

CARTA DE SERVICIOS

Versión N° 4

REGISTRO ELECTORAL



consultas@reniec.gob.pe



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



www.reniec.gob.pe
(Chat en línea)



cartadeserviciosgre@reniec.gob.pe



<https://portales.reniec.gob.pe/web/electorales/servicios>

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 eficacia de los servicios, sustentada en procesos certificados con la norma ISO 9001.

La presente **Carta de Servicios del Registro Electoral** de nuestra institución constituye un documento de gestión y expresa a nuestros clientes:

- Las facilidades que el RENIEC tiene previstas para atender al cliente-ciudadano, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y al sistema electoral.
- Las expectativas que el cliente-ciudadano, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y al sistema electoral puedan verse satisfechas.
- Los compromisos de calidad que el RENIEC asume con el cliente-ciudadano, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y el sistema electoral.

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

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

Servicios prestados



El servicio que se incluye en el alcance de la presente Carta se encuentra:

✚ **a cargo de la Sub Gerencia de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral de la Gerencia de Registro Electoral.**

- ✓ Atención de solicitudes de verificación de firmas.

El servicio mencionado es gratuito y los requisitos se encuentran en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), portal web del Registro Electoral y documentos normativos que regulan el servicio a los cuales se puede acceder ingresando a las siguientes páginas web:

- ✓ <https://www.reniec.gov.pe/portal/institucional.htm>
- ✓ <https://portales.reniec.gov.pe/web/electorales/servicios>

La publicación en el portal web del Registro Electoral de los siguientes servicios:

1. Evaluación de Requisitos de las Solicitudes de Verificación de Firmas.
2. Resultados del Proceso de Verificación de Firmas.

Se puede acceder ingresando a la siguiente dirección web:

- ✓ <https://portales.reniec.gov.pe/web/electorales/servicios>

Información de contacto respecto a los compromisos



Gerencia de Registro Electoral	
Oficina:	Sub Gerencia de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral Luis Enrique León Alvarado Henry Castro Rios
Central Telefónica:	3154000 Anexo 4095
Página Web	https://portales.reniec.gov.pe/web/electorales/servicios
Correo:	cartadeserviciosgre@reniec.gov.pe
Dirección:	Jr. Brigadier Pumacahua N° 1145 - 1149, Jesús María, Lima
Horario de Atención:	De Lunes a Viernes de 8:30 am - 5:00 pm

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.
- Presentar reclamos o sugerencias respecto a los servicios 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 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 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° 26859, Ley Orgánica de Elecciones.
- Ley N° 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 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 es cada dos (2) años y puesta a su consideración, mediante la página web de RENIEC.

Asimismo el RENIEC otorgará a los clientes-ciudadanos un plazo de cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de su pre publicación, para recoger sus opiniones a través de:

- ✓ Correo electrónico: cartadeserviciosgre@reniec.gob.pe, indicando en el asunto “Forma de participación del cliente - ciudadano de la Carta de Servicios de Verificación de Firmas”.
- ✓ Página web: <https://www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm>
- Si el RENIEC decidiera modificar la Carta de Servicios antes de los dos (2) años de aprobada, el cliente-ciudadano podrá realizar la revisión de la Carta de Servicios mediante la página web institucional y realizar sus opiniones en el correo electrónico: cartadeserviciosgre@reniec.gob.pe dentro de un plazo de cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de su pre publicación.
- Las opiniones de los clientes-ciudadanos podrán expresarse mediante presentación de sugerencias.



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 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. Publicar el 100% de Resultados de Evaluación de Requisitos de las solicitudes de Verificación de Firmas en el portal web del Registro Electoral de RENIEC, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles siguientes, de recepcionada la solicitud en la Gerencia de Registro Electoral.
2. Publicar el 100% de Resultados del Proceso Verificación de Firmas en el portal web del Registro Electoral de RENIEC, en un plazo no mayor de Dos (2) días hábiles siguientes, culminado el Proceso de Verificación de Firmas. (Verificación Semiautomática)

Indicadores de calidad



Para evaluar la calidad de nuestros servicios utilizamos los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de Publicaciones de Evaluación de Requisitos de las Solicitudes de Verificación de Firmas, en el portal web del Registro Electoral de RENIEC.
2. Porcentaje de Publicaciones de Resultados del Proceso de Verificación de Firmas, en el portal web del Registro Electoral de RENIEC.

Mecanismos de comunicación externa e interna



El RENIEC, da a conocer la presente “Carta de Servicios del Registro Electoral” y los resultados del cumplimiento de los compromisos a los ciudadanos a través de:

- ✓ Página Web: <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm> (seguidamente, ingresando al link Gestión de Calidad / Carta de Servicios del RENIEC).
- ✓ Periódico mural en el local de la GRE.

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> (seguidamente, ingresando al link Gestión de Calidad / Carta de Servicios del RENIEC) 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:

- ✓ Correo electrónico: cartadeserviciosgre@reniec.gob.pe, Indicando en el asunto “Medidas de subsanación de carta de servicios de Verificación de Firmas”.
- ✓ Página web: <https://www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm>
- ✓ Carta simple entregada en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.
- ✓ Libro de Reclamaciones.

En caso de incumplimiento el RENIEC a través de la página web: <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm> (seguidamente, ingresando al link Gestión de Calidad / Carta de Servicios del RENIEC), 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, 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. Además, su domicilio y un número de teléfono y/o dirección de correo electrónico.

La presentación de quejas y sugerencias, podrá realizarse de manera virtual a través de las siguientes modalidades:

- ✓ Correo electrónico: cartadeserviciosgre@reniec.gob.pe, Indicando en el asunto “Sugerencias y reclamos sobre Carta de Servicios de Verificación de Firmas”.
- ✓ Página web: <https://www.reniec.gob.pe/portal/homeContacto.htm>
- ✓ Chat RENIEC a través de la siguiente ruta: <https://www.reniec.gob.pe/portal/Principal.htm> (seguidamente ingresando al link Chat RENIEC).
- ✓ Línea 0800-11040 “ALO RENIEC” (línea gratuita a nivel nacional, desde un teléfono fijo).

La presentación de reclamos, podrá realizarse de manera presencial en la Oficina de la Sub Gerencia de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral, 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
Publicación de resultados de Verificación de Firmas de la SGVFATE	A nivel nacional		https://portales.reniec.gob.pe/web/electorales/servicios
Correo Institucional	A nivel nacional		cartadeserviciosgre@reniec.gob.pe
Locales de atención	A nivel nacional	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.	De ubicación de locales y teléfonos: https://www.reniec.gob.pe/portal/homeDepartamento.htm
Mesa de Partes y Unidades de Recepción Documental Auxiliares	Lima-Mesa de Partes	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m.	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 8:30 a.m. a 5.00 p.m.	Sede Jesus Maria Jr. Brigadier Pumacahua N° 1149, Jesús María, Lima.
			Sede San Borja, 1º piso Sede San Borja, Av. Javier Prado Este N°2388
			Avenida Javier Prado Este N° 990 San Isidro
En Lima y Provincias- Unidades de Recepción Documental Auxiliar, Oficina Registral y Agencia	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5.00 p.m.	En las diferentes Jefaturas Regionales de la Gerencia de Operaciones Registrales	
ALO RENIEC	A nivel nacional	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.	La línea telefónica informativa y gratuita de número: 0800-11040 Nota: Realizar llamada desde teléfono fijo
Chat RENIEC	A nivel nacional	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.	Ingresando al portal RENIEC: Link: Chat RENIEC