

CARTA DE SERVICIOS
Versión N° 4

REGISTRO DE CERTIFICACIÓN DIGITAL



consultas@reniec.gob.pe



Aló RENIEC 0800-11040
(Línea gratuita a nivel nacional)



www.reniec.gob.pe
(Chat en línea)



identidaddigital@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.

En el RENIEC estamos absolutamente convencidos de la importancia de la identificación del ciudadano y de las ventajas que esta le puede reportar en diversos aspectos a lo largo de su vida, potenciadas con el uso intensivo de la tecnología.

Es así que el RENIEC, a través del Decreto Supremo N°052-2008-PCM es designado como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) y Entidad de Registro y Verificación para el Estado Peruano (EREP). En este marco el RENIEC, a través de la Gerencia de Registros de Certificación Digital ha implementado la Planta de Certificación Digital PKI y oficinas para las Entidades de Registro y Verificación del Estado Peruano lo cual permite brindar seguridad a las personas, naturales y jurídicas, en el uso y masificación de certificados digitales, así como en el caso de las administraciones públicas basen sus servicios en dicho recurso informático y provean prestaciones a sus respectivos administrados.

La presente **Carta de Servicios de Certificación Digital** de nuestra institución constituye un documento de gestión y expresa:

- Las facilidades que el RENIEC tiene previstas para atender al cliente-ciudadano
- Las expectativas que el ciudadano puede ver satisfechas
- Los compromisos de calidad que el RENIEC asume con el cliente-ciudadano

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

Jefe Nacional del RENIEC (i)
Sr. Bernardo Juan Pachas Serrano

Servicios prestados



Los servicios, incluidos en el alcance de la presente Carta se encuentran a cargo de la Gerencia de Registros de Certificación Digital:

- ✓ Servicio de Atención al Cliente a través del correo de identidaddigital@reniec.gob.pe
- ✓ Servicio de atención de solicitudes de emisión de Certificados Digitales para persona jurídica en la EREP de San Isidro.

La difusión del servicio de Atención al Cliente se encuentra publicada en el link:

<https://portales.reniec.gob.pe/web/identidaddigital/principalpki>

Los requisitos y costos del segundo servicio, se encuentran en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), y se puede acceder a ellos ingresando al portal institucional: <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm>

Información de contacto respecto a los compromisos



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

| Sub Gerencia de Registro Digital (Sede Administrativa) | |
|--|--|
| Responsable: | Gestor Operativo de Calidad |
| Central Telefónica: | 315-4000 Anexo 3004/ 315-4000 Anexo 3008 |
| Correo: | identidaddigital@reniec.gob.pe |
| Dirección: | Jr. Bolivia N° 109 – Cercado de Lima (Centro Cívico) |
| Horario de Atención: | De Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. |

- Servicio de atención de solicitudes de emisión de Certificados Digitales para persona jurídica en la EREP de San Isidro:

| Sub Gerencia de Registro Digital (EREP San Isidro) | |
|--|--|
| Responsable: | Gestor Operativo de Calidad |
| Central Telefónica: | 315-4000 Anexo 3004 / 315-4000 Anexo 3003 |
| Correo: | identidaddigital@reniec.gob.pe |
| Dirección: | Av. Javier Prado N° 990 – San Isidro |
| Horario de Atención: | De Lunes a Viernes de 8:45 a.m. a 4:45 p.m. |

Derechos de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados



Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC indicados en la presente Carta, tienen derecho a:

- ✓ 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.
- ✓ Presentar reclamos o sugerencias respecto a los servicios de la presente Carta prestados por el RENIEC.

Deberes de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados



Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC indicados en la presente Carta están obligados a:

- ✓ Abstenerse de formular solicitudes, prestar declaraciones o presentar documentos cuyo contenido sean contrarios a la verdad.
- ✓ 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 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- ✓ Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310.
- ✓ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ 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.
- ✓ 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°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- ✓ 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.
- ✓ D.S. N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- ✓ R.M. N°048-2013-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- ✓ R.M. N°186-2015-PCM, Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.



Formas de participación de clientes-ciudadanos

Los clientes-ciudadanos del RENIEC podrán contribuir en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- La revisión de la Carta de Servicios cada dos (02) años y puesta a su consideración, mediante la página web <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/cartas-servicio/CARTA-SERVICIOS-2018-GCRD.pdf>. Asimismo el RENIEC otorgará a los Clientes-ciudadanos un plazo de cinco (05) días calendario a partir de la fecha de su publicación, para recoger sus opiniones a través de:
 - ✓ Correo electrónico: identidaddigital@reniec.gob.pe, indicando el asunto siguiente "Sugerencia sobre Carta de Servicios de Certificación Digital".
 - ✓ La página web: <https://www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm>.

De igual manera, se procederá cuando el RENIEC decidiera modificar la Carta de Servicio antes del periodo de los dos (02) años.



