

RENIEC



REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

2024

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

CARTA DE SERVICIOS

- Registro Civil
- Servicio Electoral

Documento de aprobación: _____

Fecha de aprobación: _____

Vigencia de 2 años

Edición: Tercera

✉ 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 para lograr la plena identificación de toda la población de nuestro país. En ese sentido, el RENIEC cuenta con una Política y

Objetivos de la 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, los siguientes objetivos:

Brindar las facilidades en la atención para el acceso a los servicios.



Satisfacer sus expectativas.



Asumir compromisos de calidad.



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



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/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 Montero Rosas.
- 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.

Los requisitos y costos de los servicios mencionados en la presente carta, se encuentran en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) el cual se puede acceder a través <https://www.reniec.gob.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.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 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.



¹INDICADORES DE CALIDAD

- ◉ 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.

¹ 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.
- Salvaguardar la 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.
- Ley N° 28094, Ley de Organizaciones Políticas, 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.



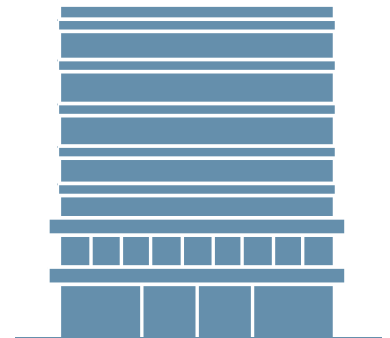
MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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 o 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

• Registro Civil
• Servicio Electoral

¿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.

Servicios Prestados

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° 116-2022/JNAC/RENIEC](#).

Resultado 2023

De la evaluación del cumplimiento de los compromisos de calidad

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

Resultado 2024

De la evaluación del cumplimiento de los compromisos de calidad

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

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

• Registro Civil
• Servicio Electoral

¿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.

Servicios Prestados

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° 116-2022/JNAC/RENIEC](#).

Resultado 2023

De la evaluación del cumplimiento de los compromisos de calidad

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

Resultado 2024

De la evaluación del cumplimiento de los compromisos de calidad

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



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 hacer a través de las siguientes modalidades:



Línea gratuita

[0800-11-040](tel:0800-11-040) (desde cualquier teléfono fijo)



Central Telefónica "ALO RENIEC"

[\(01\) 315-4000](tel:013154000) o [\(01\) 315-2700](tel:013152700) anexo 1900



Correo electrónico "Consulta Ciudadanos":

consultas@reniec.gob.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".



- **La presentación de reclamos:** se hará

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 la normativa vigente.

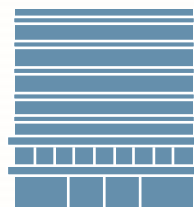
- **La presentación de quejas:** se hará

En forma presencial:

En las instalaciones de cada sede de atención al usuario, debiendo Reniec resolver la queja dentro de los tres días siguiente de recibida la queja.

En forma digital:

Mediante la "Mesa de Partes Virtual" a través de la página web: <https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/>, debiendo Reniec resolverla queja dentro de los tres días siguientes de recibida la queja.



DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO 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 Montero Rosas.

Responsable del servicio:	Sub Dirección de Procesamiento de los Registros Civiles
Contacto:	Sub Directora de Procesamiento de los Registros Civiles
Dirección:	Jr. Comandante Montero Rosas N° 1440 - 1448 Santa Beatriz - Lima
Central telefónica:	315-4000 anexos 1888 - 1793
Correo electrónico:	depuraciones_sgdr@reniec.gob.pe
Horario de atención:	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00
Forma de acceso:	A través del correo electrónico depuraciones_sgdr@reniec.gob.pe
Medio de transporte:	No aplica (servicio digital)

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:	No aplica
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

Centro Civil Bilingüe

Centros de rescate de las lenguas originarias del Perú

RENIEC



REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



cartadeservicios@reniec.gob.pe