



"Tecnología que nos identifica"



CARTA DE SERVICIOS

Versión N° 5
Aprobada el xxxxxxx
Vigencia de 2 años



SERVICIOS DEL:
Registro de Identificación y Registros Civiles

Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 106 -2018/JNAC/RENIEC



Objetivos y fines de la Organización

Somos el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), que tiene como finalidad lograr que todos los peruanos accedan a la identificación, al registro de hechos vitales, a los cambios de estado civil, a la identidad digital, a la participación en el sistema electoral, en un marco de constante innovación tecnológica y fundamentalmente humano, con especial interés en la población socialmente vulnerable, brindando servicios de calidad, bajo un enfoque de interculturalidad.

En el RENIEC estamos absolutamente convencidos de la importancia de la identificación del ciudadano y de las ventajas que esta le puede reportar en diversos aspectos a lo largo de su vida, potenciadas con el uso intensivo de la tecnología.

Para alcanzar este propósito, el RENIEC desarrolla programas y actividades con el objeto de proveer la infraestructura y el soporte tecnológico necesario, que le permita ofrecer oportunamente servicios de calidad y con facilidades de accesibilidad para la población, ofreciendo cobertura a nivel nacional e internacional. De esta manera, aspira a cumplir con su Misión y Visión, basada en valores institucionales, coadyuvando con las políticas de Estado de lograr la plena identificación de toda la población de nuestro país. En ese sentido, el RENIEC cuenta con una Política y Objetivos de Calidad, asegurando la calidad de los servicios, sustentada en procesos certificados con la norma ISO 9001.

La presente **Carta de Servicios del Registro de Identificación y Registros Civiles** de nuestra institución constituye un documento de gestión y expresa:

- Las facilidades que el RENIEC tiene previstas para atender al cliente-ciudadano.
- Las expectativas que el cliente-ciudadano puede ver satisfechas.
- Los compromisos de calidad que el RENIEC asume con el cliente-ciudadano

Reafirmamos con la publicación de la Carta de Servicios del Registro de Identificación y Registros Civiles del RENIEC nuestro compromiso con la ciudadanía.

Jefe Nacional del RENIEC
Dr. Jorge Luis Yrivarren Lazo
Febrero 2018



Servicios prestados

Los servicios, incluidos en el alcance de la presente Carta se encuentran:

↓ a cargo de la Gerencia de Registros de Civiles.

1. Atención de consultas sobre cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones de Actas Registrales de nacimiento, matrimonio y defunción en la Sede San Borja¹.

↓ a cargo de la Gerencia de Operaciones Registrales

2. Captura de datos e imágenes en los centros de salud² para gestionar el trámite de DNI convencional.

↓ a cargo de la Gerencia de Identificación y Gerencia de Operaciones Registrales

3. Emisión del Documento Nacional de Identidad – DNI convencional³ en la Oficina Registral de Arequipa.

Los requisitos y costos de los servicios mencionados, se encuentran en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), y se puede acceder a ellos ingresando al portal institucional: www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm

Información de contacto respecto a los compromisos

Gerencia de Registros Civiles	
Oficina:	Gladys Muñoz Guerra
Central Telefónica:	315-4000 Anexo 1441, 1798, 1713, 1468, 1863
Correo:	depuraciones_sgdr@reniec.gob.pe
Dirección:	Av. Javier Prado Este 2392 Piso 1ro
Horario de Atención de consultas registrales	08:45 a 17:00 horas
Gerencia de Operaciones Registrales	
Oficina Registral Arequipa	Jenny Ramírez Ramírez – Jerry Rebaza Larena (GOR / SGPI)
Central Telefónica:	315-4000 Anexos: 2802 - 2829
Correo:	jramirezr@reniec.gob.pe jrebaza@reniec.gob.pe
Dirección:	San Juan de Dios N° 120 -122 y Santo Domingo N° 101 – 103. Sótano.

¹ Sede San Borja ubicado en la Av. Javier Prado Este 2392

² Este servicio aplica solo para los Centros de Salud de los siguientes distritos: Jesús María, Callao, Pueblo Libre, Linco, San Isidro, Bellavista, La Victoria, Lima, Miraflores, San Borja, Breña.

³ DNI convencional: es el Documento Nacional de Identidad en formato estándar ISO ID-1 de color predominantemente celeste para las personas a partir de los 17 años y melón para los menores de 17 años.

Horario de Atención:	08:45 a 17:00 horas
Oficina de Atenciones Especiales.	
Oficina San Borja	Juana Pinto Wherle
Central Telefónica:	315-4000 Anexo 1816-1818 Teléfono:213-7921
Correo:	jpinto@reniec.gob.pe atenciondomiciliaria@reniec.gob.pe
Dirección:	Av. Javier Prado Este 2392 Piso 2do
Horario de Atención:	08:45 a 17:00 horas



Derechos de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados

Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC tienen el derecho a:

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una atención correcta y eficiente por parte del servidor del RENIEC.
- La reserva, privacidad y confidencialidad de los datos que proporcione.
- Requerir el cumplimiento de los servicios brindados por el RENIEC, de acuerdo con los compromisos de calidad establecidos.
- Recibir orientación clara y oportuna para los trámites que va realizar.
- Ser informados respecto al estado de los diferentes trámites que ha realizado.
- Presentar reclamos o sugerencias respecto a los servicios prestados por el RENIEC.
- Interponer recursos impugnatorios establecidos en las normas vigentes.