Antecedentes de la Carta de Servicios

| | |
|--|---|
| Versión | Primera |
| Dispositivo Legal de Aprobación | Resolución Jefatural N°177-2014/JNAC/RENIEC |
| Fecha de aprobación | 15 de julio del 2014 |
| Fecha de vigencia | Desde el 16 de julio del 2014 |
| Versión | Segunda |
| Dispositivo Legal de Aprobación | Memorando Múltiple N°00093-2017/GG/RENIEC |
| Fecha de aprobación | 26 de diciembre del 2017 |
| Fecha de vigencia | Desde el 27 de diciembre del 2017 |
| Versión | Tercera |
| Dispositivo Legal de Aprobación | Resolución Jefatural N°106-2018/JNAC/RENIEC |
| Fecha de aprobación | 17 de setiembre del 2018 |
| Fecha de vigencia | Desde el 18 de setiembre del 2018 |

Compromisos de calidad



1. 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 12 horas desde la asignación del caso (*) y el 5% restante no mayor a 24 horas.

Nota: (*) El estado de asignación del caso, se inicia con la creación del ticket de atención del sistema Servicio de Atención al Cliente (OTRS). El ticket es enviado, vía correo electrónico, por el sistema Servicio de Atención al Cliente (OTRS) al ciudadano.

2. Las solicitudes de certificado digital de persona Jurídica serán atendidas al menos en un 90% de los casos en un plazo no mayor a 3 días hábiles y el 10% restante no superara los 5 días hábiles.

El Nota: (*) El plazo de atención se considera desde que el cliente-ciudadano se apersona a tramitar su solicitud de certificado digital de persona jurídica a la EREP San Isidro, hasta que se aprueba y se le comunica vía correo electrónico sobre la disponibilidad de la descarga de su certificado digital.

Indicadores de calidad



Para evaluar la calidad de los servicios utilizamos los siguientes indicadores, los cuales serán medidos mensualmente:

1. Porcentaje de las solicitudes de atención al cliente recepcionadas a través de la cuenta de correo: identidaddigital@reniec.gob.pe atendidas en el plazo establecido.
2. Porcentaje de solicitudes de certificado digital de Persona Jurídica, atendidas en el plazo establecido.

Mecanismos de comunicación externa e interna



El RENIEC, da a conocer la presente Carta de Servicios a los clientes-ciudadanos a través de su página Web <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm>, mediante folletos informativos y anuncios en nuestros locales de atención.

Internamente, nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de periódicos murales, difusión en reuniones internas, intranet institucional y links de calidad.

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



Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento el RENIEC, a través de la página Web <https://www.reniec.gob.pe>, comunicará al cliente-ciudadano afectado, en un plazo no mayor a 10 días hábiles al cierre del mes en que se obtuvieron los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad, los motivos que originaron el incumplimiento y las medidas adoptadas al respecto, presentando las disculpas del caso.

Formas de presentación de sugerencias quejas y reclamos



Para exponer sus sugerencias, quejas o reclamos sobre la calidad de atención o servicio prestado, el cliente-ciudadano del RENIEC 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, podrá realizarse a través de las siguientes modalidades:

- ✓ Correo electrónico institucional identidaddigital@reniec.gob.pe
- ✓ Portal del RENIEC: <https://www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm>
- ✓ Chat RENIEC: <https://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm>
- ✓ Línea 0800-11040¹ "ALO RENIEC" (línea gratuita a nivel nacional).

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, podrá realizarse de manera presencial en la Oficina EREP-San Isidro y a través del "Libro de Reclamaciones".

Nota: En caso el ciudadano, mediante los servicios de manera virtual, manifieste su deseo de realizar un reclamo formal se le orientará para que pueda hacerlo de forma presencial.

Información general de la Organización, Oficina de atención y Horarios para realizar el trámite



Para atender la demanda de los productos y servicios de la presenta carta de servicios, el RENIEC cuenta con los siguientes medios:

¹ El acceso a la línea dependerá del tipo de contrato y restricciones de los usuarios sobre al servicio de telefonía contratado.

Correo:

Consultas a través del correo identidaddigital@reniec.gob.pe.

Oficinas EREP

La lista de EREP a nivel nacional podrá ser consultada en:

<https://portales.reniec.gob.pe/web/identidaddigital/erepPKI>

Chat RENIEC

Para responder interrogantes y recibir un servicio personalizado se cuenta con el *chat* en línea, a través del cual se puede contactar con un profesional de atención al cliente-ciudadano en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

A continuación, se indica la manera de poder acceder a este servicio:

- Ingresando al portal RENIEC: <https://www.reniec.gob.pe> y luego entrar a la opción “Chat”.

ALO RENIEC

El RENIEC pone a su disposición la línea telefónica informativa y gratuita de número: 0800-11040², que atiende a nivel nacional, absolviendo consultas o dudas sobre los procedimientos a implementar. Su horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:30 p.m.

² El acceso a la línea dependerá del tipo de contrato y restricciones de los usuarios sobre al servicio de telefonía contratado.