



REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



2022



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



CARTA DE SERVICIOS

- Registro Civil
- Servicio Electoral
- Registro de
Certificación Digital y
Servicios Digitales

Documento de aprobación: _____

Fecha de aprobación: _____

Validez: 2 años

Edición: Segunda



 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 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, 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 por la norma ISO 9001:2015. La Carta de Servicios del RENIEC constituye un documento de gestión y para el usuario como: cliente-ciudadano, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y del sistema electoral, lo siguiente:



Las facilidades que el RENIEC le 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.



Jefa Nacional del RENIEC
Mg. Carmen Milagros Velarde Koechlin
2022



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.gov.pe/portal/html/carta-servicios/html/principal-cservicios.jsp>.



SERVICIOS PRESTADOS

- Atención de consultas virtuales mediante los canales de comunicación respecto a: 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 de las organizaciones políticas de alcance nacional y regional en el proceso de inscripción, así como de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en ejercicio de sus derechos de participación y control ciudadano.
- Atención de consultas a través del correo de identidaddigital@reniec.gov.pe, sobre los servicios de certificación digital que brinda el RENIEC.



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



COMPROMISOS DE CALIDAD

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





• Publicar el 100% en el portal web del Registro Electoral del RENIEC, los resultados de las evaluaciones del 50% de las solicitudes de verificación de firmas en un plazo no mayor a cuatro (04) días hábiles y el 50% restante en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, contabilizados a partir del siguiente día hábil de su recepción en la Dirección de Registro Electoral.



• Garantizar la atención del 97% de las consultas que ingresan a través del correo: identidaddigital@reniec.gob.pe, sobre los servicios de certificación digital que brinda el RENIEC, en un plazo no mayor de doce (12) horas y el 3% en un plazo no mayor a veinte (20) horas contabilizados desde su asignación¹.



INDICADORES DE CALIDAD²

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

• Porcentaje de las publicaciones en el portal web del Registro Electoral del RENIEC, de los resultados de las evaluaciones de las solicitudes de verificación de firmas, en los plazos establecidos.



• Porcentaje de consultas atendidas en el plazo establecido, recibidas a través de la cuenta de correo: identidaddigital@reniec.gob.pe.



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

² No aplica para: Corte de fluido eléctrico, Problemas informáticos, Paro/Huelga, Disposiciones del estado en el marco de la pandemia.

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.
- Solicitar 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, quejas 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 civiles 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.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 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° 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.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 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/html/carta-servicios/html/principal-cservicios.jsp>. Asimismo, el RENIEC otorgará a los usuarios un plazo de diez (10) días calendarios a partir de la fecha de su prepublicación, 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

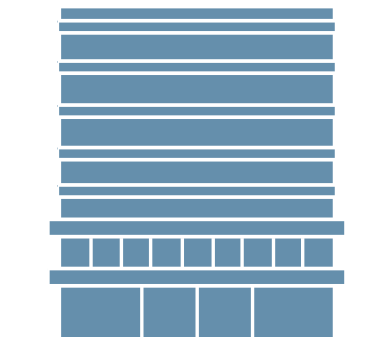
El RENIEC da a conocer la presente "Carta de Servicios" a través:



Página web:

<https://www.reniec.gob.pe/portal/html/carta-servicios/html/principal-cservicios.jsp>, o

☐ Folletos informativos y anuncios en nuestros locales de atención.



Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de periódicos murales o difusión en reuniones internas o intranet institucional o en la página Web:

<https://www.reniec.gob.pe/portal/html/carta-servicios/html/principal-cservicios.jsp>

RENIEC
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Resultado de Evaluación de la CARTA DE SERVICIOS
Compromisos de calidad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

¿Qué es una Carta de Servicios?

La Carta de Servicios es un documento a través del cual comunicamos a nuestros usuarios los servicios que ofrecemos y los compromisos de calidad que asumimos para con ellos a fin de prestarles un mejor servicio.

Permite comunicar a los usuarios, de manera sencilla y amigable, los compromisos de calidad que asumimos, promoviendo su participación y contribución a la mejora de estos compromisos.

¿Qué es un compromiso?

Obligación asumida por el RENIEC en la prestación del servicio.

Introducción

En el RENIEC estamos comprometidos con nuestros usuarios y deseamos mejorar los servicios que les proporcionamos. En razón de ello hemos elaborado y aprobado la Carta de Servicios del RENIEC mediante la [Resolución Jefatural N° 123-2020/JA-RENIEC](#).

Resultado

De la evaluación del cumplimiento de los compromisos de calidad

Enero	Febrero	Marzo	Abril
Mayo	Junio	Julio	Agosto
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

CARTAS DE SERVICIO DEL RENIEC 2021

Resultado

De la evaluación del cumplimiento de los compromisos de calidad

Enero	Febrero	Marzo	Abril
Mayo	Junio	Julio	Agosto
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

CARTAS DE SERVICIO DEL RENIEC 2022

Los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad, serán publicados en la página Web <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/carta-servicios/html/principal-cservicios.jsp>, 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/html/carta-servicios/html/principal-cservicios.jsp>, 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.

RENIEC
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Resultado de Evaluación de la CARTA DE SERVICIOS
Compromisos de calidad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

¿Qué es una Carta de Servicios?

