



CARTA DE SERVICIOS

PERMISO DE TIERRA

VERSIÓN 03

OBJETIVO

La Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones.

Responsable del control migratorio de ciudadanos nacionales y extranjeros, la emisión de documentos de viaje a ciudadanos nacionales y extranjeros, y el otorgamiento de la nacionalidad peruana. Contribuyendo a la seguridad y el desarrollo del país.

MIGRACIONES, tiene funciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1130, siendo las siguientes:

- Proponer la política sectorial en el ámbito de su competencia.
- Ejecutar la política migratoria interna, en el marco de su competencia y de conformidad con la normatividad y los tratados internacionales, promoviendo la integración de las personas migrantes a la sociedad peruana;
 - Administrar, supervisar, fiscalizar, normar y sancionar las actividades en materia de su competencia;
 - Fomentar la formación, capacitación e investigación en materia migratoria;
 - Aprobar y autorizar visas, prórrogas de permanencia y residencia, así como el cambio de clase de visa y calidad migratoria;
 - Regularizar la condición migratoria de extranjeros de acuerdo a los requisitos establecidos en la normatividad vigente y convenios;
 - Otorgar y renovar los documentos que acrediten la permanencia o residencia legal de personas extranjeras, así como de las personas cuya condición de apátridas, asilados o refugiados sea determinada por el Ministerio de Relaciones Exteriores;
 - Mantener actualizado el Registro de Extranjeros;
 - Registrar el movimiento migratorio de las personas, manteniendo un sistema de información estadística;
 - Autorizar, denegar y controlar el ingreso, salida y permanencia legal de los extranjeros al país;
 - Impedir el ingreso o salida a nacionales y extranjeros que no cumplan con los requisitos, establecidos por la normativa vigente;
 - Constatar los lugares consignados como domicilio, trabajo, estudio, alojamiento y otros, cuando exista causa justificada, a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente;

- Participar en la política de Seguridad Nacional vinculada al Control Migratorio o Fronterizo del tránsito de personas;
- Desarrollar las acciones de seguridad y control migratorio en zonas de frontera y en todo el territorio nacional, en el marco de sus competencias;
- Autorizar y registrar el movimiento migratorio de las personas en los Centros Binacionales de Atención Fronteriza (CEBAF);
- Autorizar excepcionalmente la realización del control migratorio en lugar distinto al Puesto de Control Migratorio o Fronterizo, así como inspeccionar los medios de transporte nacional e internacional, en el territorio nacional y en coordinación con las autoridades competentes, con el fin de aplicar la normativa migratoria vigente;
- Participar en las acciones conjuntas de control con las diversas entidades del Estado que tengan presencia en los puestos de control migratorio o fronterizo;
- Aplicar las sanciones a los ciudadanos extranjeros y a las empresas de transporte internacional por infracción a la normatividad vigente;
- Expedir pasaportes, salvoconductos o documentos de viaje análogos;
- Otorgar registro de nacionalidad peruana por nacimiento y opción; así como títulos de naturalización y doble nacionalidad;
- Coordinar con autoridades nacionales, extranjeras y con organismos internacionales, la asistencia a los nacionales que retornen y a los extranjeros admitidos como residentes, conforme a las disposiciones legales vigentes;
- Formular, ejecutar, supervisar y evaluar los planes, programas y proyectos presupuestales para el ejercicio de sus atribuciones, y presentarlos ante las instancias que determine el Poder Ejecutivo; y,
- Otras que se deriven de la naturaleza de las funciones que realiza la entidad.

Nuestra Misión es:

“Conducir la política migratoria interna a favor de las personas nacionales y extranjeras de manera oportuna, transparente, segura e íntegra, respetuosa de los derechos humanos de los migrantes en armonía con la seguridad nacional, orden interno y público”.

En este contexto, como responsables del procedimiento de: “Permiso de Tierra”, MIGRACIONES mediante la publicación de esta “Carta de Servicios”, asume el compromiso de brindar el referido permiso de forma oportuna y eficiente. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Razón Social:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES
R.U.C.:	20551239692
Sede digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones en gob.pe:	https://www.gob.pe/migraciones
Dirección:	Av. España N° 734. Breña, Lima - Perú
Central telefónica:	01-200 1000

DATOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Permiso de Tierra es brindado por la autoridad migratoria en el Puesto de Control Migratorio - PCM de Puerto Callao, de la Jefatura Zonal Callao de la Dirección de Operaciones.

