



Carta de servicios

Permiso de Tierra



OBJETIVO

La Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES del Perú es un organismo técnico especializado responsable del control migratorio, emisión de documentos de viaje e identidad a ciudadanos nacionales y extranjeros, y otorgamiento de nacionalidad.

MIGRACIONES, tiene funciones establecidas en el Decreto Legislativo N°1130, y entre las principales:

- Administrar, supervisar, fiscalizar, normar y sancionar las actividades en materia de su competencia.
Regularizar la condición migratoria de extranjeros de acuerdo a los requisitos establecidos en la normatividad vigente y tratados y acuerdos internacionales.
- Gestionar el Registro de Información Migratoria – RIM; permitiendo consultas a entidades públicas y privadas de acuerdo a sus competencias, en concordancia con la normativa vigente.
- 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.
- Desarrollar las acciones de seguridad y control migratorio en zonas de frontera y en todo el territorio nacional, en el marco de sus competencias.
- Determinar las acciones de interoperabilidad institucional y las coordinaciones respecto de la misma, a fin de garantizar la debida verificación del control y gestión migratoria.
- Gestionar la identidad digital de los extranjeros.
- Otras funciones que se señalen por ley.

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ



Nuestra Misión es:

“Conducir la política migratoria interna ejerciendo el control migratorio o fronterizo, contribuyendo a la seguridad nacional en beneficio de las personas nacionales y extranjeras, a través de servicios de calidad, respetando los derechos fundamentales en el marco de la Constitución y la ley”.

En este contexto, como responsables del servicio 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 DEL PERÚ

Razón Social: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES DEL PERÚ
R.U.C.: 20551239692
Página Web: www.migraciones.gob.pe
Dirección: Av. España N° 734. Breña, Lima - Perú.
Central telefónica: 01-2001000.

DATOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Permiso de Tierra es brindado por especialistas en el Puesto de Control Migratorio de Puerto Callao, el mismo que consiste en la verificación de los documentos ingresados a través de la mesa de partes virtual de Agencia Digital, con la finalidad de autorizar el ingreso de tripulantes extranjeros que arriben al Puerto de Callao.

Canales de orientación	Telefónica	01 - 200 1000
	Virtual	Informes@migraciones.gob.pe
Horario de atención virtual	Las 24 horas del día.	
Horario de atención Mesa de Partes	Lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Sábados de 08:00 a.m. a 12 m.	
Oficina responsable	Puesto de Control Migratorio de Puerto Callao	

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una orientación eficiente mediante la absolución de consultas, a través del correo electrónico, recibiendo la información solicitada.
- Disponibilidad de información detallada en la web institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú (www.migraciones.gob.pe).
- Mantener la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Tener la posibilidad de presentar un reclamo a través del Formato de Sugerencia o Queja o Reclamo, a presentar en forma física o digital a través de la página web de partes de MIGRACIONES (www.migraciones.gob.pe), en caso no esté conforme con la atención recibida por MIGRACIONES o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios.
- Los extranjeros en el territorio de la República tienen los mismos derechos y obligaciones que los peruanos con las excepciones que establecen la Constitución del Estado, el Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones y su Reglamento, y demás disposiciones legales de la República.

DEBERES DE LOS ADMINISTRADOS

- El administrado debe cumplir con los requisitos legales establecidos para la obtención del Permiso de Tierra.
- El administrado debe cumplir con los plazos legales establecidos en los requisitos legales establecidos para la obtención del Permiso de Tierra.
- El administrado debe presentar documentos válidos, vigentes, claros, precisos y legibles, de acuerdo a los requisitos legales establecidos para la obtención del Permiso de Tierra.
- El administrado debe actuar en el marco del principio de buena fe y veracidad.
- Todo documento que estuviera redactado en otro idioma, y que será presentado para los trámites, debe ser traducido de forma simple al idioma castellano por traductor colegiado o público juramentado en el Perú. Si la traducción fuera efectuada en el exterior, esta debe contener las mismas legalizaciones o apostilla del documento traducido.

