en la alianza del pacifico los delinquentes que están reportados en cuatro países como Chile, Colombia, México y estados unidos tampoco pueden entrar porque automáticamente te arroja la alerta y si se están mitigando el ingreso de personas no deseadas para el Perú.</p>	<p>con los programas de Angel Watch, el convenio de la alianza del pacífico y las restricciones que tiene el sistema, si evita, lo que antes por ejemplo un pedófilo americano podía venir, hoy en día ya no porque en el sistema va encontrar una alerta</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>I03</p>
<p>8. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?</p>	<p>No, lamentablemente para las personas que palpamos el trabajo diario de las puertas electrónicas o del control migratorio automatizado, lamentablemente esa puertas no están en la capacidad de dar óptimos resultados porque ha habido casos en los que una persona requisitoria ha podido viajar, entonces definitivamente no está debidamente interconectada con el área de requisitorias, incluso hay un informe de la policía pidiendo se deje de usar las puertas y sin embargo se han seguido usando las puertas.</p>	<p>esas puertas no están en la capacidad de dar óptimos resultados porque ha habido casos en los que una persona requisitoria ha podido viajar, entonces definitivamente no está debidamente interconectada con el área de requisitorias</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>I03</p>

<p>9. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>No, esas puertas han sido creadas primero para peruanos mayores de edad, de ahí esa porque hay falencias en ese control también dijeron que podían acceder para personas extranjeras que previamente estén enrolados pero si a alguien beneficia son a los peruanos mayores de edad entre 18 y 60 años de edad, extranjeros básicamente a los residentes aunque en este control también se presentan varias falencias porque les cambia la calidad migratoria y algunos no les reconoce el pasaporte, entonces no es un control que se da a los peruanos.</p>	<p>beneficia a los peruanos mayores de edad entre 18 y 60 años de edad, extranjeros básicamente a los residentes, aunque en este control también se presentan varias falencias porque les cambia la calidad migratoria</p>	<p>control migratorio automatizado</p>	<p>I03</p>
<p>10. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>El control migratorio no automatizado está a un ochenta por ciento de efectividad porque hasta el día de hoy hay casos de suplantaciones, pasaportes falsos, adulterados, porque lamentablemente pasa ya sea por un factor humano, factor tiempo, o ya sea porque no se cuenta con las herramientas necesarias para poder identificar, factor presión, y pasa y no podemos decir que hay un control cien por ciento efectivo o que haya alcanzado un nivel alto de efectividad y seguridad esperado.</p>	<p>no podemos decir que hay un control cien por ciento efectivo o que haya alcanzado un nivel alto de efectividad y seguridad esperado.</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>I03</p>
<p>11. ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?</p>	<p>Si, por supuesto que sí, en ese sentido si porque sabemos que en el control migratorio de Colombia, el control migratorio es mucho más lento si hablamos de tiempos, en ese sentido aquí poco a poco se ha ido agilizando ya sea porque hay más personal o de repente el inspector es más erudito en la materia, o ya está más capacitado, ahora el control migratorio del Perú ha mejorado con el transcurrir de los tiempos y eso lo sabemos por los mismos pasajeros que lo manifiestan.</p>	<p>poco a poco se ha ido agilizando ya sea porque hay más personal o de repente el inspector es más erudito en la materia, o ya está más capacitado</p>	<p>control migratorio no automatizado</p>	<p>I03</p>
<p>12. ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?</p>	<p>Si, por ejemplo con los pasajeros de Republica Dominicana, antes ellos venían e ingresaban y ya entraban, aunque siempre ha habido suspicacia con esta nacionalidad, ahora gracias al control secundario que puede ser realizado por el mismo inspector o la sala de API, al hacer el control secundario se determina que este pasajero dominicano no viene al Perú para lo que dice venir, porque se ve cuánto dinero tiene, si tiene reserva y si los datos que proporcionan son fidedignos y si se llega a la conclusión que este pasajero no dice la verdad o no acredita lo que dice para que viene al Perú, simplemente se le reembarca.</p>	<p>gracias al control secundario que puede ser realizado por el mismo inspector o la sala de API, al hacer el control secundario se determina que este pasajero dominicano no viene al Perú para lo que dice venir</p>	<p>Control secundario</p>	<p>I03</p>

ENTREVISTA - U01

Preguntas	Respuestas	Frasas codificadas	Categorías, Subcategorías	Código
<p>1. ¿En su opinión considera usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentra interconectada con la Interpol, la Policía Nacional del Perú y todas las entidades públicas del estado? Explique.</p>	<p>Como usuario considero que si deberían estar interconectadas con la policía nacional, poder judicial para cuando haya algún caso de algún requisitoriado no pueda abandonar el país fácilmente, debería estar interconectado para que cuando intente salir lo puedan detener en el aeropuerto.</p>	<p>sí deberían estar interconectadas con la policía nacional, poder judicial para cuando haya algún caso de algún requisitoriado no pueda abandonar el país fácilmente</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>U01</p>
<p>2. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p>	<p>Habiendo un canal por internet, considero que si debería ser más rápido para los tramites que hay que hacer, considero que es mucho mejor porque ya no va haber colas, la gente no se va exponer, eso va hacer que se acelere más rápido el trámite.</p>	<p>considero que es mucho mejor porque ya no va haber colas, la gente no se va exponer, eso va hacer que se acelere más rápido el trámite</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>U01</p>
<p>3. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>	<p>Considero que no deberían dejar ingresar a personas con antecedentes delictivos, pero vemos en la actualidad que hay casos de personas que ya han sido deportadas y ellos han vuelto por ejemplo hay venezolanos que han vuelto a ingresar al país, desconocemos el medio por los que ellos siguen nuevamente aquí, entonces en el aeropuerto deberían evitar ese tipo de casos, eso significa que migraciones no está haciendo buen trabajo o de repente en el aeropuerto o en los módulos de control fronterizo, hay una falla todavía y eso se evidencia en los errores que se ven.</p>	<p>no deberían dejar ingresar a personas con antecedentes delictivos, pero vemos en la actualidad que hay casos de personas que ya han sido deportadas y ellos han vuelto, entonces en el aeropuerto deberían evitar ese tipo de casos, eso significa que migraciones no está haciendo buen trabajo</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>U01</p>
<p>4. ¿Considera usted que Migraciones administra eficientemente la información migratoria para facilitar una migración segura y responsable? Explique.</p>	<p>Cuando hay un requisitoriado que no debe abandonar el país, obviamente hay un registro de eso, no deberían dejarlo salir, esa información que tiene migraciones deberían aplicarlo cuando las personas tengan problemas con la justicia o cuando hayan cometido algún acto delictivo en el país, debería haber más control, puede que tengan la información ahí pero por uno u otro motivo se les pasa y no están actuando en el momento oportuno, no lo están aplicando, por ejemplo vemos el caso como paso con el Sr. Cesar Hinostraza, el ya tenía la orden de no salir del país, al poco tiempo lo vimos desaparecido y dos semanas después ya estaba en Europa, considero que la información que tenía Migraciones no la está administrando eficientemente bien porque la</p>	<p>debería haber más control, puede que tengan la información ahí, pero por uno u otro motivo se les pasa y no están actuando en el momento oportuno, no lo están aplicando</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>U01</p>