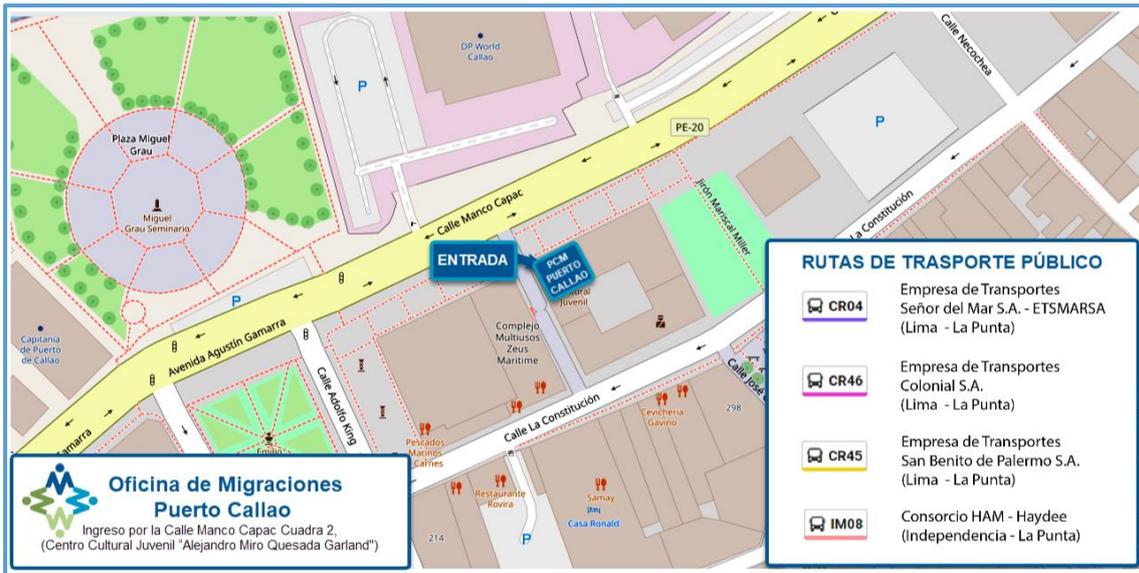
El servicio prestado consiste en la verificación de los requisitos y condiciones establecidos de acuerdo a la normativa migratoria vigente que han sido presentados de manera física en el Puesto de Control Migratorio de Puerto Callao, con la finalidad de permitir bajar a tierra a los tripulantes extranjeros que arriben al Puerto de Callao.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Presencial	Oficina del PCM Puerto Callao ubicado en Jirón Manco Cápac N°152 – Callao Horario de atención: De lunes a domingo (24 horas)
Telefónica	01 – 200 1000 Anexo: 4402 Horario de atención: De lunes a domingo (24 horas)
Correo electrónico	pcmpuertocallao@migraciones.gob.pe

FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE

A continuación, se presenta las formas de acceso y rutas de transporte público que puede usar para llegar a la Oficina del Puesto de Control Migratorio - PCM de Puerto Callao:



DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una orientación eficiente mediante la absolución de consultas, a través del correo electrónico, llamadas telefónicas o de forma presencial, recibiendo la información solicitada.
- Tener la disponibilidad de información detallada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones en gob.pe (<https://www.gob.pe/migraciones>).
- Mantener la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Tener la posibilidad de presentar un reclamo a través de la plataforma del Libro de Reclamaciones en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones en gob.pe (<https://www.gob.pe/migraciones>) o cuando corresponda de manera física, en caso no esté conforme con la atención recibida por MIGRACIONES o por el incumplimiento de algún compromiso establecido en la presente Carta de Servicios.
- Tener la posibilidad de dejar una sugerencia para la mejora de nuestro servicio a través del correo electrónico sugerencias@migraciones.gob.pe.
- Tener la posibilidad de presentar quejas sobre el servicio a través de la mesa de partes virtual de MIGRACIONES (<https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe>).
- Los extranjeros en el territorio nacional tienen los mismos derechos y obligaciones que los peruanos con las excepciones que establecen la Constitución Política del Perú, el Decreto Legislativo N°1350, Decreto de Migraciones, el Decreto Supremo N° 007-2017-IN, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1350, y demás disposiciones legales que correspondan.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- Cumplir con los requisitos legales establecidos para la obtención del Permiso de Tierra.
- Cumplir con los plazos legales establecidos para la obtención del Permiso de Tierra.
- Presentar documentos válidos y vigentes, de acuerdo a los requisitos legales establecidos para la obtención del Permiso de Tierra.
- Actuar en el marco del principio de buena fe y veracidad.
- Presentar traducido de forma simple al idioma castellano por traductor colegiado o público juramentado en el Perú, todo documento que estuviera redactado en idioma extranjero, y que sea presentado para el procedimiento de Permiso de Tierra. Si la traducción fuera efectuada en el exterior, esta debe contener las mismas legalizaciones o apostilla del documento traducido, de conformidad con la normativa migratoria vigente.

MARCO NORMATIVO

- Decreto Ley N° 22681 – Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar, del 19 de setiembre de 1979.
- Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones, publicado el 07 de enero de 2017.
- Decreto Supremo N° 007-2017-IN, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones y aprueban nuevas calidades migratorias, publicado el 27 de marzo de 2017.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado el 25 de enero de 2019.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicada el 30 de enero de 2002.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicado el 03 de mayo de 2002.
- Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, publicado el 17 de diciembre de 2016.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, publicado el 17 de enero de 2020.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, publicado el 21 de agosto de 2022.