Deberes de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados

Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC indicados en la presenta Carta están obligados a:

- Abstenerse de formular solicitudes, prestar declaraciones o presentar documentos cuyo contenido sean contrarios a la verdad.
- Cumplir con la presentación de los requisitos consignados en el TUPA vigente del RENIEC.
- Cumplir la normatividad vigente.
- Presentar una conducta adecuada y de respeto, hacia los servidores del RENIEC, al realizar cualquier tipo de trámite y/o consulta.
- Hacer uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos del RENIEC.



Marco Normativo

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- D.S. N° 006-2017-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 28683, Ley de Atención Preferencial a mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores en lugares de atención al público.
- D.S. N°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- D.S. N°015-98-PCM, Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional y Estado Civil.
- R.M. N°048-2013-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- R.M. N°186-2015-PCM, Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

Formas de participación del cliente-ciudadano

Los clientes-ciudadanos del RENIEC podrán contribuir en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- La revisión de la Carta de Servicios cada 2 años y puesta a su consideración, mediante la página web <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/cartas-servicio/CARTA-SERVICIOS-2018-RRCC.pdf>. Asimismo el RENIEC otorgará a los Clientes-ciudadanos un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su pre publicación, para recoger sus opiniones a través de:
 - La página web: www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm
 - A través de los siguientes correos electrónicos: consultas@reniec.gob.pe, consultasexterior@reniec.gob.pe, atenciondomiciliaria@reniec.gob.pe o depuraciones_sqdrc@reniec.gob.pe

Indicando en el asunto "Opinión sobre Carta de Servicios del Registro de Identificación y RRCC"

- De igual manera, se procederá cuando el RENIEC decidiera modificar la Carta de Servicio.

Antecedentes de la Carta de Servicios

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Jefatural N°176-2012/JNAC/RENIEC
Fecha de aprobación	06 de julio del 2012
Fecha de vigencia	Desde el 07 de julio del 2012

Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Jefatural N°075-2013/JNAC/RENIEC
Fecha de aprobación	04 de marzo del 2013
Fecha de vigencia	Desde el 05 de marzo del 2013

Versión	Tercera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Jefatural N°177-2014/JNAC/RENIEC
Fecha de aprobación	15 de julio del 2014
Fecha de vigencia	Desde el 16 de julio del 2014

Versión	Cuarta
Dispositivo Legal de Aprobación	Memorando Múltiple N°00093-2017/GG/RENIEC
Fecha de aprobación	26 de diciembre del 2017
Fecha de vigencia	Desde el 27 de diciembre del 2017



Compromisos de Calidad

- Garantizar un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 93% en la atención de consultas sobre cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones en las Actas Registrales de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Garantizar que los trámites de DNI convencional realizados en la Oficina Registral Arequipa, sean emitidos al 70% en 24 horas y el 30% restante, como máximo, en 48 horas de realizado el trámite.⁴
- Garantizar que las Captura de datos e imágenes en los centros de salud solicitadas por los ciudadanos para gestionar el trámite de DNI convencional sean atendidas al 100% en un plazo no mayor de 5 días hábiles en los Centros de Salud de los siguientes distritos: Jesús María, Callao, Pueblo Libre, Lince, San Isidro, Bellavista, La Victoria, Lima Miraflores San Borja, Breña.

Indicadores de Calidad

- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado en forma presencial a través del personal RENIEC
- Porcentaje de trámites de DNI emitidos, atendidos en el Local 0000091 - OR Arequipa
- Porcentaje de solicitudes de atención hospitalaria atendidas 100% como máximo en 5 días.

⁴ Este servicio no aplica para:

- ✓ Inscripción extemporánea, Reinscripciones e Interdicción: Toda vez, que requiere un mayor análisis.
- ✓ Solicitudes observadas como producto del análisis como:
 - No cumple requisitos del TUPA.
 - Requiere documentos históricos del ciudadano que se encuentran en los archivos de Reniec, para validar solicitud.
 - Requiere consulta al Perito Interno para verificar las imágenes del ciudadano (foto, huella y firma).
 - Sea transferido a la Sub Gerencia de Investigación y Depuración: toda vez, que la inscripción se encuentra cancelada o presenta algún tipo de restricción.
 - Tenga otros motivos de observación.
 - Trámites de DNI manuales.
- ✓ DNI Electrónico.



Mecanismos de comunicación externa e interna

El RENIEC da a conocer la presente "Carta de Servicios del Registro de Identificación y Registros Civiles" a los clientes-ciudadanos a través de su página Web de www.reniec.gob.pe, mediante folletos informativos y anuncios en nuestros locales de atención.

Internamente, nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de periódicos murales, difusión en reuniones internas, intranet institucional y links de calidad.