<p>5. ¿Considera usted que las puertas electrónicas del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentran debidamente interconectada con la interpol y la PNP? Explique.</p>	<p>información ya la tenían, de todas maneras hay fallas en el control migratorio en general, debería haber más control para evitar estos hechos.</p> <p>Considero que si deberían estar conectadas ya que hace más fácil el ingreso y salida y debería haber un control, porque ahí hay una pantalla que toma foto a las personas, entonces debe haber ahí un registro que al momento de salir del país filtre esa información inmediatamente, deberían estar interconectadas con esas entidades para evitar casos de salida de personas que no deberían salir.</p>	<p>debe haber ahí un registro que al momento de salir del país filtre esa información inmediatamente, deberían estar interconectadas con esas entidades</p>	<p>Control migratorio automatizado</p>	<p>U01</p>
<p>6. ¿Considera usted que con el uso de las puertas electrónicas del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se ha logrado realizar un control eficaz y eficiente? Explique.</p>	<p>Si es un control más rápido, cuando tienes tu pasaporte biométrico, aquí el trámite migratorio es más rápido cuando no hay mucha afluencia de vuelos internacionales que salen y llegan todos a la misma vez el control migratorio es eficiente.</p>	<p>es un control más rápido, cuando tienes tu pasaporte biométrico</p>	<p>Control migratorio automatizado</p>	<p>U01</p>
<p>7. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Yo creo que si, a mi parecer si, porque es una ventaja que estos módulos ayudan a detener a las personas que tengan problemas con la justicia.</p>	<p>a mi parecer si, porque es una ventaja que estos módulos ayudan a detener a las personas que tengan problemas con la justicia</p>	<p>Control migratorio no automatizado</p>	<p>U01</p>
<p>8. ¿Considera usted que realizar un segundo control cuando se detecte inconsistencia en la entrevista permite reducir la migración irregular en nuestro país? Explique.</p>	<p>Yo creo que sí, yo creo que un segundo control si va permitir reducir o controlar más la migración irregular, con esta segunda entrevista, van a entrar más a detalle a saber qué es lo que la persona va hacer aquí en el Perú, se va saber cuál es la finalidad de viaje de las personas y a que se dedican.</p>	<p>con esta segunda entrevista, van a entrar más a detalle a saber qué es lo que la persona va hacer aquí en el Perú</p>	<p>Control secundario</p>	<p>U01</p>

ENTREVISTA - U02

Preguntas	Respuestas	Frasas codificadas	Categorías, Subcategorías	Código
<p>1. ¿En su opinión considera usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentra interconectada con la Interpol, la Policía Nacional del Perú y todas las entidades públicas del estado? Explique.</p>	<p>Si, considero que esta interconectado porque el sistema no demora mucho, salvo casos excepcionales que a veces falla, pero si considero que esta interconectado, eso lo sabe mejor la persona que está haciendo el control.</p>	<p>considero que esta interconectado porque el sistema no demora mucho, salvo casos excepcionales que a veces falla</p>	<p>Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones</p>	<p>U02</p>
<p>2. ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?</p>	<p>Creo que sí, puedo suponer que va ser más rápido, todo va ser virtual, es más sencillo y si en caso hay que presentar alguna documentación, en la computadora es mucho más fácil verificar, pero como usuaria no tengo mucha información de la agencia virtual implementada por Migraciones.</p>	<p>va ser más rápido, todo va ser virtual, es más sencillo</p>	<p>Servicios digitales</p>	<p>U02</p>
<p>3. ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?</p>	<p>Aunque como usuaria no conozco bien el sistema integrado de migraciones, considero que si contribuye porque imagino que cuando hay alguna alerta con eso niegan el ingreso a algún ciudadano o hacen algún filtro.</p>	<p>si contribuye porque imagino que cuando hay alguna alerta con eso niegan el ingreso a algún ciudadano o hacen algún filtro.</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>U02</p>
<p>4. ¿Considera usted que Migraciones administra eficientemente la información migratoria para facilitar una migración segura y responsable? Explique.</p>	<p>A mi parecer sí, porque están pendiente cómo va el desarrollo del trabajo e imagino que deben tener personal que hacen sus informes y deben implementar medidas para mejorar.</p>	<p>están pendiente cómo va el desarrollo del trabajo e imagino que deben tener personal que hacen sus informes y deben implementar medidas para mejorar.</p>	<p>Seguridad digital</p>	<p>U02</p>

<p>5. ¿Considera usted que las puertas electrónicas del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentran debidamente interconectada con la interpol y la PNP? Explique.</p>	<p>Bueno considero que si, debe tener la misma interconexión que el control convencional, debe funcionar igual yo supongo que si deben estar interconectados, si esta bien o mal, no podría precisar.</p>	<p>debe tener la misma interconexión que el control convencional, debe funcionar igual yo supongo que si deben estar interconectados</p>	<p>Control migratorio automatizado</p>	<p>U02</p>
<p>6. ¿Considera usted que con el uso de las puertas electrónicas del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se ha logrado realizar un control eficaz y eficiente? Explique.</p>	<p>En este caso no, porque veo que es más que todo para los peruanos, yo no he pasado por puertas. No beneficia por completo por igual a los peruanos y extranjero, el beneficio me parece que es para los peruanos.</p>	<p>veo que es más que todo para los peruanos, yo no he pasado por puertas. No beneficia por completo por igual a los peruanos y extranjero</p>	<p>Control migratorio automatizado</p>	<p>U02</p>
<p>7. ¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?</p>	<p>Pienso que sí, con todo lo que han implementado, yo pienso que si ha mejorado aquí el control parece ser un poco más estricto, uno cuando llega al control entrega su pasaporte y te hacen la entrevista y me imagino que si es efectivo y seguro.</p>	<p>con todo lo que han implementado, yo pienso que si ha mejorado aquí el control parece ser un poco más estricto</p>	<p>Control migratorio no automatizado</p>	<p>U02</p>
<p>8. ¿Considera usted que realizar un segundo control cuando se detecte inconsistencia en la entrevista permite reducir la migración irregular en nuestro país? Explique.</p>	<p>Yo creo que sí, cuando hay sospechas porque vienen las personas, sería bueno derivarlos a otro control para ver si le permiten la entrada de las personas extranjeras y evitar la migración irregular.</p>	<p>cuando hay sospechas porque vienen las personas, sería bueno derivarlos a otro control para ver si le permiten la entrada de las personas extranjeras</p>	<p>Control secundario</p>	<p>U02</p>

