



CARTA DE SERVICIOS

Versión N° 6

REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTROS CIVILES



consultas@reniec.gob.pe



AJÓ RENIEC 0603-11040
(Línea gratuita a nivel nacional)



www.reniec.gob.pe
(Chat en línea)



RENIEC PERU



@reniecdigital

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.

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 y Visión, 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 con la norma ISO 9001.

La presente **Carta de Servicios del Registro de Identificación y Registros Civiles** 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 cliente-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 del Registro de Identificación y Registros Civiles del RENIEC nuestro compromiso con la ciudadanía.

Jefe Nacional del RENIEC (i)
Sr. Bernardo Juan Pachas Serrano
2019

Servicios prestados



Los servicios, incluidos en el alcance de la presente Carta se encuentran:

 **a cargo de la Gerencia de Registros de Civiles.**

1. Atención de consultas sobre cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones de Actas Registrales de nacimiento, matrimonio y defunción en la Sede San Borja¹.

 **a cargo de la Gerencia de Operaciones Registrales**

2. Captura de datos e imágenes en los centros de salud² para gestionar el trámite de DNI convencional.

 **a cargo de la Gerencia de Identificación y Gerencia de Operaciones Registrales**

3. Emisión del Documento Nacional de Identidad – DNI convencional³ en la Oficina Registral de Arequipa.

Los requisitos y costos de los servicios mencionados, 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



Gerencia de Registros Civiles	
Oficina:	Gladys Muñoz Guerra
Central Telefónica:	315-4000 Anexo 1441 – 1468.
Correo:	depuraciones_sgdr@reniec.gob.pe
Dirección:	Av. Javier Prado Este 2392 Piso 1ro
Horario de Atención de consultas registrales	08:45 a 16.45 horas
Gerencia de Operaciones Registrales	
Oficina Registral Arequipa	Mateo Percy Quispe Arteaga (GOR) – Jerry Rebaza Larena (GRI/SGPI)

¹ Sede San Borja ubicado en la Av. Javier Prado Este 2392

² Este servicio aplica solo para los Centros de Salud de los siguientes distritos: Jesús María, Callao, Pueblo Libre, Lince, San Isidro, Bellavista, La Victoria, Lima, Miraflores, San Borja y Breña.

³ DNI convencional: es el Documento Nacional de Identidad en formato estándar ISO ID-1 de color predominantemente celeste para las personas a partir de los 17 años y melón para los menores de 17 años.

Central Telefónica:	315-4000 Anexos: 2872 - 2829
Correo:	mquispea@reniec.gob.pe jrebaza@reniec.gob.pe
Dirección:	San Juan de Dios N° 120 -122 y Santo Domingo N° 101 – 103. Sótano.
Horario de Atención:	08:45 a 16:45 horas
Oficina de Atenciones Especiales.	
Oficina San Borja	Juana Pinto Wherle
Central Telefónica:	315-4000 Anexo 1816-1818 Teléfono:213-7921
Correo:	jpinto@reniec.gob.pe atenciondomiciliaria@reniec.gob.pe
Dirección:	Av. Javier Prado Este 2392 Piso 2do
Horario de Atención:	08:45 a 16.45 horas

Derechos de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados



Los clientes-ciudadanos que reciben los servicios del RENIEC tienen el 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.
- 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 o sugerencias respecto a los servicios prestados por el RENIEC.
- Interponer recursos impugnatorios establecidos en las normas vigentes.

Deberes de los clientes-ciudadanos respecto a los servicios brindados



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

- 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.
- 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.
- D.S. N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 28683, Ley de Atención Preferencial a mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores en lugares de atención al público.
- D.S. N°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- D.S. N°015-98-PCM, Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional y Estado Civil.
- 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 del cliente-ciudadano



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 2 años y puesta a su consideración, mediante la página web <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/cartas-servicio/CARTA-SERVICIOS-2018-RRCC.pdf>. Asimismo, el RENIEC otorgará a los Clientes-ciudadanos un plazo de quince (05) días hábiles a partir de la fecha de su pre publicación, para recoger sus opiniones a través del siguiente correo electrónico:
 - cartadeservicios@reniec.gob.pe

Indicando en el asunto “Opinión sobre Carta de Servicios del Registro de Identificación y RRCC”

- De igual manera, se procederá cuando el RENIEC decidiera modificar la Carta de Servicio.