Los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad, serán publicados en la página Web www.reniec.gob.pe al décimo (10) día hábil siguiente al cierre del mes en que fueron medidos.

Medidas de subsanación

Los clientes-ciudadanos que consideren que el RENIEC ha incumplido en la presente Carta con uno o más de sus compromisos, afectando sus derechos, podrán manifestarlo a través de los siguientes medios:

- Vía correo electrónico a la siguiente dirección:
www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm
- Libro de Reclamaciones.

En caso de incumplimiento el RENIEC a través de la página Web www.reniec.gob.pe comunicará al cliente-ciudadano afectado, en un plazo no mayor a 10 días hábiles al cierre del mes en que se obtuvieron los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad, los motivos que originaron el incumplimiento y las medidas adoptadas al respecto, presentando las disculpas del caso.

Formas de presentación de sugerencias y reclamos

Para exponer sus sugerencias o reclamos sobre la calidad de atención o servicio prestado, el cliente-ciudadano del RENIEC deberá identificarse proporcionándonos su número de Documento Nacional de Identidad o carnet de extranjería. Además, su domicilio y un número de teléfono y/o dirección de correo electrónico.

La presentación de sugerencias, podrá hacerse realizarse de manera virtual a través de las siguientes modalidades:

- Línea 0800-11040 "ALO RENIEC" (línea gratuita a nivel nacional, desde un teléfono fijo).
- Correo electrónico institucional
consultas@reniec.gob.pe,
consultasexterior@reniec.gob.pe,
atenciondomiciliaria@reniec.gob.pe o depuraciones_sqdrc@reniec.gob.pe

Indicando en el asunto "Sugerencia sobre Carta de Servicios del Registro de Identificación y Registros Civiles".

- Chat RENIEC
- Portal del RENIEC: www.reniec.gob.pe

En forma presencial: en las instalaciones de cada local de atención a través del buzón de sugerencias colocadas en los locales de atención.



La presentación de reclamos, se hará:

En forma presencial: en las instalaciones de cada local de atención y a través del "Libro de Reclamaciones".

Nota: En caso el ciudadano, mediante los servicios de manera virtual manifieste su deseo de realizar un reclamo formal se le orientará para que pueda hacerlo de forma presencial.

Información general de la Organización, Locales de atención y Horarios para realizar trámites

Para atender la demanda de sus productos y servicios, el RENIEC cuenta con:

	Alcance	Horario	Ubicación/ Información electrónica
Locales de atención	A nivel nacional	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	De ubicación de locales y teléfonos: http://www.reniec.gob.pe/portal/homeDepartamento.htm
Oficinas Consulares de atención	A nivel mundial		http://www.reniec.gob.pe/portal/peruanosExtranjero.htm#
Plataformas Virtuales Multiservicios (PVM)	Dentro de diversos centros comerciales en la ciudad de Lima	Depende de los horarios de los lugares donde se encuentren ubicadas	De ubicación de PVM: http://www.reniec.gob.pe/portal/tramiteGeneral.htm
Mejor Atención al Ciudadano (MAC)	Lima	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados de 10:00 a.m. a 6:00 p.m., domingos y feriados de 10:00 a.m. a 2:00 p.m.	De ubicación de las MAC : http://www.mac.pe/mac-lima-norte-2/ http://www.mac.pe/mac-callao/ http://www.mac.pe/mac-ventanilla/
Mesa de Partes y Unidades de Recepción Documental Auxiliares	Lima-Mesa de Partes	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m.	En Sede Administrativa, Jr. Bolivia N°109, 1er. piso de la Torre del Centro Cívico, Cercado de Lima
	Lima-Unidad de Recepción Documental Auxiliar	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m.	Sede Venezuela, Av. Venezuela N° 3370, Cercado de Lima Sede San Borja, 1° piso Sede San Borja, Av. Javier Prado Este N°2388
	En Lima y Provincias- Unidades de Recepción Documental Auxiliar, Oficina Registral y Agencia	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	En las diferentes Jefaturas Regionales de la Gerencia de Operaciones Registrales
Servicios Vía Web	Para los casos del trámite de duplicado de DNI, este servicio solo es brindado en el territorio nacional.	Se brindan las 24 horas del día	A través de: http://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm
ALO RENIEC	A nivel nacional	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:30 p.m.	La línea telefónica informativa y gratuita de número: 0800-11040 (desde un teléfono fijo)



	Alcance	Horario	Ubicación/ Información electrónica
Correo Institucional	A nivel nacional		consultas@reniec.gob.pe
	Para trámites realizados en oficinas consulares o ciudadanos residentes en el exterior		consultasexterior@reniec.gob.pe ,
Chat RENIEC		Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	Ingresando al portal RENIEC: www.reniec.gob.pe y luego entrar a la opción "Chat".
RENIEC-Digital	El RENIEC ha creado perfiles en las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) y se puede acceder a ellos a través de las siguientes direcciones electrónicas:		
	Facebook, http://www.facebook.com/pages/reniecdigital Twitter, http://twitter.com/ You Tube, http://www.youtube.com/user/reniecdigital		
SERVICIO DE CONSULTAS EN LINEA	Se ofrece el servicio de consultas en línea, ingresando a la siguiente dirección: (http://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm)		
VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL	Nuestro sitio web también tiene disponible la posibilidad de pago de cualquiera de nuestros servicios (tasas), a través de la Ventanilla Única Virtual. Los pagos podrán realizarse haciendo uso de una tarjeta de crédito VISA, ingresando a: http://online.reniec.gob.pe/ventanillavirtual		