ANEXO 07

Matriz de triangulación

Ámbito temático	Problema de Investigación	Pregunta general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Subcategorías	Información de:									
							S01	S02	S03	I01	I02	I03	U01	U02		
Reforma y modernización del estado	El plan de modernización de la gestión migratoria en el contexto digital no da cuenta de una mejora en la atención al usuario por cuanto se evidencia la existencia de deficiencias en el proceso del control migratorio	¿Cómo se desarrolla el gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020?	Analizar el desarrollo del gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2020.	Evaluar la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020	Gobierno digital	Interoperabilidad del sistema integrado de migraciones										
				Describir el desempeño de los servicios digitales de la agencia virtual en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020											Servicios digitales de la agencia virtual	
				Conocer el desarrollo de la seguridad digital en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020												Seguridad digital
				Reflexionar sobre el desempeño del control migratorio automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.												
Explicar el desarrollo del control migratorio no automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020	Control migratorio	Control migratorio no automatizado														
Definir el control secundario en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020			Control secundario													

Matriz de triangulación entrevistados gestores de equipo – objetivo específico N°01 – pregunta 1 y 2

Objetivos específicos	Preguntas	Gestor 1	Gestor 2	Gestor 3	Comparación		Interpretación de gestores
					Semejanzas	Diferencias	
Evaluar la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020	¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?	el sistema integrado de migraciones lo han instalado de una forma interconectada, si a nosotros nos salta a ellos también les salta.	me generan dudas porque se cae el sistema, se cae la red justo cuando la sala está llena, genera muchas suspicacias	no está adecuadamente interconectada porque el sistema de alerta de requisitoria es un sistema de alerta que depende básicamente de la base de Reniec y de rq lo cual no está bajo la supervisión de migraciones y existen muchos casos en los que sí arroja alertas de requisitorias que a la policía de interpol y de requisitorias les figura en el sistema pero que en el SIM no se registra.		De acuerdo a lo indicado por los participantes el sistema integrado de migraciones no está adecuadamente interconectada con la división de requisitorias y la interpol y genera dudas por la caída de la red cuando se encuentra lleno el recinto migratorio.	Para los participantes cuando se les pregunto sobre la interoperabilidad del sistema integrado de migraciones, tanto para el módulo de control migratorio y el módulo de alertas de personas y documentos manifestaron sobre el primero que este no se encontraba adecuadamente interconectada y sobre el segundo que
	¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?	Esta interconectada, no con todas las entidades del estado solo las específicas que de alguna u otra forma tienen un rol con la seguridad y defensa nacional y con el sistema de justicia	claro que no, eso demora, no es en tiempo real, solo es en tiempo real cuando es un caso mediático	es una herramienta importante de trabajo y cuando trabajas con personas tienes que saber sus antecedentes y si no tienes esa herramienta trabajas a ciegas, atendiendo la buena fe del pasajero y en el módulo de control migratorio no está interconectada, simplemente aparece la alerta de migraciones del ministerio Publico o del poder judicial, no hay otro tipo de alerta	Según lo manifestado por los participantes el módulo de alertas y documentos es una herramienta importante de trabajo que no está interconectada con ninguna institución del estado y la información que se actualiza no es en tiempo real.		En algunos casos, solo registran alertas migratorias o alertas de instituciones como el ministerio público o del poder judicial.

Objetivos específicos	Preguntas	Gestor 1	Gestor 2	Gestor 3	Comparación		Interpretación de gestores	
					Semejanzas	Diferencias		
	¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?	Facilita al usuario y la labor de los inspectores al momento de trabajar de una forma virtual no se paraliza los procedimientos, ni los tramites están a la espera	si así nomás no funciona peor para que funcione eso debe haber alguien que haga control migratorio, que sepa que atienda esos canales	toda implementación a través de medios electrónicos es buena en la medida en que su publicidad es también efectiva porque de nada sirve tener una agencia virtual o mesa de parte virtual que nadie lo conozca			Si bien la implementación de servicios digitales facilita al usuario y la labor de los inspectores, este canal debe tener una publicidad efectiva y debe ser atendida por personas que tengan amplio conocimiento sobre el tema para dar una respuesta inmediata y efectiva	Según lo indicado por los participantes la implementación de los servicios digitales facilita al usuario en la medida que el usuario tenga conocimiento de la existencia de este canal y facilitaría la labor del inspector ya que habrían tramites en espera
Describir el desempeño de los servicios digitales de la agencia virtual en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020	¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?	Es lo que debería hacer la sala de requisitorias con Migraciones para que este implementado, ahorita están en pañales, eso se va dar, y eso ayudaría mucho en la simplificación administrativa y aparte libra de responsabilidad al servidor	sería bueno para que los inspectores verifiquen los permisos para ver si están correctamente expedidos, para ver si son originales	todo tiene que estar interconectado en una sola base de datos para que uno pueda tener la información al alcance y poder validar con prontitud.	Según lo indicado por los participantes este canal debería estar interconectado porque ayudaría en la simplificación de procesos y la verificación y validación de documentos		Aunque consideran que interconectar con notarías, consulados y poder judicial está muy lejos de la realidad	Los participantes manifiestan que interconectar la agencia virtual con les entidades mencionadas ayudaría en la gestión migratoria ya que les permitiría verificar y validar documentos con prontitud
	¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?	se están beneficiando los usuarios, más que nada el usuario extranjero, porque el usuario nacional está prácticamente varado	lo perciben como una ayuda porque gracias a esa ayuda ellos viajan, sino no viajarían, perderían su vuelo	En la medida en que pueda llegar al puesto de control migratorio y pueda realizar todos los tramites que requiera desde su casa y no tenga que hacerlo en el aeropuerto	Los participantes manifiestan que los usuarios lo perciben como una ayuda en la medida que puedan usar este canal desde el lugar en que se encuentren	Los participantes manifiestan que quienes más se benefician de este servicio son los ciudadanos extranjeros.		Según lo indicado por los participantes la implementación de la agencia virtual seria percibida como una ayuda en la medida que puedan realizar sus trámites desde el lugar en el que se encuentran.

Objetivos específicos	Preguntas	Gestor 1	Gestor 2	Gestor 3	Comparación		Interpretación de gestores
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el desarrollo de la seguridad digital en el control migratorio del puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao, 2020	¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?	Altamente confiable no, pero sí es seguro, cuando se va el sistema, que a veces se cae el internet el sistema no funciona tenemos que entrar a contingencia, y regresar al típico control manual para después regularizar	A un ochenta o noventa por ciento, lo que pasa es que lo pueden manipular, los de tice pueden entrar en cualquier momento y cambian o corrigen movimientos	Es confiable, pero como toda herramienta que es alimentada por personas está sujeta a un margen de error porque el SIM MCM no funciona solo, es operado por personas y en la medida en que una persona comete errores al momento de registrar un movimiento migratorio pierde confiabilidad	Los entrevistados afirman que el sistema integrado de migraciones no es confiable en su totalidad debido a que es una herramienta que es alimentada por personas y está sujeta a un margen de error, de igual forma deja de ser confiable cuando se cae la red pero afirman que sí es seguro porque toda la información registrada queda almacenada en la base de datos	Consideran además que el sistema integrado de migraciones puede ser manipulable por personal de la oficina de la tecnología de la comunicación y estadística, quienes están a cargo de brindar el soporte técnico de los equipos de la institución	Según lo indicado por los participantes, el sistema integrado de migraciones no es confiable en su totalidad debido a que esta sujeta a un margen de error de los servidores que alimentan este sistema y debido a que existen problemas por caída de red, de Migraciones o de la Interpol, por lo que que en esos casos, se regresar al típico control manual, llenando la tarjeta andina.
	¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?	Si y no, en un grado no altamente, pero si contribuye porque a nosotros nos llegan las alertas a través de documentos emitidos por el poder judicial, o por embajadas, o por interpol, y esas alertas son registradas en el sistema DNV, según el tipo de antecedentes que tenían en el territorio nacional fueron objeto de función con impedimento de ingreso	si considero porque se hace un filtro, verificamos, nos ayudamos con las alertas, con la policía, con la entrevista, con el control secundario	Si contribuye, en la medida de sus limitaciones porque de alguna u otra manera las alertas están ahí registradas sean las alertas en DNV o las alertas de la base de datos de interpol	Los participantes manifiestan que si contribuye a mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos debido a que se ayudan con las alertas del DNV, de la policía u otros que llegan a través de documentos emitidos por el poder judicial, embajadas u otras instituciones	Los convenios internacionales existentes con instituciones, así como las alertas existentes en el módulo de personas y documentos, en conjunto con el apoyo de la policía nacional del Perú, han contribuido a mitigar el ingreso de personas en forma clandestina. De igual forma tienen el apoyo de la sala APIS.	