La Carta de Servicios es un documento a través del cual comunicamos a nuestros usuarios los servicios que ofrecemos y los compromisos de calidad que asumimos para con ellos a fin de prestarles un mejor servicio.

Permite comunicar a los usuarios, de manera sencilla y amigable, los compromisos de calidad que asumimos, promoviendo su participación y contribución a la mejora de estos compromisos.

¿Qué es un compromiso?

Obligación asumida por el RENIEC en la prestación del servicio.

Introducción

En el RENIEC estamos comprometidos con nuestros usuarios y deseamos mejorar los servicios que les proporcionamos. En razón de ello hemos elaborado y aprobado la Carta de Servicios del RENIEC mediante la [Resolución Jefatural N° 123-2020/JA-RENIEC](#).

Resultado

De la evaluación del cumplimiento de los compromisos de calidad

Enero	Febrero	Marzo	Abril
Mayo	Junio	Julio	Agosto
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

CARTAS DE SERVICIO DEL RENIEC 2021

Resultado

De la evaluación del cumplimiento de los compromisos de calidad

Enero	Febrero	Marzo	Abril
Mayo	Junio	Julio	Agosto
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

CARTAS DE SERVICIO DEL RENIEC 2022



FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y QUEJAS

Para exponer sus sugerencias o reclamos o quejas 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.

o La presentación de sugerencias:

Se podrá hacerse a través de las siguientes modalidades:



Central Telefónica "ALO RENIEC"

[\(01\) 315-4000](tel:(01)315-4000) o [\(01\) 315-2700](tel:(01)315-2700) anexo 1900



Chat converse a través de la siguiente ruta:

<https://serviciosportal.reniec.qob.pe/chat/login.do>



Página Web:

www.reniec.qob.pe/portal/homeContacto.htm



Correo electrónico "Defensoría de la Identidad":

defensoriaidentidad@reniec.qob.pe



Correo electrónico "Consulta Ciudadanos":

consultas@reniec.qob.pe



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



- o 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 hábiles 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.

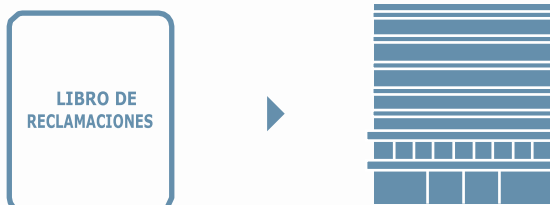
En forma digital:

Mediante la “Plataforma digital del Libro de Reclamaciones” a través de la página Web: <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/serviciosLinea/acceso-lrv.html>, teniendo el RENIEC un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles 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.

- o La presentación de quejas: se hará

Mediante la “Mesa de Partes Virtual” a través de la página web:

<https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/>, debiendo RENIEC resolver la queja dentro de los tres días siguientes de recibida la queja.



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

Atención de consultas virtuales mediante los canales de comunicación respecto a: cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones de Actas Registrales de nacimiento, matrimonio y defunción en la Sede San Borja.

Responsable del servicio:	Sub Dirección de Procesamiento de Registros Civiles
Contacto:	Sub Director de Procesamiento de Registros Civiles
Dirección:	Av. Javier Prado 2392 San Borja
Central telefónica:	315-400 anexos 1888 – 1793
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 virtual en estado de emergencia y/o disposiciones del Gobierno:	De lunes a viernes 08:30 a 16:45
Forma de acceso:	Presencial en la sede San Borja con sito en: Av. Javier Prado 2392 San Borja (* El acceso a la sede San Borja queda suspendido mientras dure el estado de emergencia y/o disposiciones por parte del Gobierno)
) Forma de acceso virtual en estado de emergencia y/o disposiciones del Gobierno:	Virtual a través del correo depuraciones_sgdr@reniec.gob.pe
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 de las organizaciones políticas de alcance nacional y regional en proceso de inscripción, así como de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en ejercicio de sus derechos de participación y control ciudadano.

Responsable del servicio	Dirección de Registro Electoral
Contacto:	Supervisor de Verificación de Firmas
Dirección:	Jr. Brigadier Pumacahua 1145-1149, Jesús María
Central telefónica:	315-4000 anexo 1707
Correo electrónico:	sgvfate@reniec.gob.pe
Horario de atención:	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00
Forma de acceso:	En la sede Pumacahua con sito en: Jr. Brigadier Pumacahua 1145-1149, Jesús María
Medio de transporte:	Servicio público o privado

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

Atención de consultas a través del correo de Identidaddigital@reniec.gob.pe, sobre los servicios de certificación digital que brinda el RENIEC.

Responsable del servicio	Sub Dirección de Servicios de Certificación Digital
Contacto:	Gestor Operativo
Dirección:	Jr. Bolivia 109 Lima (Centro Cívico)
Central telefónica:	315-4000 Anexo 3023
Correo electrónico:	identidaddigital@reniec.gob.pe
Horario de atención:	De Lunes a viernes de 8:30 a 17:00
Forma de acceso:	A través del correo electrónico identidaddigital@reniec.gob.pe
Medio de transporte:	No aplica (servicio digital)