- Decreto Supremo N° 009-2020-IN, Decreto Supremo que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, publicado el 19 de junio de 2020, modificado por el Decreto Supremo N° 005-2024-IN, publicado el 13 de julio de 2024.
- Decreto Supremo N° 008-2023-IN, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, publicado el 22 de octubre de 2023 y sus modificatorias.
- Resolución de Superintendencia N° 000148-2020-MIGRACIONES, que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, publicada el 30 de junio de 2020, modificada con Resolución de Superintendencia N° 000131-2024-MIGRACIONES, que posteriormente mediante Resolución de Superintendencia N° 00139-2024-MIGRACIONES, publicada el 30 de julio de 2024, se aprueba la actualización del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, que comprende: i) Dos (02) títulos; ii) Siete (07) capítulos; iii) Ochenta y dos (82) artículos, y Un (01) anexo con el organigrama de la Entidad.
- S05.DIROP.DI.001 - Gestión de los canales de atención y calidad del servicio.
- S05.DIROP.DI.002 - Gestión de Reclamos y Sugerencias.

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

La Carta de Servicios: "Permiso de Tierra", será revisada bienalmente y se pondrá a consideración de los usuarios en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones en [gob.pe](https://www.gob.pe/migraciones) (<https://www.gob.pe/migraciones>), otorgándoles un plazo de cinco (05) días calendario desde la fecha de su pre publicación para que manifiesten sus opiniones y sugerencias por correo electrónico al buzón sugerencias@migraciones.gob.pe.

Asimismo, en caso de que MIGRACIONES decidiera modificar el servicio prestado o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contenga la Carta de Servicios antes de los dos años, se pondrá a disposición de los usuarios la información de la variación de los servicios o compromisos establecidos, con cinco (05) días calendario de anticipación a su modificación, para que puedan emitir sus opiniones y sugerencias por correo electrónico al buzón sugerencias@migraciones.gob.pe.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo para la emisión del documento de permiso de tierra¹, contados a partir de la recepción completa de la documentación recibida: ≤ 6 h.

¹ De acuerdo al TUPA de MIGRACIONES aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2023-IN y sus modificaciones, el plazo de atención es de 1 día hábil.

- Brindar una atención al usuario, con un nivel de satisfacción mayor o igual a 90%.
- Lograr como mínimo que, el 80% de los usuarios que reciben atención a través de los canales, manifiesten un nivel de satisfacción de 4 o 5 de calificación.²

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de Permisos de Tierra atendidos en el PCM Puerto Callao dentro del plazo establecido en el TUPA

*(Cantidad de Permisos de tierra emitidos en el plazo establecido en el TUPA durante el mes * 100) / (Total de Permisos de tierra emitidos durante el mes)*

Meta Mínima: 90%

- Nivel de Satisfacción de agencias marítimas atendidas en la emisión de permisos de tierra

(Promedio de la suma de los porcentajes de agencias marítimas satisfechas con la atención en permiso de tierra en el mes x 100)

Meta Mínima: 90%

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Carta de Servicios se difundirá a nivel externo a través de su publicación en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones en [gob.pe](https://www.gob.pe) (<https://www.gob.pe/migraciones>).

A nivel interno, se comunicará a los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú a través de correos electrónicos y documentos de difusión.

Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos está a disposición de los usuarios en la sede digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones en [gob.pe](https://www.gob.pe) (<https://www.gob.pe/migraciones>), en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al término de cada mes.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS:

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos detallados en la presente Carta de Servicios, se adoptará las medidas necesarias y se efectuará la comunicación al usuario vía correo electrónico.

² La medición del compromiso se encuentra vinculado al indicador "Nivel de Satisfacción de agencias marítimas atendidas en la emisión de permisos de tierra", en específico la medición de su grado de cumplimiento se basa en el resultado de la pregunta N°3 de la encuesta de satisfacción.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS O QUEJAS O RECLAMOS

Los usuarios que se sienten descontentos con el servicio o consideren que no se ha cumplido algún compromiso, pueden comunicarlo a través del Libro de Reclamaciones virtual (https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=217) o físico, según sea el caso.

Adicionalmente, los usuarios pueden presentar quejas sobre el servicio a través de la mesa de partes virtual de MIGRACIONES (<https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe>).

En caso de haber sugerencias, el usuario puede escribir al siguiente correo: sugerencias@migraciones.gob.pe.

APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicio: "Permiso de Tierra", es revisada al menos cada dos (02) años, y aprobada por Resolución de Superintendencia.

VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Una vez aprobado con Resolución de Superintendencia entrará en vigencia al siguiente día hábil.