Matriz de triangulación entrevistados gestores de equipo – objetivo específico N°04 – pregunta 8 y 9

Objetivos específicos	Preguntas	Gestor 1	Gestor 2	Gestor 3	Comparación		Interpretación de gestores
					Semejanzas	Diferencias	
Reflexionar sobre el desempeño del control migratorio automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020.	¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?	desde el punto de vista de software, parece que no está interconectado porque los inspectores tienen que utilizar un sistema alternativo para verificar si tiene requisitorias interpol o no	No, si no, no tendríamos esa consulta de rq, no ves que en los módulos de las puertas siempre tienen que estar consultando por cada uno, no tendría sentido de hacer eso si las máquinas estuvieran interconectadas	no están interconectada para nada, como no están interconectadas a la base de datos de interpol o requisitorias pueden entrar o dejar salir por la puerta pasajeros con alertas de ingreso o impedimento de salida de manera deliberada. Hay un aplicativo aparte que tiene que trabajar al mismo tiempo, verificar paralelamente.	Los participantes manifiestan que el control migratorio automatizado no se encuentra interconectada a la base de datos de requisitorias debido que muchos pasajeros con alerta de requisitoria han ingresado y salido por las puertas electrónicas, por lo que en la actualidad se usa un sistema alternativo para la verificación de alertas		Según lo manifestado por los entrevistados el control migratorio automatizado no se encuentra interconectada con ninguna base de datos de la División de requisitorias datos por lo que no cumple con
	¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?	en cuanto al registro de control de personas extranjeras, las puertas permiten que pasen control a personas que ya cuentan con enrolamiento, sin embargo, no les graba con su calidad migratoria actual, les cambia la calidad migratoria. Si hablamos de beneficio son más los peruanos que los extranjeros	satisface al peruano porque es el peruano quien lo usa y el extranjero no lo usa y beneficia porque a pesar que la usan los peruanos le libera el flujo al extranjero, pocos extranjeros son solo las que usan las puertas y son los pasajeros frecuentes o los que tienen pasaportes enrolado	hoy por hoy las puertas electrónicas están en su mayoría inhabilitadas porque le faltan componentes porque necesitan algunos repuestos hacer cambios. Los pasajeros peruanos se quejan de manera constante en el libro de reclamaciones porque están mal y es reiterativo		Según lo manifestado por los entrevistados, las puertas electrónicas permite el tránsito de reducido de extranjeros que tienen pasaportes enrolados, y quien se benefician son los peruano mayores de edad; aunque en la actualidad la gran mayoría de estas puertas se encuentran inhabilitadas por fallas técnicas.	Según lo manifestado se evidencia que el control migratorio automatizado beneficia a un número reducido de extranjeros y a peruanos mayores de edad; aunque encuentran inhabilitadas por fallas técnicas.

Objetivos específicos	Preguntas	Gestor 1	Gestor 2	Gestor 3	Comparación		Interpretación de gestores
					Semejanzas	Diferencias	
Explicar el desarrollo del control migratorio no automatizado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020	¿Según su experiencia, cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	Es un poco debatible por el tema de alertas que pueden haber, hablando del 2015, de repente el sistema no estaba tan sofisticado como ahora, pero a veces no es un tema del sistema de migraciones, sino de quien alimenta el sistema que es requisitoria e interpol; se puede decir que hasta cierto punto si ha alcanzado niveles de efectividad porque ahora hay alertas, antes no había	si ha mejorado con las tomas de huellas y fotos, por las medidas de seguridad, por la sala API, son más especializados, antes no teníamos esa información, creo que si hemos mejorado.	ha habido mejoras, pero niveles de seguridad con relación de otros países todavía no, pero si ha habido mejoras.		Si ha habido mejoras, pero es debatible, aun falta mejorar los niveles de efectividad. En cuanto a la seguridad ha mejorado con las tomas de datos biométricos	Los entrevistados manifiestan que el control migratorio no automatizado ha mejorado con la implementación de medidas de seguridad, pero consideran que todavía se necesitan hacer mejoras
	¿en su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?	No tengo conocimiento como es un control migratorio en otras regiones, pero aquí si ha mejorado.	falta para alcanzar a otros países, ellos hacen un control secundario en la sala de embarque, nosotros solamente controlamos a los que directamente salen o entran al país; uno se va perfeccionando, la experiencia va formando más al servidor	Pienso que, si porque el control no automatizado es ahora un poco más lento a raíz de que se tiene que enrolar, tomar foto, sacar las huellas, esa información que se recopila es importante para evitar cualquier caso de suplantación hemos mejorado en registrar información biométrica del pasajero, pero falta información documentaria.		Los entrevistados manifiestan que el control no automatizado es lento debido al enrolamiento que tienen que hacer para evitar casos de suplantación	Los entrevistados consideran que aún falta mejorar en comparación con otros países de la región porque por ahora el control no automatizado es lento a raíz de la labor de enrolamiento que vienen haciendo

Matriz de triangulación entrevistados gestores de equipo – objetivo específico N°06 – pregunta 12

