



RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



2020

Reafirmamos nuestro compromiso
con la ciudadanía con la publicación
de la Carta de Servicios

CARTA DE SERVICIOS

- Registro Civil
- Servicio Electoral
- Registros de
Certificación Digital

Documento de aprobación: _____

Fecha de aprobación: _____

Vigencia de 2 años

0800-11040

cartadeservicios@reniec.gob.pe

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.

Para alcanzar este propósito, el RENIEC desarrolla programas y actividades cuyo 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 bajo la norma ISO 9001:2015.

La Carta de Servicios del RENIEC constituye un documento de gestión y expresa para el usuario como: Cliente-ciudadano, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y del sistema electoral, lo siguiente:

Las facilidades que el RENIEC tiene previstas para atenderlos.

Las expectativas que puede ver satisfechas.

Los compromisos de calidad que el RENIEC asume.

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

Jefe Nacional del RENIEC

Mg. Carmen Milagros Velarde Koechlin

2020



DATOS IDENTIFICATORIOS DE LA ORGANIZACIÓN



Razón social

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC

● Sede Administrativa:

Jr. Bolivia 109 Lima

● Para mayor información de nuestros servicios acceder a:

<https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm#>



SERVICIOS PRESTADOS



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

● Atención de solicitudes de verificación de firmas.

● Servicio de Atención al Cliente a través del correo de Identidaddigital@reniec.gob.pe.



Los requisitos y costos de los servicios mencionados, se encuentran en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y en el portal web del RENIEC, el cual se puede acceder a través de las siguientes direcciones web: portal institucional <http://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm#>, portal del Registro Electoral <https://portales.reniec.gob.pe/web/electorales/inicio> y portal de Registros de Certificado Digital <https://portales.reniec.gob.pe/web/identidaddigital/principalpki>.



COMPROMISOS DE CALIDAD

● Garantizar un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 95% en la atención de consultas presenciales o virtuales, mediante todos los canales de comunicación respecto a: cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones en las Actas Registrales de nacimiento, matrimonio y defunción.





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 siguientes, de recibida la solicitud en la Gerencia de Registro Electoral.

Publicar el 100% de Resultados del Proceso de Verificación de Firmas en el portal web del Registro Electoral de RENIEC, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles siguientes, culminado el Proceso de Verificación de Firmas. (Verificación Semiautomática).

Las solicitudes de atención al cliente que ingresan a través del correo: identidaddigital@reniec.gob.pe, serán atendidas, en un 95%, en un plazo no mayor de doce (12) horas desde la asignación¹ del caso y el 5% restante no mayor a veinticuatro (24) horas.

INDICADORES DE CALIDAD

Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado en forma presencial o virtual a través del personal RENIEC.

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

Porcentaje de Publicaciones de Resultados del Proceso de Verificación de Firmas, en el portal web del Registro Electoral de RENIEC.

Porcentaje de las solicitudes de atención al cliente recibidas a través de la cuenta de correo: identidaddigital@reniec.gob.pe atendidas en el plazo establecido.

¹ La asignación del caso se realizará en días laborables (de lunes a viernes), en el horario 08:30 a 17:00.

DERECHO DE LOS USUARIOS A LOS SERVICIOS BRINDADOS

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 USUARIOS A LOS SERVICIOS BRINDADOS

- 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 y portal web del Registro Electoral.

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 RENIEC.
- Ley N° 28683, Ley de Atención Preferencial a mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores en lugares de atención al PÚBLICO.
- Ley N° 26859, Ley Orgánica de Elecciones.
- Ley N° 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector PÚBLICO de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 015-98-PCM, Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional y Estado Civil.
- 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.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración PÚBLICA.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios del RENIEC podrán contribuir en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- La revisión de la Carta de Servicios del RENIEC cada 2 años y puesta a su consideración, mediante la página web <https://www.reniec.gob.pe/portal/Principal.htm>, Asimismo, el RENIEC otorgará a los usuarios un plazo de cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de su pre publicación, para recoger sus opiniones a través del siguiente correo electrónico:

✉ Correo electrónico:
cartadeservicios@reniec.gob.pe



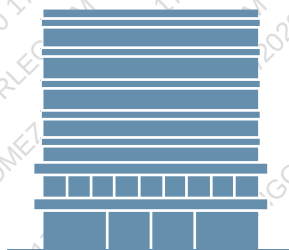
De igual manera se procederá si el RENIEC modifica la Carta de Servicio antes del periodo de los dos (02) años.



MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El RENIEC da a conocer la presente "Carta de Servicios" a través:

- ☒ Página web:
<https://www.reniec.gob.pe/portal/Principal.htm>, o
- ☐ Folletos informativos y anuncios en nuestros locales de atención.



Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de periódicos murales, difusión en reuniones internas, intranet institucional o en la página Web <https://www.reniec.gob.pe/portal/Principal.htm>.



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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de uno o más de los compromisos que afectan los derechos de los usuarios, se publicará las disculpas del caso a través de la página Web <https://www.reniec.gob.pe/portal/Principal.htm>, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles al cierre del mes en que se obtuvieron los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad. Asimismo, el RENIEC tomará medidas correctivas.



FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Para exponer sus sugerencias o reclamos sobre la calidad de atención o servicio prestado, 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:

En forma virtual: podrá hacerse a través de las siguientes modalidades:

☎ Línea 0800-11040 "ALO RENIEC"
(Línea gratuita a nivel nacional, desde un teléfono fijo).

Chat RENIEC a través de la siguiente ruta:

<http://helpdeskchat.reniec.gob.pe:8080/webchat/userinfo.jsp?chatID=93QUji6Uba&workgroup=callcenter@workgroup.helpdeskchat.reniec.gob.pe>

🌐 Página Web:
www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm

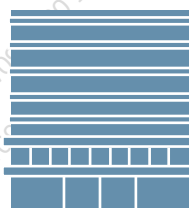
✉ Correos electrónicos que se detallan en el punto "datos identificadores del servicio objeto de la carta e información del contacto de los servicios prestados".

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", teniendo el RENIEC un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios para dar respuesta. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del usuario antes de la culminación del plazo inicial de acuerdo a lo establecido en normativa vigente.

LIBRO DE
RECLAMACIONES



Nota: Cuando el usuario manifieste de manera virtual su deseo de realizar un reclamo formal, se le orientará para que pueda hacerlo de forma presencial.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA E INFORMACIÓN DEL CONTACTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

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

Responsable del servicio:	Sub Gerente de Depuración
Contacto:	Sub Gerente de Depuración
Dirección:	Av. Javier Prado 2392 San Borja
Central telefónica:	315-400 anexos 1863 – 1441
Correo electrónico:	depuraciones_sgdr@reniec.gob.pe
Horario de atención:	De lunes a viernes 08:30 a 16:45* (* Este horario queda suspendido mientras dure el estado de emergencia y/o disposiciones por parte del Gobierno)
Horario de atención en estado de emergencia y/o disposiciones del Gobierno:	De lunes a viernes 10:00 a 16:45
Medio de transporte:	Servicio público o privado (No aplica: la atención se realizará virtualmente mientras dure el estado de emergencia y/o disposiciones por parte del Gobierno).

Atención de solicitudes de verificación de firmas

Responsable del servicio	Sub Gerente de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral
Contacto:	Supervisor de Verificación de Firmas
Dirección:	Jr. Brigadier Pumacahua 1145-1149, Jesús María
Central telefónica:	315-4000 anexo 1707 – 1655
Correo electrónico:	sgvfate@reniec.gob.pe
Horario de atención:	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00 (*) (* Este horario queda suspendido mientras dure el estado de emergencia y/o disposiciones por parte del Gobierno)
Horario de atención en estado de emergencia y/o disposiciones del Gobierno:	De lunes a viernes 07:00 a 14:00
Medio de transporte:	Servicio público o privado

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA E INFORMACIÓN DEL CONTACTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Servicio de Atención al Cliente a través del correo de identidaddigital@reniec.gob.pe

Responsable del servicio	Sub Gerente de Registro Digital
Contacto:	Gestor Operativo
Dirección:	Jr. Bolivia 109 Lima (Centro Cívico)
Central telefónica:	315-4000 Anexo 3004
Correo electrónico:	identidaddigital@reniec.gob.pe
Horario de atención:	De Lunes a viernes de 8:30 a 17:00
Medio de transporte:	No aplica (servicio digital)



0800-11040



cartadeservicios@reniec.gob.pe