



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 28 de Setiembre del 2021

## RESOLUCION JEFATURAL N° 000175-2021/JNAC/RENIEC

### VISTOS:

La Hoja de Elevación N° 000072-2021/GII/RENIEC (17SEP2021) emitida por la Gerencia de Imagen Institucional; la Hoja de Elevación N° 000160-2021/GII/SGRP/RENIEC (17SEP2021) emitida por la Sub Gerencia de Relaciones Públicas de la Gerencia de Imagen Institucional; el Informe N° 000804-2021/GAJ/RENIEC (22SEP2021) y la Hoja de Elevación N° 000683-2021/GAJ/RENIEC (22SEP2021) emitidos por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -RENIEC, es un organismo constitucionalmente autónomo, con personería de derecho público interno, que goza de atribuciones en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera; encargada de manera exclusiva y excluyente de organizar y actualizar el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, así como registrar los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil;

Que mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y sus modificatorias, se dispuso la obligación de las entidades del Sector Público, entre ellas el RENIEC, de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que en atención a lo señalado en el artículo 5° del referido Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se emitió la Resolución Jefatural N° 281-2011/JNAC/RENIEC (01JUN2011), por la cual se designó al Gerente de Operaciones Registrales como responsable del Libro de Reclamaciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC;

Que posteriormente, con fecha 17 de enero del 2020 se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, por el cual se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida; asimismo el citado Decreto Supremo deroga al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que la finalidad del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, de acuerdo a lo estipulado en su artículo 2°, consiste en establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; no obstante lo antes

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

[www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe)

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el RENIEC, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://gestdocinterop.reniec.gob.pe/verificadoc/index.htm> e ingresando la siguiente clave: **x0SEH3Xmr1**





indicado, la segunda disposición complementaria final del citado Decreto Supremo, señala que entra en vigencia al día siguiente de su publicación, sin embargo, sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del mencionado Decreto Supremo;

Que al respecto, el literal c) del artículo 3º de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, establece que el proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, para el caso de los organismos constitucionalmente autónomos vence el 30 de abril del 2022;

Que por último, el literal d) del artículo 7º del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación;

Que en ese sentido, estando a la vigencia del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, resulta necesario dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 281-2011/JNAC/RENIEC (01JUN2011) por la cual se designó al Gerente de Operaciones Registrales como responsable del Libro de Reclamaciones del RENIEC;

Estando a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica y las atribuciones conferidas por la Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y el Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Resolución Jefatural N° 086-2021/JNAC/RENIEC (04MAY2021) y su modificatoria;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 281-2011/JNAC/RENIEC (01JUN2011) por la cual se designó al Gerente de Operaciones Registrales como responsable del Libro de Reclamaciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC.

**Artículo Segundo.-** Hacer de conocimiento de la Secretaría General el presente acto resolutivo, a efectos de proceder con las acciones de su competencia en virtud de lo establecido en el literal d) del artículo 7º del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**Artículo Tercero.-** Disponer la publicación de la presente Resolución Jefatural en el portal institucional [www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe).

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

CVK/GHT/JAA/mallz

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

[www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe)

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el RENIEC, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://gestdocinterop.reniec.gob.pe/verificadoc/index.htm> e ingresando la siguiente clave: **x0sEH3Xmr1**