

PREGUNTAS FRECUENTES CONTESTADAS

1. Al ingresar al servicio me sale empresa inactiva o cancelada ¿por qué?

Se encuentra inactiva porque quizá hubo un retraso en el pago del consumo del mes, o si incumplió con una cláusula del convenio, o si se encuentra cancelada es porque quizá su convenio se encuentra vencido o talvez no haya realizado consultas en los últimos 90 días.

2. ¿Qué medidas de seguridad me recomienda?

Por medida de seguridad usted no debe utilizar el servicio fuera de su empresa o institución, ya que el uso en las cabinas de internet puede propiciar el uso indebido del servicio.

3. ¿Cómo solicito un nuevo usuario?

El coordinador de su empresa o institución, es la persona autorizada de dar Altas/Bajas de usuarios. Solo podrá dar Altas/Bajas de usuarios de la entidad al que pertenece, haciendo el uso de su DNI electrónico para ello deberá de ingresar al **Portal de Administración de Usuarios**, acceder al link:

<https://portaladminusuarios.reniec.gob.pe/AdminUsuariosConvenios2/>

4. ¿Cómo solicito el cambio de Coordinador o Representante legal?

Para proceder con la Creación de coordinadores, su representada deberá enviar un documento dirigido a la Sub Dirección de Servicios de Gobierno Digital en ello deberá indicarnos el nombre del Servicio, Nombres completos, N° DNI, N° Celular, Correo Electrónico y el Cargo que desempeña.

Para el caso del representante legal deberá indicarnos los mismos campos antes mencionados y adicional a ello el original de la vigencia de poder otorgado por la oficina registral correspondiente con antigüedad no mayor de 30 días o la Resolución o documento de sustento a favor del nuevo Representante Legal.

Link de Mesa de Partes Virtual: <https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/>

5. Ya pagué el servicio y no puedo ingresar ¿qué hago?

Usted deberá escanear y enviar el recibo pagado a Tesorería, Emails ncastaneda@reniec.gob.pe, lyopez@reniec.gob.pe, mcorrales@reniec.gob.pe, con atención a los señores Nora Castañeda, Lisbeth Yopez o Manuel Corrales o comunicarse al teléfono 3152700 anexos 1238 y 1686, para la respectiva activación del servicio.

6. Ingreso al servicio y me sale usuario no autorizado ¿Por qué?

Porque su usuario aun no fue matriculado para el uso del servicio en la empresa seleccionada o puede encontrarse en estado inactivo.

Usted se debe comunicar con el coordinador de su empresa o institución, quien se encargará de coordinar la solución del caso.

7. Necesito saber las consultas realizadas por un determinado usuario ¿Es posible que me den esa información?

El coordinador deberá solicitar las consultas realizadas con Carta enviada a la Oficina de Tecnologías de la Información.

8. Los teléfonos de Consultas son para el caso del servicio al 315-2700/315-4000 anexos 3014/3033/4031 , correo de atención: cel@reniec.gob.pe

9. Los Teléfonos para la atención de Convenios/adendas 315-2700 – 315400 anexos 3024 / 1674 o a los Email : eherrerac@reniec.gob.pe, ksalazar@reniec.gob.pe y csantacruz@reniec.gob.pe

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

- Contar con el equipo y software necesario para acceder a Internet a través de un navegador web (browser).
- Se deberá de hacer uso de los navegadores web: Microsoft Edge 17+ y Google Chrome 69+. Es muy recomendable para realizar las impresiones o vistas de documentos en formato PDF contar con la versión 8 o 9 de Adobe Acrobat/Reader en el navegador web en uso.
- Es obligatorio que el browser tenga habilitado la opción de "aceptar cookies". Si esto no le es familiar, no se preocupe, la mayoría de browser vienen con esta opción habilitada.
- El browser debe soportar "JAVA" y JAVASCRIPT. Si esto no le es familiar, no se preocupe, la mayoría de browser lo soportan.
- Para el uso del DNle de debe contar con lo siguiente:
 - Contar con lectora de tarjeta inteligente estándar ISO 7816.
 - Contar con el Documento Nacional de Identidad Electrónico DNle.
 - Contar con los requerimientos mínimos en su computadora:
 - Tener la última versión de Java instalado en su computadora.
 - Asegurarse de haber instalado el software de controlador de la lectora inteligente.
 - Contar con un navegador web:
 - Microsoft Edge 17+
 - Google Chrome 69+.
 - Además estos navegadores deben tener:
 - Tener activada la función de almacenar cookies.
 - Permitir la ejecución de JavaScript.
 - Permitir la ejecución del plugin de Java