Antecedentes de la Carta de Servicios



Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Jefatural N°176-2012/JNAC/RENIEC
Fecha de aprobación	06 de julio del 2012
Fecha de vigencia	Desde el 07 de julio del 2012
<hr/>	
Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Jefatural N°075-2013/JNAC/RENIEC
Fecha de aprobación	04 de marzo del 2013
Fecha de vigencia	Desde el 05 de marzo del 2013
<hr/>	
Versión	Tercera
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
<hr/>	
Versión	Cuarta
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
<hr/>	
Versión	Quinta
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Jefatural N°00106-2018/JNAC/RENIEC
Fecha de aprobación	17 de setiembre del 2018
Fecha de vigencia	Desde el 18 de setiembre del 2018

Compromisos de Calidad



1. Garantizar un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 95% en la atención de consultas sobre cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones en las Actas Registrales de nacimiento, matrimonio y defunción.
2. Garantizar que los trámites de DNI convencional realizados en la Oficina Registral Arequipa, sean emitidos al 85% en 48 horas y el 15% restante, como máximo, en 72 horas de realizado el trámite.⁴

⁴ Este servicio no aplica para:

- ✓ Inscripción extemporánea, Reinscripciones e Interdicción: Toda vez, que requiere un mayor análisis.
- ✓ Solicitudes observadas como producto del análisis como:
 - No cumple requisitos del TUPA.
 - Requiere documentos históricos del ciudadano que se encuentran en los archivos de Reniec, para validar solicitud.

3. Garantizar que el registro de datos e imágenes, necesarios para el trámite de DNI convencional, sean atendidas al 100% en un plazo no mayor a 5 días hábiles en los Centros de Salud de los siguientes distritos: Jesús María, Callao, Pueblo Libre, Lince, San Isidro, Bellavista, La Victoria, Lima, Miraflores, San Borja y Breña.

Indicadores de Calidad



1. Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado en forma presencial a través del personal RENIEC
2. Porcentaje de trámites de DNI emitidos, atendidos en el Local 0000091 - OR Arequipa
3. Porcentaje de solicitudes de atención hospitalaria atendidas 100% como máximo en 5 días.

Mecanismos de comunicación externa e interna



El RENIEC da a conocer la presente “Carta de Servicios del Registro de Identificación y Registros Civiles” a los clientes-ciudadanos a través de su página Web de <https://www.reniec.gob.pe>, 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> al décimo (10) día hábil siguiente al cierre del mes en que fueron medidos.

Medidas de subsanación



Los clientes-ciudadanos que consideren que el RENIEC ha incumplido en la presente Carta con uno o más de sus compromisos, afectando sus derechos, podrán manifestarlo a través de los siguientes medios:

- Vía correo electrónico a la siguiente dirección:
<https://www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm>

-
- Requiere consulta al Perito Interno para verificar las imágenes del ciudadano (foto, huella y firma).
 - Sea transferido a la Sub Gerencia de Investigación y Depuración; toda vez, que la inscripción se encuentra cancelada o presenta algún tipo de restricción.
 - Tenga otros motivos de observación.
 - Trámites de DNI manuales.
 - Problemas informáticos.
 - Corte de fluido eléctrico.
 - Paro/Huelga.
- ✓ DNI Electrónico.

- Libro de Reclamaciones.

En caso de incumplimiento el RENIEC a través de la página Web <https://www.reniec.gob.pe>, 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, presentará las disculpas del caso al cliente-ciudadano.

Formas de presentación de sugerencias y reclamos



Para exponer sus sugerencias 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 hacerse de las siguientes modalidades:

- Línea 0800-11040 “ALO RENIEC” (línea gratuita a nivel nacional, desde un teléfono fijo).
- A los correos:
cartadeservicios@reniec.gob.pe
depuraciones_sgdc@reniec.gob.pe

Indicando en el asunto “Sugerencia sobre Carta de Servicios del Registro de Identificación y Registros Civiles”.