Objetivos específicos	Preguntas	Gestor 1	Gestor 2	Gestor 3	Comparación		Interpretación de gestores	
					Semejanzas	Diferencias		
Definir el control secundario en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020	¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?	la ley de migraciones indica que el responsable o gestor de equipo puede efectuar el control secundario, siempre y cuando la situación lo amerite cuando hay inconsistencia en la entrevista, inadmitidos de otros países, eso está normado y facultado el control secundario para aplicar de acuerdo a la necesidad que amerite el caso. Es relativo, el beneficio de un control secundario sería que permite evitar el ingreso de personas que pueda ser un peligro para la seguridad interna.	Si, ha ayudado porque ellos hacen su control secundario con las herramientas y los medios que ellos tienen, ellos te dan un informe o recomendación para la inadmisión y tú con eso te ayudas, aparte que tú mismo puedes inadmitir por las normas que están en la ley.	el control secundario que lo realiza la sala api, ellos están limitados a las alertas que le envía interpol si el pasajero no tiene alertas o si no han notificado con anterioridad las alertas no tiene impedimento de entrada, son muy pocas			Los entrevistados manifiestan que La ley de migraciones faculta realizar un segundo control en caso de inconsistencia de entrevistas o cuando la necesidad lo amerite para evitar el ingreso de personas que representen un peligro para la seguridad interna, el control secundario lo realiza con el apoyo de la sala api debido a las herramientas con las que cuenta	Los entrevistados manifiestan que La ley de migraciones faculta realizar un segundo control en caso de inconsistencia de entrevistas o cuando la necesidad lo amerite para evitar el ingreso de personas que representen un peligro para la seguridad interna

ANEXO 8: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.3 Comparación, relación y clasificación de las categorías. Surgimiento de las primeras conclusiones.

Se presentan los resultados de la investigación:

Categoría 1: Gobierno digital. Subcategoría 1: Interoperabilidad

Ante la pregunta efectuada ¿Según su experiencia, durante el tiempo que viene laborando, como evalúa la interconexión del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones, con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

“El sistema integrado de migraciones lo han instalado de una forma interconectada, si a nosotros nos salta a ellos también les salta”, S01. “Me generan dudas porque se cae el sistema, se cae la red justo cuando la sala está llena, genera muchas suspicacias”, S02. “No está adecuadamente interconectada porque el sistema de alerta de requisitoria es un sistema de alerta que depende básicamente de la base de Reniec y de RQ lo cual no está bajo la supervisión de migraciones y existen muchos casos en los que sí arroja alertas de requisitorias que a la policía de interpol y de requisitorias les figura en el sistema pero que en el SIM no se registra”, S03. “Nosotros verificamos el tema de las alertas cuando es un positivo obviamente nos sale una alerta”, I01. “A veces si a veces no, las homonimias no han sido resueltas y eso es algo que deben depurar a la par con requisitorias la Interpol no ha hecho un filtrado y genera un problema de interconexión con Migraciones y requisitorias” I02. “Adecuadamente interconectado no, porque hay falencias en el sistema, una falencia es que te bota una alerta migratoria para un menor de edad, y las alertas interpol, muchas de ellas son erróneas”, I03. “Sí deberían estar interconectadas con la policía nacional, poder judicial para cuando haya algún caso de algún requisitoriado no pueda abandonar el país fácilmente”, U01. “Considero que esta interconectado porque el sistema no demora mucho, salvo casos excepcionales que a veces falla”, U02.

De acuerdo a lo expuesto, los entrevistados manifestaron que la información contenida en el Módulo de Control Migratorio del Sistema Integrado de Migraciones - SIM MCM no se encuentra debidamente interconectada con la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol, puesto que hay falencias en el sistema y una de

falencias es que arroja una alerta migratoria para un menor de edad y muchas de las alertas interpol son erróneas, como el caso de las homonimias, debido a que estas no han sido resueltas y depuradas oportunamente tras la caída de su sistema, el cual genera un problema de interconexión con Migraciones y requisitorias.

Información que se contrasta con la investigación de CEPAL (2007) que sostiene que la interoperabilidad además de brindar a las personas servicios públicos eficientes a un bajo costo, evita duplicidades, frustración en los ciudadanos y costos extras a la a institución pública

Ante la pregunta efectuada ¿Durante el tiempo que viene laborando cómo evalúa la información contenida en el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones - SIM DNV cree usted que están interconectadas con todas las entidades del estado?

“Esta interconectada, no con todas las entidades del estado sino con entidades estratégicas” S01. “Eso demora no es en tiempo real, solo es en tiempo real cuando es un caso mediático” S02. “Cuando trabajas con personas tienes que saber sus antecedentes y si no tienes esa herramienta trabajas a ciegas, atendiendo la buena fe del pasajero y en el módulo de control migratorio no está interconectada, simplemente aparece la alerta de migraciones del ministerio Publico o del poder judicial, no hay otro tipo de alerta” S03. “Es relativo porque efectivamente tendría que haber cierta disposiciones o decretos para que tanto la institución como Migraciones tengan una interconexión con diferentes entidades del estado”, I01. “Esa alerta no esta tan interconectado con requisitorias ni mucho menos con las demás entidades. Debería estar interconectada, pero por la practica yo digo que no lo está”, I02. “El DNV no está interconectada con ninguna entidad del estado, hay un equipo de personas que se encarga de llenar esa base de datos, cuando debería estar interconectada con RENIEC, con el poder judicial, con el INPE, actualmente, mandan un oficio a Migraciones y recién alimenta esas alertas para que recién pueden figurar en los módulos”. I03.

De acuerdo a lo expuesto, los entrevistados manifestaron que, el Módulo de Alertas de Personas y Documentos del Sistema Integrado de Migraciones- SIM DNV no se encuentra interconectada con ninguna entidad del estado y las alertas que figuran en este módulo no son en tiempo real debido a que son alimentadas por migraciones, lo que en la práctica se

evidencia la ineffectividad de la interoperabilidad de este sistema, siendo una herramienta necesaria e importantes para realizar un control migratorio exhaustivo y eficiente.

Según Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI, refiere que la interoperabilidad entre las entidades públicas debe facilitar datos e información que posean, con el fin de generar un entorno sostenible y colaborativo haciendo uso intensivo de las tecnologías digitales.

Categoría 1: Gobierno digital, Subcategoría 2: Servicios digitales

Ante la pregunta efectuada ¿Desde su experiencia como describiría la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones, cree usted que permitirá atender con prontitud el control migratorio?

“Es una facilidad, ya que facilita al usuario y la labor de los inspectores al momento de trabajar de una forma virtual no se paraliza los procedimientos, ni los tramites están a la espera”, S01. “Si así nomás no funciona peor para que funcione eso debe haber alguien que haga control migratorio, que sepa que atiende esos canales”, S02. “Toda implementación a través de medios electrónicos es buena en la medida en que su publicidad es también efectiva porque de nada sirve tener una agencia virtual o mesa de parte virtual que nadie lo conozca”, S03. “Facilitaría porque es un tema más rápido, pero hay ciertas cosas que todavía se van a tener que implementar”, I01. “El mismo sistema integrado de Migraciones no te advierte que el pasajero tiene un trámite, para los permisos especiales no hay; si no lo advierte el SIM de algún trámite, puedes caer en el error de asignarle una calidad migratoria que no es la correcta”, I02. “Migraciones está tratando de dar las facilidades a todos los usuarios, si nosotros hemos sido testigos por ejemplo que renovar la residencia ha sido posible de forma virtual en el acto, yo pienso que el tema de la agencia virtual también va salir así”, I03. “considero que es mucho mejor porque ya no va haber colas, la gente no se va exponer, eso va hacer que se acelere más rápido el trámite”, U01. “va ser más rápido, todo va ser virtual, es más sencillo”, U02.