CARTA DE SERVICIOS

Versión N° 3
Aprobada el xxxxxxxx
Vigencia de 2 años



Registro Electoral



SERVICIOS DEL: REGISTRO ELECTORAL

Aprobado mediante Resolución Jefatural N°106 -2018/JNAC/RENIEC



Objetivos y fines de la Organización

Somos el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), que tiene como finalidad lograr que todos los peruanos accedan a la identificación, al registro de hechos vitales, a los cambios de estado civil, a la identidad digital, a la participación en el sistema electoral, en un marco de constante innovación tecnológica y fundamentalmente humano, con especial interés en la población socialmente vulnerable, brindando servicios de calidad, bajo un enfoque de interculturalidad.

En el RENIEC estamos absolutamente convencidos de la importancia de la identificación del ciudadano y de las ventajas que esta le puede reportar en diversos aspectos a lo largo de su vida, potenciadas con el uso intensivo de la tecnología.

Para alcanzar este propósito, el RENIEC desarrolla programas y actividades con el objeto de proveer la infraestructura y el soporte tecnológico necesario, que le permita ofrecer oportunamente servicios de calidad y con facilidades de accesibilidad para la población, ofreciendo cobertura a nivel nacional e internacional. De esta manera, aspira a cumplir con su Misión y Visión, basada en valores institucionales, coadyuvando con las políticas de Estado de lograr la plena identificación de toda la población de nuestro país. En ese sentido, el RENIEC cuenta con una Política y Objetivos de Calidad, asegurando la eficacia de los servicios, sustentada en procesos certificados con la norma ISO 9001.

La presente **Carta de Servicios del Registro Electoral** de nuestra institución constituye un documento de gestión y expresa a nuestros clientes:

- Las facilidades que el RENIEC tiene previstas para atender al cliente-ciudadano, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y al sistema electoral.
- Las expectativas que el cliente-ciudadano, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y al sistema electoral puedan verse satisfechas.
- Los compromisos de calidad que el RENIEC asume con el cliente-ciudadano, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y el sistema electoral.

Reafirmamos con la publicación de la Carta de Servicios del Registro Electoral del RENIEC nuestro compromiso con la ciudadanía.

Jefe Nacional del RENIEC
Dr. Jorge Luis Yrivarren Lazo
Febrero 2018



Servicios prestados

El servicio que se incluye en el alcance de la presente Carta se encuentra:

↓ a cargo de la Sub Gerencia de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral de la Gerencia de Registro Electoral.

- Atención de solicitudes de verificación de firmas.

El servicio mencionado es gratuito y los requisitos se encuentran en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), y documentos normativos que regulan el servicio a los cuales se puede acceder ingresando al portal institucional:

www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm

La publicación de los siguientes servicios:

1. Evaluación de Requisitos de las Solicitudes de Verificación de Firmas.
2. Resultados del Proceso de Verificación de Firmas.

Se puede acceder ingresando al siguiente link.

<http://cmsportal.reniec.gob.pe/web/electorales/servicios>

Información de contacto respecto a los compromisos

Gerencia de Registro Electoral	
Oficina:	Sub Gerencia de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral Luis León Alvarado / Henry Castro Rios
Central Telefónica:	3154000 Anexo 1707
Página Web	http://cmsportal.reniec.gob.pe/web/electorales/inicio
Correo:	sqvate@reniec.gob.pe
Dirección:	Jr. Brigadier Pumacahua N° 1145 - 1149, Jesús María, Lima
Horario de Atención:	De Lunes a Viernes de 8:30 am - 5:00 pm



Derechos de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados

Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC tienen el derecho a:

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una atención correcta y eficiente por parte del servidor del RENIEC.
- La reserva, privacidad y confidencialidad de los datos que proporcione.
- Requerir el cumplimiento de los servicios brindados por el RENIEC, de acuerdo con los compromisos de calidad establecidos.
- Presentar reclamos o sugerencias respecto a los servicios prestados por el RENIEC



Deberes de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados

Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC indicados en la presente Carta están obligados a:

- Abstenerse de formular solicitudes, prestar declaraciones o presentar documentos cuyo contenido sean contrarios a la verdad.
- Cumplir con la presentación de los requisitos consignados en el TUPA vigente del RENIEC.
- Cumplir la normatividad vigente.
- Presentar una conducta adecuada y de respeto, hacia los servidores del RENIEC, al realizar cualquier tipo de trámite y/o consulta.
- Hacer uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos del RENIEC.