- Chat RENIEC a través de la siguiente ruta:
<https://helpdeskchat.reniec.gob.pe:8080/webchat/userinfo.jsp?chatID=93QUji6Uba&workgroup=callcenter@workgroup.helpdeskchat.reniec.gob.pe>

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, se hará:

En forma presencial: en las instalaciones de cada local de atención 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,



Locales de atención y Horarios para realizar trámites

Para atender la demanda de sus productos y servicios, el RENIEC cuenta con:

	Alcance	Horario	Ubicación/ Información electrónica
Locales de atención	A nivel nacional	Lunes a viernes de 8:45 a 16.45 horas y sábados de 8:45 a 12:15 horas.	De ubicación de locales y teléfonos: https://www.reniec.gob.pe/portal/homeDepartamento.htm
	Lima, para el caso de las solicitudes de cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones de Actas Registrales de nacimiento.	Lunes a viernes de 8:45 a 16.45 horas	Av Javier Prado 2392 San Borja y Oficinas Registrales
Oficinas Consulares de atención	A nivel mundial		https://www.reniec.gob.pe/portal/peruanosExtranjero.htm#
Plataformas Virtuales Multiservicios (PVM)	Dentro de diversos centros comerciales en la ciudad de Lima	Depende de los horarios de los lugares donde se encuentren ubicadas	De ubicación de PVM: https://www.reniec.gob.pe/portal/tramiteGeneral.htm
Mejor Atención al Ciudadano (MAC)	Lima	Lunes a viernes de 8:00 a 20.00 horas, sábados de 10:00 a 18.00 horas, domingos y feriados de 10:00 a 14.00 horas.	De ubicación de las MAC: https://www.mac.pe/mac-lima-norte-2/ https://www.mac.pe/mac-callao/ https://www.mac.pe/mac-ventanilla/
Mesa de Partes y Unidades de Recepción Documental Auxiliares	Lima-Mesa de Partes	Lunes a viernes de 8:45 a 16.45 horas.	En Sede Administrativa, Jr. Bolivia N°109, 1er. piso de la Torre del Centro Cívico, Cercado de Lima
	Lima-Unidad de Recepción Documental Auxiliar	Lunes a viernes de 8:45 a 16.45 horas.	Sede Jesus Maria Jr. Brigadier Pumacahua N° 1149, Jesús María, Lima.
			Av. Javier Prado Este 990, San Isidro.
En Lima y Provincias- Unidades de Recepción Documental Auxiliar, Oficina Registral y Agencia.	Lunes a viernes de 8:45 a 16.45 horas.	En las diferentes Jefaturas Regionales de la Gerencia de Operaciones Registrales	

Servicios Vía Web	Para los casos del trámite de duplicado de DNI, este servicio solo es brindado en el territorio nacional.	Se brindan las 24 horas del día	A través de: https://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm
Aló RENIEC	A nivel nacional	Lunes a viernes de 8:45 a 16.45 horas y sábados de 9:00 a 12:30 horas.	La línea telefónica informativa y gratuita de número: 0800-11040 (desde un teléfono fijo)
	Alcance	Horario	Ubicación/ Información electrónica
Correo Institucional	A nivel nacional		consultas@reniec.gob.pe
	Para trámites realizados en oficinas consulares o ciudadanos residentes en el exterior		consultasexterior@reniec.gob.pe ,
Chat RENIEC		Lunes a viernes de 7:00 a 22.00 horas y sábados de 8:45 a 16.00 horas	Ingresando al portal RENIEC: https://www.reniec.gob.pe y luego entrar a la opción "Chat".
Servicio de Consultas en Línea	Se ofrece el servicio de consultas en línea, ingresando a la siguiente dirección: https://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm		
Ventanilla	Nuestro sitio web también tiene disponible la posibilidad de pago de cualquiera de nuestros servicios (tasas), a través de la Ventanilla Única Virtual. Los pagos podrán realizarse haciendo uso de una tarjeta de crédito VISA, ingresando a: https://online.reniec.gob.pe/ventanillavirtual		