De acuerdo a lo descrito, los entrevistados consideran que la implementación de una agencia virtual facilita tanto al usuario como la labor de los inspectores al momento de trabajar con esta herramienta, debido a que no se paralizan los procesos; se agilizan los trámites y se resuelve con prontitud, de igual forma señalan que en la medida que se implementen estos canales, la publicidad de la misma debe ser efectiva para que el usuario conozca cómo realizar satisfactoriamente sus trámites a través de una plataforma digital.

Lo cual se reafirma con lo planteado por Rabaa'i, Zogheib, AlShatti, & Al Jamal (2016) quienes refieren que el uso de los servicios de gobierno electrónico involucra no solo al estado sino a la voluntad de la ciudadanía de interactuar directamente hasta lograr que esta herramienta sea auto eficaz y pueda percibirse como un servicio útil, accesible y confiable.

Ante la pregunta efectuada ¿En su opinión, cree usted que la Agencia Virtual de Migraciones debería estar interconectada con notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y las autorizaciones de viaje para menores?

“Altamente confiable no, pero sí es seguro, cuando se va el sistema, que a veces se cae el internet, el sistema no funciona tenemos que entrar a contingencia, y regresar al típico control manual para después regularizar”, S01. “Para comprobar la veracidad de los documentos que los usuarios presentan”, S02. “Todo tiene que estar interconectado en una sola base de datos para que uno pueda tener la información al alcance y poder validar con prontitud”, S03. “Se evitaría el tema de la documentación que algunas veces sobrecarga el trabajo, o a veces de repente el uso de papeles se simplificaría algunas cosas”, I01. “De todas maneras, porque hay poderes que han sido revocados, denuncian al servidor y el servidor no tiene forma de ver en el sistema si hay una revocatoria o no”, I02. “Es lo urgente, es lo que se necesita a la base de datos de las notarías para ver los permisos en línea”. I03.

De acuerdo a lo descrito los entrevistados consideran que esta plataforma virtual debería estar interconectado con las notarías, consulados y poder judicial para verificar en línea los poderes y autorizaciones de viaje para menores de edad y así comprobar la veracidad de los documentos y validar con prontitud estos trámites en el control migratorio evitando así la sobrecarga laboral y facilitando la gestión migratoria.

según lo señalado por Martino y otros (2017) los servicios digitales tienen un impacto significativo en la actualidad y es un factor importante en el plan de gobierno de las instituciones gubernamentales, debido a que este nuevo ciudadano el cual ha sido creado por el internet es proactivo, colaborativo y aspira a contribuir una sociedad mejor.

Ante la pregunta efectuada. ¿En su opinión, en qué medida cree usted que los ciudadanos pueden beneficiarse con la implementación de la Agencia Virtual de Migraciones?

“Se están beneficiando los usuarios, más que nada el usuario extranjero, porque el usuario nacional está prácticamente varado”, S01. “Lo perciben como una ayuda porque gracias a

esa ayuda ellos viajan, sino no viajarían, perderían su vuelo”, S02. “En la medida en que pueda llegar al puesto de control migratorio y pueda realizar todos los tramites que requiera desde su casa y no tenga que hacerlo en el aeropuerto”, S03. “Eso es simplificación, como es el tema de la tarjeta andina, el tema del boarding pass, ahora te lo muestran de manera digital, en ese contexto el uso de la información digital sería alguna información extra que uno quisiera del pasajero”, I01. “Los ciudadanos pueden percibir una mejora en la medida que ellos mismos digan y expresen el trámite que están haciendo cuando estén en el control migratorio, eso optimiza la calidad de servicio al usuario, pero eso debe ir a la par con la información que se indica en el SIM, para ver que trámite está haciendo el usuario”, I02. “Es una ventaja que se pueda hacer, el usuario se ve beneficiado, ya no es un trámite exclusivo de la central de migraciones, ni es presencial, ahora lo puede realizar en línea y viaja”, I03.

De acuerdo a lo descrito, los entrevistados consideran que los servicios digitales si cumplen un rol importante en el control migratorio, puesto que estas gestiones facilitan, agilizan y simplifican la labor en el control migratorio y el ciudadano puede percibir una mejora de estos servicios en la medida que puedan realizar sus trámites desde la comodidad de su hogar, ya que este servicio lo puede realizar en línea antes de llegar al módulo de control migratorio. Información que se contrasta con lo descrito en el D.L. N°1412 (2018) el cual refiere que los servicios digitales son aquellos que son provistos a través de internet o alguna red equivalente y se caracteriza por ser no presencial y automático y utiliza las tecnologías digitales para la producción y acceso de datos.

Categoría 1: Gobierno digital, Subcategoría 3: Seguridad digital

Ante la pregunta efectuada ¿Desde su experiencia durante el tiempo que viene laborando cómo calificaría usted la seguridad y confiabilidad del módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones?

“Altamente confiable no, pero sí es seguro, cuando se va el sistema, que a veces se cae el internet el sistema no funciona tenemos que entrar a contingencia, y regresar al típico control manual para después regularizar”, S01. “Lo que pasa es que lo pueden manipular, los de tice pueden entrar en cualquier momento y cambian o corrigen movimientos”, S02. “Está sujeta a un margen de error porque el SIM MCM no funciona solo, es operado por personas y en la medida en que una persona comete errores al momento de registrar un movimiento migratorio pierde confiabilidad”, S03. “Nosotros verificamos el motivo por el cual saltan esas alertas, también existen los diferentes convenios de Alianza Pacifico que es un sistema

aparte en el cual también podemos verificar alertas de requisitorias”, I01. “No es cien por ciento confiable, porque el sistema adolece de muchas situaciones que escapan de la labor de un funcionario”, I02. “Es altamente confiable si porque hasta el momento no ha habido fuga de información o que en las maquinas haya entrado un virus, o se haya eliminado información”, I03.

En lo que concierne a esta subcategoría, los entrevistados refieren que el módulo de control migratorio del sistema integrado de migraciones no ha demostrado ser confiable, debido a la caída del internet en horas en el que hay bastante afluencia de pasajeros, pero si ha demostrado ser seguro por cuanto existen mecanismos de seguridad alternos como las alertas que permiten brindar información sobre los pasajeros.

Al respecto, Noonan, (2017) refiere que la seguridad digital es en la actualidad un problema de gran relevancia para todas las organizaciones del gobierno debido a que se necesitan respuestas inmediatas para dar una solución más holística, y este es un nuevo reto para la administración pública ya que lo que se busca es un gobierno competente, confiable y abierto.

Ante la pregunta efectuada ¿De acuerdo a su experiencia en esta entidad, cree usted que el sistema integrado de migraciones del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos?