MARCO NORMATIVO

- **Ley N° 27658**, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002.
- **Decreto Supremo N° 030-2002-PCM**, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 03 de mayo de 2002.
- **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, del 08 mayo de 2011.
- **Decreto Supremo N° 004-2013-PCM**, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, del 09 de enero de 2013.
- **Decreto Supremo N° 046-2014-PCM**, que aprueba la Política Nacional para la Calidad, del registro, trámite y atención de Reclamos, del 02 de julio de 2014.
- **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP**, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- **Decreto Ley N° 22681** – Convenio internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar. Del 18 de setiembre de 1979.
- **Decreto Supremo N° 009-2020-IN**, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES.
- **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.
- **Decreto Supremo N° 004-97-IN – Ley de Nacionalidad**. Del 23 de mayo de 1997. Art. 2 del Reglamento de Nacionalidad.
- **Decreto Legislativo N° 1266**, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.
- **Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General**. Del 11 de abril del 2001 /Arts. 106º y Están exceptuados los nacionales 107º) Ley de Extranjería aprobado.
- **Decreto Legislativo N° 1350**, Decreto Legislativo de Migraciones.
- **Decreto Supremo N° 007-2017-IN**, aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1350.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo para la emisión del documento de permiso de tierra, contados a partir de la recepción completa de la documentación recibida: ≤ 8 h.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de “Permisos de Tierra” atendidos en el tiempo establecido.
(N° de Permisos de tierra emitidos en el plazo * 100) / (N° de Permisos de tierra emitidos, en total, en el mes)

Meta Mínima: 70%

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS:

En el caso de incumplimiento del compromiso de calidad indicado en la presente carta de servicios, se procederá conforme al procedimiento E04.OPP.PR.004-Gestión de las Acciones Correctivas y Mejoras.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS O QUEJAS O RECLAMOS

Los administrados, que soliciten orientación telefónica o virtual, mediante la absolución de consultas de primer nivel, en caso que deseen hacer alguna sugerencia o no estén conformes con la atención recibida en la Jefatura Zonal o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios, pueden presentar una sugerencia o queja o reclamo de forma virtual.

Los usuarios pueden presentar:

Sugerencias, vía email a: sugerencias@migraciones.gob.pe.

Quejas, mediante la mesa de partes virtual de MIGRACIONES.

Reclamos, mediante la Agencia Digital y el portal web de MIGRACIONES (www.migraciones.gob.pe).

En el caso que el usuario presente una sugerencia o queja o reclamo de forma presencial, será atendido conforme la directiva interna “Gestión de los canales de atención y calidad del servicio”.

Respuesta a la queja o reclamo:

La Dirección de Operaciones y la Jefatura Zonal de la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú, según corresponda, responderán al administrado que ha presentado una Queja en 03 días hábiles, y el Reclamo en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO

La Carta de Servicio: "Permiso de Tierra", será publicada en la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú (www.migraciones.gob.pe).

APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

Si la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú decide modificar los servicios o los compromisos antes del segundo año de aprobada la Carta de Servicios, informa a los usuarios el detalle a través de la página web institucional, cinco (05) días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios pueden formular sus opiniones a través del correo electrónico informes@migraciones.gob.pe.

Versión:	Primera
Documento que aprueba la Carta de Servicios:	Resolución de Superintendencia N° 00112-2021-MIGRACIONES
Fecha de Vigencia:	14 de mayo de 2021

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Carta de Servicios se difundirá a nivel externo a través de su publicación en el portal web de la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú.

A nivel interno, se comunicará a los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú a través de reuniones de coordinación o comunicaciones internas.

Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos está a disposición de los usuarios en la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú, en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.



PERÚ

Ministerio
del Interior

Superintendencia
Nacional de Migraciones

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ



BICENTENARIO
PERÚ 2021

 @MigracionesPe

 /MigracionesDePeru

 /MigracionesDePeru

 /MigracionesPeru

 www.migraciones.gob.pe

 Av. España 734, Breña, Lima - Perú

 T (511) 200 - 1000