Marco Normativo

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- Ley N° 26859, Ley Orgánica de Elecciones.
- Ley N° 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27795, Ley de Demarcación y Organización Territorial.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- D.S. N°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- D.S. N°015-98-PCM, Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional y Estado Civil.
- R.M. N°048-2013-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- R.M. N°186-2015-PCM, Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.



Formas de participación del cliente-ciudadano

Los clientes-ciudadanos del RENIEC podrán contribuir en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- La revisión de la Carta de Servicios es cada 2 años y puesta a su consideración, mediante la página web <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/cartas-servicio/CARTA-SERVICIOS-2018-RREE.pdf>. Asimismo el RENIEC otorgará a los clientes-ciudadanos un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su pre publicación, para recoger sus opiniones a través de:
 - La página web: www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm
 - A través de los siguientes correos electrónicos: consultas@reniec.gob.pe o sgvfate@reniec.gob.pe

Indicando en el asunto "Verificación de Firmas".

- Si el RENIEC decidiera modificar la Carta de Servicios antes de los dos (2) años de aprobada, el cliente-ciudadano podrá realizar la revisión de la Carta de Servicios mediante la página web institucional y realizar sus opiniones en los correos electrónicos: consultas@reniec.gob.pe o sgvfate@reniec.gob.pe dentro de un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su pre publicación.
- Las opiniones de los clientes-ciudadanos podrán expresarse mediante presentación de sugerencias.

Antecedentes de la Carta de Servicios

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Jefatural N°177-2014/JNAC/RENIEC
Fecha de aprobación	15 de julio del 2014
Fecha de vigencia	Desde el 16 de julio 2014

Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Memorando Múltiple N°00093-2017/GG/RENIEC
Fecha de aprobación	26 de diciembre del 2017
Fecha de vigencia	Desde el 27 de diciembre del 2017

Compromisos de calidad

1. Publicar el 100% de Resultados de Evaluación de Requisitos de las solicitudes de Verificación de Firmas en el portal web del Registro Electoral de RENIEC, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, de recepcionada la solicitud en la GRE.
2. Publicar el 100% de Resultados del Proceso Verificación de Firmas en el portal web del Registro Electoral de RENIEC, en un plazo no mayor de Dos (2) días hábiles, culminado el Proceso de Verificación de Firmas. (Verificación Semiautomática)

Indicadores de calidad

Para evaluar la calidad de nuestros servicios utilizamos los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de Publicaciones de Evaluación de Requisitos de las Solicitudes de Verificación de Firmas, en el portal web del Registro Electoral de RENIEC.
2. Porcentaje de Publicaciones de Resultados del Proceso de Verificación de Firmas, en el portal web del Registro Electoral de RENIEC.

Mecanismos de comunicación externa e interna

El RENIEC, da a conocer la presente "Carta de Servicios del Registro Electoral" y los resultados del cumplimiento de los compromisos a los ciudadanos a través de su página Web www.reniec.gob.pe, además de información de la Carta de Servicios del Registro Electoral mediante folletos informativos y anuncios en nuestros locales de atención.

Internamente, nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de periódicos murales, difusión en reuniones internas, intranet institucional y links de calidad.

Los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad, serán publicados en la página Web www.reniec.gob.pe al décimo (10) día hábil siguiente al cierre del mes en que fueron medidos.

Medidas de subsanación

Los clientes-ciudadanos que consideren que el RENIEC ha incumplido en la presente Carta con uno o más de sus compromisos, afectando sus derechos, podrán manifestarlo a través de los siguientes medios:

- o La página web: www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm
- o A través de los siguientes correos electrónicos:
consultas@reniec.gob.pe o sgvfate@reniec.gob.pe

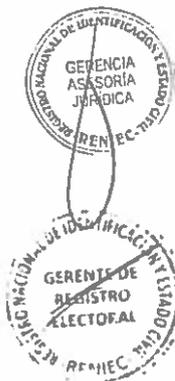
Indicando en el asunto "Verificación de Firmas"

- Carta simple entregada en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional o en los Consulados del Perú en el exterior.
- Libro de Reclamaciones.

En caso de incumplimiento el RENIEC a través del responsable del proceso comunicará al cliente-ciudadano afectado, en un plazo no mayor a 10 días contados a partir de ocurrido el evento, los motivos que originaron el incumplimiento y las medidas adoptadas al respecto, presentando las disculpas del caso.

Formas de presentación de sugerencias y reclamos

Para exponer sus sugerencias o reclamos sobre la calidad de atención o servicio prestado, el cliente-ciudadano del RENIEC deberá identificarse proporcionándonos su número de Documento Nacional de Identidad o carnet de extranjería. Además, su domicilio y un número de teléfono y/o dirección de correo electrónico.



La presentación de sugerencias, podrá realizarse de manera virtual a través de las siguientes modalidades:

- Línea 0800-11040 "ALO RENIEC" (línea gratuita a nivel nacional, desde un teléfono fijo).
- La página web: www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm
- A través de los siguientes correos electrónicos:
 - consultas@reniec.gob.pe o sqvfate@reniec.gob.pe

Indicando en el asunto "Verificación de Firmas"

- Chat RENIEC
- Portal del RENIEC www.reniec.gob.pe

En forma presencial: en las instalaciones de cada local de atención a través del buzón de sugerencias colocadas en los locales de atención.