“Hay alertas que no están registradas en el sistema pero que las autoridades extranjeras nos informan a través de documentos de embajadas o través de la sala de alertas API”, S01. “Se hace un filtro, verificamos, nos ayudamos con las alertas, con la policía, con la entrevista, con el control secundario”, S02. “Contribuye, en la medida de sus limitaciones porque de alguna u otra manera las alertas están ahí registradas sean en las alertas en DNV o las alertas de la base de datos de interpol”. S03. “Con todo lo que tenemos implementado en el puesto de control migratorio sí, porque ahora se tiene que tomar fotos y huellas dactilares y más el control secundario que se hace con una sala especializada”, I01. “Tenemos el sistema de control anticipado que es API, si mitiga, pero auxiliado por otras áreas”, I02. “Con los programas de Angel Watch, el convenio de la alianza del pacífico y las restricciones que tiene el sistema, si evita, lo que antes por ejemplo un pedófilo americano podía venir, hoy en día ya no porque en el sistema va encontrar una alerta”. I03. “No deberían dejar ingresar a personas con antecedentes delictivos, pero vemos en la actualidad que hay casos de

personas que ya han sido deportadas y ellos han vuelto, entonces en el aeropuerto deberían evitar ese tipo de casos, eso significa que migraciones no está haciendo buen trabajo”, U01. “Si contribuye porque imagino que cuando hay alguna alerta con eso niegan el ingreso a algún ciudadano o hacen algún filtro”, U02.

Con respecto a lo descrito por los entrevistados, los gestores y responsables de equipo consideran que el sistema integrado de migraciones si ha contribuido a mitigar el ingreso de ciudadanos con antecedentes delictivos, toda vez que se han implementado algunas herramientas en el control migratorio como la toma de fotos y huellas dactilares, sumado a los convenios institucionales que existe en la actualidad y auxiliado con la sala especializada APIS (Sistema de control anticipado de pasajero) que permite brindar información en forma anticipada sobre los pasajeros que van a llegar al país.

Al respecto Gracia (2018) sostiene que se debe trabajar en el fortalecimiento del gobierno digital hasta lograr la construcción de un gobierno abierto donde los actores públicos y privados al igual que la ciudadanía puedan tomar decisiones que garanticen una democracia transparente y una mejora de servicios públicos inteligentes y ello se logrará en la medida en que los países emergentes lleguen a tener el mismo conocimiento tecnológico que los países más desarrollados.

Categoría 2: Control migratorio, Subcategoría 1: Control migratorio automatizado
¿Desde su experiencia, cuál es su opinión sobre la interconexión del control migratorio automatizado con respecto a la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú y la Interpol?

“Las puertas no emiten un oficio y es una falencia que tiene las puertas, las puertas deberían detectar un rq y emitir un oficio”, desde el punto de vista de software, parece que no está interconectado porque los inspectores tienen que utilizar un sistema alternativo para verificar si tiene requisitorias interpol o no”. S01. “En los módulos de las puertas siempre tienen que estar consultando por cada uno, no tendría sentido de hacer eso si las máquinas estuvieran interconectadas”, S02. “No están interconectada para nada, como no están interconectadas a la base de datos de interpol o requisitorias pueden entrar o dejar salir por la puerta pasajeros con alertas de ingreso o impedimento de salida de manera deliberada; hay un aplicativo aparte que se tiene que trabajar al mismo tiempo, verificar paralelamente”, S03. “Quizás debería haber un sistema más avanzado, en el caso de extranjeros porque por las puertas no

pueden pasar los pasajeros al menos que estén enrolados”, I01. “Las puertas no nos dan esa confiabilidad al cien por ciento, muchos requisitoriados han pasado por puertas y efectivamente no pintaba rojo”, I02. “Esas puertas no están en la capacidad de dar óptimos resultados porque ha habido casos en los que una persona requisitoria ha podido viajar, entonces definitivamente no está debidamente interconectada con el área de requisitorias”, I03. “Debe haber ahí un registro que al momento de salir del país filtre esa información inmediatamente, deberían estar interconectadas con esas entidades”, U01. “Veo que es más que todo para los peruanos, yo no he pasado por puertas. No beneficia por completo por igual a los peruanos y extranjero”, U02.

Con respecto a lo descrito, los entrevistados señalan que el control migratorio automatizado no se encuentra debidamente interconectado con la Interpol ni con la base de datos de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú, debido a que muchos requisitoriados han pasado por las puertas electrónicas y han podido viajar sin que efectivamente les pinte rojo, y que a raíz de estos errores se ha implementado un sistema alternativo que permita verificar si el pasajero tiene requisitoria.

Al respecto, Aguayo (2009) sostiene que las ventajas de contar con una herramienta electrónica y automatizada se reflejan en un efectivo control de los servicios migratorios puesto que los datos biométricos obtenidos con esta herramienta brindan una información fidedigna, pero que a la vez considera importante realizar una revisión manual y visual de los documentos por parte de las autoridades migratorias.

Ante la pregunta efectuada ¿En su opinión, en qué medida cree usted que el control migratorio automatizado del Puesto de Control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez beneficia y satisface a los usuarios nacionales y extranjeros?

“En cuanto al registro de control de personas extranjeras, las puertas permiten que pasen control a personas que ya cuentan con enrolamiento, sin embargo, no les graba con su calidad migratoria actual, les cambia la calidad migratoria; Si hablamos de beneficio o satisfacción son más los peruanos que los extranjeros que se podrían beneficiar”, S01. “Satisface al peruano porque es el peruano quien lo usa y el extranjero no lo usa y beneficia porque a pesar que la usan los peruanos le libera el flujo al extranjero; pocos extranjeros son solo las

que usan las puertas y son los pasajeros frecuentes o los que tienen pasaportes enrolados”, S02. “hoy por hoy las puertas electrónicas están en su mayoría inhabilitadas porque le faltan componentes porque necesitan algunos repuestos hacer cambios; se quejan de manera constante en el libro de reclamaciones porque las puertas electrónicas están mal y es reiterativo”, S03. “Facilita en cierta parte más a algunos peruanos que viajan solos, en cuanto al extranjero es un porcentaje alto que no puede usar las puertas, entonces no creo que les satisfaga a todos”, I01. “El sistema de control de puertas se caía, no han funcionado del todo bien, entonces no son fiables las puertas al cien por ciento, y si hablamos de un beneficio es que ha sido deficiente”, I02. “Beneficia a los peruanos mayores de edad entre 18 y 60 años de edad, extranjeros básicamente a los residentes, aunque en este control también se presentan varias falencias porque les cambia la calidad migratoria”, I03. “Es un control más rápido, cuando tienes tu pasaporte biométrico”, U01. “Veo que es más que todo para los peruanos, yo no he pasado por puertas y no beneficia por completo por igual a los peruanos y extranjero”, U02.

Respecto a lo descrito los entrevistados manifiestan que el control migratorio automatizado no beneficia ni satisface en la misma medida a los usuarios nacionales y extranjeros debido a que solo pueden utilizarlas los extranjeros frecuentes, que tengan el pasaporte previamente enrolado; sin embargo, al pasar por las puertas electrónicas, éste les cambia la calidad migratoria, afectando la labor del servidor quien tiene que anular el movimiento migratorio y corregir esa información. Más bien si facilita de alguna medida a los peruanos mayores de edad que viajan solos, por consiguiente, se debe indicar que el control migratorio automatizado no es fiable, ni efectiva, por el contrario, es altamente deficiente porque sumados a las falencias descritas, estas en la actualidad no se encuentran operativas en su totalidad.

