



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Lima, 03 de Abril del 2024

## RESOLUCION JEFATURAL N° 00059-2024/JNAC/RENIEC

### VISTOS:

El Memorando N° 000439-2024/OPP/RENIEC (20MAR2024) emitido por la Oficina de Planificación y Presupuesto; el Informe N° 000100-2024/OPP/URM/RENIEC (20MAR2024) de la Unidad de Racionalización y Modernización de la Oficina de Planificación y Presupuesto; el Memorando N° 000073-2024/GG/RENIEC (14MAR2024) de la Gerencia General y el Informe N° 000328-2024/OAJ/RENIEC (26MAR2024) de la Oficina de Asesoría Jurídica;

### CONSIDERANDO:

Que mediante Ley N° 26497, se creó el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), con arreglo a los artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú, como un organismo constitucionalmente autónomo con personería jurídica de derecho público interno, que goza de atribuciones en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera, encargada de organizar y mantener el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil;

Que la Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado", en su artículo 1° declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano

Que el artículo 4° de la referida Ley N° 27658, establece que el proceso de modernización de gestión del estado, tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que a través del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, teniendo como Objetivo Específico 3 el siguiente: "Fortalecer la mejora continua en el Estado";

Que por su parte, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene bajo su ámbito, entre otros medios, la Gestión por Procesos, el cual establece que las entidades públicas disponen de herramientas de gestión de la calidad y desarrollan acciones con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia;



Que asimismo, con Decreto Supremo N° 046-2014-PCM se aprobó la Política Nacional para la Calidad, como una Política de Estado que comprende a todos los niveles de gobierno y actores públicos y privados, y se presenta como una herramienta de política pública fundamental para guiar de manera clara y con visión de largo plazo la implementación, desarrollo y gestión de la infraestructura de la calidad en el Perú, con el objetivo general de “contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, coadyuvando a que las personas tengan una mejor calidad de vida para el desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad”, asimismo, se estructura sobre la base de cuatro ejes de política que responden a los siguientes objetivos específicos: i) fortalecimiento institucional, ii) cultura para la calidad, iii) servicios vinculados con la infraestructura de la calidad y iv) producción y comercialización de bienes y/o servicios con calidad;

Que así también, la Norma UNE 93200, elaborada por la Asociación Española de Normalización y Certificación, define a la Carta de Servicios como un documento por medio del cual las organizaciones de las administraciones públicas, informan a los usuarios sobre los servicios que gestionan y detallan los compromisos de calidad asumidos en la prestación de dichos servicios, permitiendo evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento de las administraciones públicas en el contacto que cada persona establece con una organización;

Que en ese marco, con Resolución Jefatural N° 000133-2020/JNAC/RENIEC (11SET2020) se aprobó la Carta de Servicios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, la misma que actualizada a través de la Resolución Jefatural N° 000116-2022/JNAC/RENIEC (27JUN2022);

Que a través de los documentos del visto la Oficina de Planificación y Presupuesto, en virtud a sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones vigente, propone la aprobación de la Carta de Servicios del RENIEC, la cual expresa, respecto a los cliente-ciudadanos, organizaciones políticas, entidades públicas o privadas y del sistema electoral, lo siguiente: i) Brindar las facilidades en la atención para el acceso a los servicios, ii) Satisfacer sus expectativas y iii) Asumir compromisos de calidad;

Que la Gerencia General, en el marco de lo dispuesto por el numeral 7.7 de la Directiva DI-363-GG/002, “Seguimiento, Revisión y Actualización de la Carta de Servicios”, segunda versión; con el documento de vistos, emite opinión favorable respecto a la Carta de Servicios propuesta por la Oficina de Planificación y Presupuesto;

Que mediante documento de vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica opina por la viabilidad de proceder con la aprobación de la Carta de Servicios propuesta por la Oficina de Planificación y Presupuesto, para lo cual corresponde dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 000116-2022/JNAC/RENIEC (27JUN2022);

Conforme a las facultades conferidas por la Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y por el Reglamento de Organización y Funciones de RENIEC, aprobado por Resolución Jefatural N° 000086-2021/JNAC/RENIEC (04MAY2021) y su modificatoria;



**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 000116-2022/JNAC/RENIEC (27JUN2022) por la cual se aprobó la Carta de Servicios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC.

**Artículo Segundo.-** Aprobar la Carta de Servicios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Jefatural.

**Artículo Tercero.-** Disponer la publicación de la presente Resolución Jefatural en el Portal Institucional [www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe) del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

**CARMEN MILAGROS VELARDE KOEHLIN**  
Jefa Nacional  
**REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL – RENIEC**

CVK/TNR/mallz