La presentación de reclamos, podrá realizarse de manera presencial en la Oficina de la Sub Gerencia de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral, a través del "Libro de Reclamaciones".

Nota: En caso el ciudadano, mediante los servicios de manera virtual manifieste su deseo de realizar un reclamo formal se le orientará para que pueda hacerlo de forma presencial.

Información general de la Organización, Locales de atención y Horarios para realizar trámites

Para atender la demanda de sus productos y servicios, el RENIEC cuenta con:

	Alcance	Horario	Ubicación/ Información electrónica
Locales de atención	A nivel nacional	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	De ubicación de locales y teléfonos: http://www.reniec.gob.pe/portal/homeDepartamento.htm
Oficinas Consulares de atención	A nivel mundial		http://www.reniec.gob.pe/portal/peruanosExtranjero.htm#
Plataformas Virtuales Multiservicios (PVM)	Dentro de diversos centros comerciales en la ciudad de Lima	Depende de los horarios de los lugares donde se encuentren ubicadas	De ubicación de PVM: http://www.reniec.gob.pe/portal/tramiteGeneral.htm
Mejor Atención al Ciudadano (MAC)	Lima	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados de 10:00 a.m. a 6:00 p.m., domingos y feriados de 10:00 a.m. a 2:00 p.m.	De ubicación de las MAC : http://www.mac.pe/mac-lima-norte-2/ http://www.mac.pe/mac-callao/ http://www.mac.pe/mac-ventanilla/
Mesa de Partes y Unidades de Recepción	Lima-Mesa de Partes	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m.	En Sede Administrativa, Jr. Bolivia N° 109, 1er. piso de la Torre del Centro Cívico, Cercado de Lima
	Lima-Unidad de Recepción Documental Auxiliar	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m.	Sede Jesus Maria Jr. Brigadier Pumacahua N° 1149, Jesús María, Lima. Sede San Borja, 1° piso Sede San





	Alcance	Horario	Ubicación/ Información electrónica
Documental Auxiliares	En Lima y Provincias- Unidades de Recepción Documental Auxiliar, Oficina Registral y Agencia	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	Borja, Av. Javier Prado Este N°2388 En las diferentes Jefaturas Regionales de la Gerencia de Operaciones Registrales
Servicios Vía Web	Para los casos del trámite de duplicado de DNI, este servicio solo es brindado en el territorio nacional.	Se brindan las 24 horas del día	A través de: http://www.reniec.gob.pe/portal/masServosLinea.htm
ALO RENIEC	A nivel nacional	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:30 p.m.	La línea telefónica informativa y gratuita de número: 0800-11040 Nota: Realizar llamada desde teléfono fijo
Correo Institucional	A nivel nacional		consultas@reniec.gob.pe
	Para trámites realizados en oficinas consulares o ciudadanos residentes en el exterior		consultasexterior@reniec.gob.pe ,
Chat RENIEC	A nivel nacional	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	Ingresando al portal RENIEC: www.reniec.gob.pe y luego entrar a la opción "Chat".
RENIEC-Digital	El RENIEC ha creado perfiles en las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) y se puede acceder a ellos a través de las siguientes direcciones electrónicas: Facebook, http://www.facebook.com/pages/reniecdigital Twitter, http://twitter.com/ You Tube, http://www.youtube.com/user/reniecdigital		
SERVICIO DE CONSULTAS EN LINEA	Se ofrece el servicio de consultas en línea, ingresando a la siguiente dirección: (http://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm)		
VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL	Nuestro sitio web también tiene disponible la posibilidad de pago de cualquiera de nuestros servicios (tasas), a través de la Ventanilla Única Virtual. Los pagos podrán realizarse haciendo uso de una tarjeta de crédito VISA, ingresando a: http://online.reniec.gob.pe/ventanillavirtual		



Identidad
digital 

"Tecnología que nos identifica"



CARTA DE SERVICIOS

Versión N° 3
Aprobada el xxxxxxx
Vigencia de 2 años



SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DIGITAL

Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 06 -2018/JNAC/RENIEC



Objetivos y fines de la Organización

Somos el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), que tiene como finalidad lograr que todos los peruanos accedan a la identificación, al registro de hechos vitales, a los cambios de estado civil, a la **identidad digital**, a la participación en el sistema electoral, en un marco de constante innovación tecnológica y fundamentalmente humano, con especial interés en la población socialmente vulnerable, brindando servicios de calidad, bajo un enfoque de interculturalidad.

En el RENIEC estamos absolutamente convencidos de la importancia de la identificación del ciudadano y de las ventajas que esta le puede reportar en diversos aspectos a lo largo de su vida, potenciadas con el uso intensivo de la tecnología.