En contraparte con lo descrito, Navarrete (2019) refiere que la migración automática es una alternativa que permite completar el proceso migratorio de manera ágil y eficiente, ya que este sistema reconoce rápidamente al viajero en cuestión de segundos, manifiesta además que este servicio de migración automática y biométrica implementada en el Aeropuerto Internacional El Dorado facilita el control migratorio al pasajero frecuente y los ciudadanos colombianos, al igual que el Perú.

Categoría 2: Control migratorio, Subcategoría 2: Control migratorio no automatizado

Ante la pregunta efectuada Según su experiencia, ¿cómo calificaría usted la efectividad y seguridad del control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

“Se puede decir que hasta cierto punto si ha alcanzado niveles de efectividad porque ahora hay alertas, antes no había”, S01. “Si ha mejorado con las tomas de huellas y fotos, por las medidas de seguridad, por la sala API, son más especializados”, S02. “Ha habido mejoras, pero niveles de seguridad con relación de otros países todavía no, pero si ha habido mejoras”, S03. “Ahora con este sistema hay más información, aunque eso puede tomar más tiempo. La información está más detallada, va tomar más tiempo tomar esa información, pero estamos hablando de seguridad nacional”, I01. “Ha mejorado en la eficiencia, en la lectura de pasaportes y aparte nos da la seguridad con la toma de foto y huellas que tenemos que hacer a cada pasajero”, I02. “No podemos decir que hay un control cien por ciento efectivo o que haya alcanzado un nivel alto de efectividad y seguridad esperado”, I03. “A mi parecer sí, porque es una ventaja que estos módulos ayudan a detener a las personas que tengan problemas con la justicia”, U01. “Con todo lo que han implementado, yo pienso que si ha mejorado aquí el control parece ser un poco más estricto”, U02.

Con respecto a lo descrito por los entrevistados estos refieren que al largo de estos años ha habido mejoras notorias en el control migratorio no automatizado puesto que se han implementado diferentes mecanismos de seguridad que permiten registrar información biométrica de los pasajeros, como la toma de huellas y fotos, de igual forma ha sido fundamental la labor rigurosa del inspector puesto que hora se realiza un control más exhaustivo debido a la amplia experiencia del inspector en materia migratoria.

Para la OIM (2012) el control migratorio se emplea cuando el usuario se apersona ante las autoridades migratorias al módulo de control, el cual implica llevar a cabo los procesos de verificación y certificación documentaria, y confirmar las condiciones requeridas para autorizar el ingreso de las personas al territorio nacional.

Ante la pregunta efectuada, ¿En su opinión, considera usted que el control migratorio no automatizado del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha mejorado sus procesos con respecto a otros países de la región?

“No tengo conocimiento como es un control migratorio en otras regiones, no puedo decir algo sobre lo cual no tengo conocimiento”, S01. “Falta para alcanzar a otros países hacen un control secundario en la sala de embarque, nosotros solamente controlamos a los que directamente salen o entran al país, uno se va perfeccionando, la experiencia va formando más al servidor”, S02. “Hemos mejorado en registrar información biométrica del pasajero, pero falta información documentaria”, S03. “Comparado con otros países quizás en otros países están en la línea de hacer ese tipo de controles, pero Perú ya está siguiendo los mismos lineamientos que Argentina, Panamá y Estados Unidos para el tema de control de fotos y huellas para verificar que persona está entrando al Perú”, I01. “No podría precisar porque no he salido del país”, I02. “Poco a poco se ha ido agilizando ya sea porque hay más personal o de repente el inspector es más erudito en la materia, o ya está más capacitado”, I03.

Sobre lo expuesto, los entrevistados señalan que el control migratorio no automatizado si ha mejorado en sus procesos en relación a otros países de la región como Argentina, pero esta mejora se ha desarrollado paulatinamente, aunque no es su totalidad. Para Aguayo (2009) el control migratorio convencional es el procedimiento administrativo que realiza el agente migratorio con el fin de revisar y documentar los movimientos migratorios que ingresen por los puntos de internación al territorio nacional; de igual forma sostiene que los agentes deberán desarrollar esta actividad con los conocimientos adecuados a fin de dar solución a los problemas que se presenten; y que toda mejora debe iniciar con el registro biométrico de las personas que ingresen al territorio nacional y esta mejora debe incluir los sistemas de vigilancia e inspección.

Categoría 2: Control migratorio, Subcategoría 3: Control secundario

Ante la pregunta efectuada ¿De acuerdo a su experiencia laboral en esta institución, considera usted que el control secundario implementado en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país?

“Cuando hay inconsistencia en la entrevista, inadmitidos de otros países, eso está normado y facultado el control secundario. El beneficio de un control secundario sería que permite evitar el ingreso de personas que pueda ser un peligro para la seguridad interna”, S01. “Hacen su control secundario con las herramientas y los medios que ellos tienen, ellos te dan un informe o recomendación para la inadmisión”, S02. “El control secundario que lo realiza

la sala api, ellos están limitados a las alertas que le envía interpol”, S03. “Ahora mediante el control secundario y las investigaciones que se hacen más a fondo si hay más reembarques que antes y con ello se ha podido frenar un poco la migración irregular”, I01. “El aporte de los chicos de la Sala API ha sido fundamental, porque ellos también tienen otras herramientas adicionales a los que Migraciones tiene, el sistema de control secundario hay un tema que optimiza el cruce de información con otros países”, I02. “Gracias al control secundario que puede ser realizado por el mismo inspector o la sala de API, al hacer el control secundario se determina que este pasajero dominicano no viene al Perú para lo que dice venir”, I03. “Con una segunda entrevista, van a entrar más a detalle a saber qué es lo que la persona va hacer aquí en el Perú”, U01. “Cuando hay sospechas porque vienen las personas, sería bueno derivarlos a otro control para ver si le permiten la entrada de las personas extranjeras”, U02.

De acuerdo a lo descrito, los entrevistados manifiestan que el control secundario implementado en el puesto de control migratorio si ha permitido reducir la migración irregular en nuestro país debido a que la ley faculta al inspector o gestor realizar un control secundario cuando exista inconsistencia en la entrevista o hubiera ciudadanos inadmitidos de otros países. Asimismo, indican que el aporte de la Sala especializada API ha sido fundamental, por las herramientas adicionales que tienen y el tiempo que se toman para realizar una entrevista más rigurosa y verificar en su base de datos que pasajeros cumplen o no con los estándares del perfil de turista puesto que según normatividad de la OACI un control migratorio no puede durar más de 45” o un minuto.

En esa misma línea la Ley N°1350 y su reglamento refiere que control secundario es el segundo control que realiza la autoridad migratoria a las personas que pretenden ingresar o salir del país cuando tenga elementos de sospecha de algún presunto delito de trata de personas o encuentre inconsistencias en la entrevista y este se realiza en un ambiente distinto al control migratorio estándar.