Es así que el RENIEC, a través del Decreto Supremo N°052-2008-PCM es designado como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) y Entidad de Registro y Verificación para el Estado Peruano (EREP). En este marco el RENIEC, a través de la Gerencia de Registros de Certificación Digital ha implementado la Planta de Certificación Digital PKI y oficinas para las Entidades de Registro y Verificación del Estado Peruano lo cual permite brindar seguridad a las personas, naturales y jurídicas, en el uso y masificación de certificados digitales, así como en el caso de las administraciones públicas basen sus servicios en dicho recurso informático y provean prestaciones a sus respectivos administrados.

La presente **Carta de Servicios de Certificación Digital** de nuestra institución constituye un documento de gestión y expresa:

- Las facilidades que el RENIEC tiene previstas para atender al cliente-ciudadano
- Las expectativas que el ciudadano puede ver satisfechas
- Los compromisos de calidad que el RENIEC asume con el cliente-ciudadano

Reafirmamos con la publicación de la Carta de Servicios de Certificación Digital del RENIEC nuestro compromiso con la ciudadanía.

Jefe Nacional del RENIEC
Dr. Jorge Luis Yrivarren Lazo
Febrero 2018



Servicios prestados

Los servicios, incluidos en el alcance de la presente Carta se encuentran a cargo de la Gerencia de Registros de Certificación Digital:

- ✓ Servicio de Atención al Cliente a través del correo de Identidaddigital@reniec.gob.pe
- ✓ Servicio de atención de solicitudes de emisión de Certificados Digitales para persona jurídica en la EREP de San Isidro.

Los requisitos y costos del segundo servicio, se encuentra en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), y se puede acceder a ellos ingresando al portal institucional: <http://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm>

La difusión del servicio de Atención al Cliente se encuentra publicado en el link: <http://portales.reniec.gob.pe/web/identidaddigital/principalpki>

Información de contacto respecto a los compromisos

Gerencia de Registros de Certificación Digital	
Oficina:	Edith del Rocío Ique Llave / Joel Martin Visurraga Agüero
Central Telefónica:	315-4000 Anexo 1193/ 315-4000 Anexo 3013
Correo:	identidaddigital@reniec.gob.pe
Dirección:	Jr. Bolivia N° 109 – Cercado de Lima (Centro Cívico)
Horario de Atención:	De Lunes a Viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

Sub Gerencia de Registro Digital (EREP San Isidro)	
Oficina:	Cesar Iván Cherres Olivares / Luis Loayza Salas
Central Telefónica:	315-4000 Anexo 3002 / 315-4000 Anexo 3004
Correo:	ccherres@reniec.gob.pe / lloayzas@reniec.gob.pe
Dirección:	Av. Javier Prado N° 990 – San Isidro
Horario de Atención:	De Lunes a Viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

Derechos de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados

Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC indicados en la presente Carta, tienen derecho a:

- ✓ Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- ✓ Recibir una atención correcta y eficiente por parte del servidor del RENIEC.
- ✓ La reserva, privacidad y confidencialidad de los datos que proporcione.
- ✓ Requerir el cumplimiento de los servicios brindados por el RENIEC, de acuerdo con los compromisos de calidad establecidos.
- ✓ Presentar reclamos o sugerencias respecto a los servicios de la presente Carta prestados por el RENIEC.

Deberes de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados

Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC indicados en la presente Carta están obligados a:

- ✓ Abstenerse de formular solicitudes, prestar declaraciones o presentar documentos cuyo contenido sean contrarios a la verdad.
- ✓ Cumplir la normatividad vigente.
- ✓ Presentar una conducta adecuada y de respeto, hacia los servidores del RENIEC, al realizar cualquier tipo de trámite y/o consulta.
- ✓ Hacer uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos del RENIEC



Marco Normativo

- ✓ Constitución Política del Perú.
- ✓ Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- ✓ Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310.
- ✓ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- ✓ Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- ✓ Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- ✓ Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales y sus modificatorias.
- ✓ Decreto Supremo N° 070-2011-PCM, modifica el Reglamento de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y Decreto Supremo N° 105-2012-PCM que establece disposiciones para facilitar la puesta en marcha de la firma digital.
- ✓ Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- ✓ D.S. N°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- ✓ D.S. N°015-98-PCM, Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional y Estado Civil.
- ✓ R.M. N°048-2013-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- ✓ R.M. N°186-2015-PCM, Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.



Formas de participación de clientes-ciudadanos

Los clientes-ciudadanos del RENIEC podrán contribuir en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- La revisión de la Carta de Servicios cada dos (02) años y puesta a su consideración, mediante la página web <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/cartas-servicio/CARTA-SERVICIOS-2018-GCRD.pdf>. Asimismo el RENIEC otorgará a los Clientes-ciudadanos un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su pre publicación, para recoger sus opiniones a través de:
 - ✓ Correo electrónico: identidaddigital@reniec.gob.pe, indicando el asunto siguiente "Sugerencia sobre Carta de Servicios de Certificación Digital".

✓ La página web: www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm.

De igual manera, se procederá cuando el RENIEC decidiera modificar la Carta de Servicio.

Antecedentes de la Carta de Servicios



Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Jefatural N°177-2014/JNAC/RENIEC
Fecha de aprobación	15 de julio del 2014
Fecha de vigencia	Desde el 16 de julio del 2014

Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Memorando Múltiple N°00093-2017/GG/RENIEC
Fecha de aprobación	26 de diciembre del 2017
Fecha de vigencia	Desde el 27 de diciembre del 2017

Compromisos de calidad

1. Las solicitudes de atención al cliente que ingresan a través del correo: identidaddigital@reniec.gob.pe, serán atendidas, en un 90%, en un plazo no mayor de 12 horas desde la asignación del caso (*) y el 10% restante no mayor a 24 horas.

Nota: (*) El estado de asignación del caso, se inicia con la creación del ticket de atención del sistema Servicio de Atención al Cliente (OTRS). El ticket es enviado, vía correo electrónico, por el sistema Servicio de Atención al Cliente (OTRS) al ciudadano.

2. Las solicitudes de certificado digital de persona Jurídica serán atendidas al menos en un 80% de los casos en un plazo no mayor a 3 días hábiles y el 20% restante no superara los 5 días hábiles.

El Nota: (*) plazo de atención se considera desde que el cliente-ciudadano se apersona a tramitar su solicitud de certificado digital de persona jurídica a la EREP San Isidro, hasta que se aprueba y se le comunica vía correo electrónico sobre la disponibilidad de la descarga de su certificado digital.



Indicadores de calidad

Para evaluar la calidad de los servicios utilizamos los siguientes indicadores, los cuales serán medidos mensualmente:

1. Porcentaje de las solicitudes de atención al cliente recepcionadas a través de la cuenta de correo: identidaddigital@reniec.gob.pe atendidas en el plazo establecido.
2. Porcentaje de solicitudes de certificado digital de Persona Jurídica, atendidas en el plazo establecido.



Mecanismos de comunicación externa e interna

El RENIEC, da a conocer la presente Carta de Servicios a los clientes-ciudadanos a través de su página Web <http://www.reniec.gob.pe>, mediante folletos informativos y anuncios en nuestros locales de atención.

Internamente, nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de periódicos murales, difusión en reuniones internas, intranet institucional y links de calidad.

Los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad, serán publicados en la página Web www.reniec.gob.pe al décimo (10) día hábil siguiente al cierre del mes en que fueron medidos.

Medidas de subsanación

Los clientes-ciudadanos que consideren que el RENIEC ha incumplido en la presente Carta con uno o más de sus compromisos, afectando sus derechos, podrán manifestarlo a través de los siguientes medios:

- Vía correo electrónico: identidaddigital@reniec.gob.pe

En caso de incumplimiento el RENIEC a través de la página Web www.reniec.gob.pe comunicará al cliente-ciudadano afectado, en un plazo no mayor a 10 días hábiles al cierre del mes en que se obtuvieron los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad, los motivos que originaron el incumplimiento y las medidas adoptadas al respecto, presentando las disculpas del caso.

Formas de presentación de sugerencias y reclamos

Para exponer sus sugerencias o reclamos sobre la calidad de atención o servicio prestado, el cliente-ciudadano del RENIEC deberá identificarse proporcionándonos su número de Documento Nacional de Identidad o carnet de extranjería. Además, su domicilio y un número de teléfono y/o dirección de correo electrónico.

La presentación de sugerencias, podrá realizarse a través de las siguientes modalidades:

- ✓ Línea 0800-11040 "ALO RENIEC" (línea gratuita a nivel nacional desde un teléfono fijo).
- ✓ Correo electrónico institucional identidaddigital@reniec.gob.pe
- ✓ Chat RENIEC
- ✓ Portal del RENIEC: www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm.

En forma presencial: en las instalaciones de cada local de atención a través del buzón de sugerencias colocadas en los locales de atención.

La presentación de reclamos, podrá realizarse de manera presencial en la Oficina EREP-San Isidro y a través del "Libro de Reclamaciones".

Nota: En caso el ciudadano, mediante los servicios de manera virtual manifieste su deseo de realizar un reclamo formal se le orientará para que pueda hacerlo de forma presencial.



Información general de la Organización, Oficina de atención y Horarios para realizar el trámite

Para atender la demanda de los productos y servicios de la presente Carta, el RENIEC cuenta con los siguientes medios:

EREP –SAN ISIDRO

Avenida Javier Prado Este N° 990 San Isidro
Su horario de atención es de lunes a viernes de 8.30 a.m. a 5:00 pm.

ALO RENIEC

El RENIEC pone a su disposición la línea telefónica informativa y gratuita de número: 0800-11040 (llamada desde teléfono fijo), que atiende a nivel nacional, absolviendo consultas o dudas sobre los procedimientos a implementar. Su horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:30 p.m.

Correo:

Consultas a través del correo.

La cuenta de correo electrónico adonde podrá dirigir sus consultas es:

identidaddigital@reniec.gob.pe

Chat RENIEC

Para responder interrogantes y recibir un servicio personalizado se cuenta con el *chat* en línea, a través del cual se puede contactar con un profesional de atención al cliente-ciudadano en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

A continuación, se indica la manera de poder acceder a este servicio:

- Ingresando al portal RENIEC: <http://www.reniec.gob.pe> y luego entrar a la opción "Chat".



