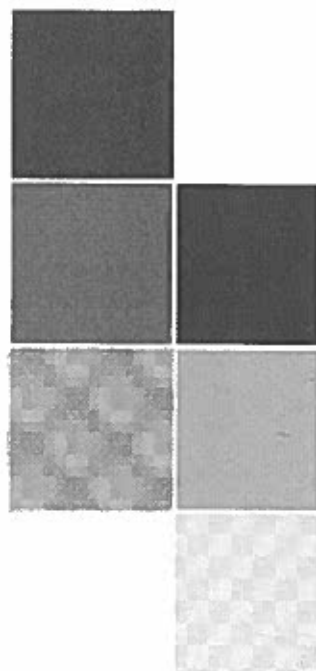
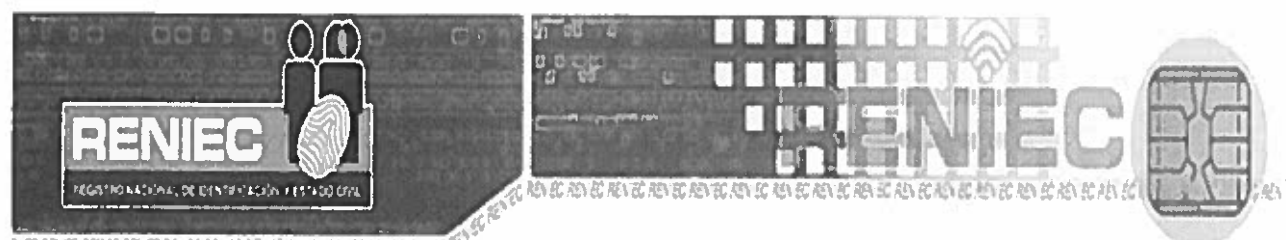




DIRECTIVA

SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

RESOLUCIÓN SECRETARIAL N° 133-2018-SGEN/RENIEC

DI-363-GG/002

VERSIÓN: 02

N° PÁGINAS: 16

FECHA DE
APROBACIÓN
11 OCT. 2018

ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE LEGAL.....	3
IV.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	4
V.	RESPONSABILIDADES.....	5
VI.	DISPOSICIONES GENERALES.....	6
VII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	6
VIII.	VIGENCIA	10
IX.	APROBACIÓN	10
X.	ANEXOS	10
	ANEXO N° 01 FICHA DE INDICADOR.....	11
	ANEXO N° 02 FICHA DE COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	12
	ANEXO N° 03 CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS.....	13

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el seguimiento, revisión y actualización de las Cartas de Servicios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en adelante RENIEC a nivel nacional, teniendo en consideración las disposiciones de la Norma UNE 93200:2008 y en cumplimiento del Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que dispone que todas las Entidades suscriban Cartas de Compromiso (Servicios) con la ciudadanía.

II. ALCANCE

La presente Directiva es administrada por la Gerencia General, y contiene disposiciones que son de cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores de las Gerencias de Operaciones Registrales, Gerencia de Registros Civiles, Gerencia de Registros de Identificación, Gerencia de Registro Electoral, Gerencia de Registros de Certificación Digital, así como de la Secretaría General; a fin de coadyuvar y reafirmar nuestro compromiso con la ciudadanía.

III. BASE LEGAL

- 3.1 **Ley N° 26497**, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, del 12 de julio de 1995, y modificatorias.
- 3.2 **Ley N° 27269**, Ley de Firmas y Certificados Digitales. Normas ampliatorias, modificatorias y reglamentarias, del 28 de mayo de 2000, y modificatorias.
- 3.3 **Ley N° 27658**, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002, y modificatorias.
- 3.4 **Ley N° 28716**, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 18 de abril de 2006, y modificatorias.
- 3.5 **Decreto Supremo N°015-98-PCM**, aprueba el Reglamento de las Inscripciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, del 25 abril de 1998, y modificatorias.
- 3.6 **Decreto Supremo N° 030-2002-PCM**, aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 03 de mayo de 2002.
- 3.7 **Decreto Supremo 042-2011-PCM**, establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, del 08 mayo de 2011, y modificatorias.
- 3.8 **Decreto Supremo N° 004-2013-PCM**, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, del 09 de enero de 2013.
- 3.9 **Decreto Supremo N° 046-2014-PCM**, aprueba la Política Nacional para la Calidad, del 02 de julio de 2014.
- 3.10 **Decreto Supremo N° 006-2017-JUS**, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, del 20 de marzo de 2017.
- 3.11 **Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG**, aprueba las Normas de Control Interno, del 20 de enero de 2017.
- 3.12 **Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM**, aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 - 2016, del 22 de febrero de 2013.

SEGUNDA VERSIÓN

RESOLUCIÓN SECRETARIAL N° 133 -2018-SGEN/RENIEC



- 3.13 **Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM**, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, del 12 de agosto de 2015.
- 3.14 **Resolución Jefatural N° 073-2016/JNAC/RENIEC**, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC, del 01 de junio de 2016, y modificatoria.
- 3.15 **Resolución Jefatural N° 15-2018-JNAC/RENIEC**, delega a la Secretaria General, la facultad de aprobar documentos, del 07 de febrero de 2018.
- 3.16 **Resolución Secretarial N° 55-2017/SGEN/RENIEC**, aprueba la Directiva DI-200-GPP/001 sobre "Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos del RENIEC", del 28 de agosto de 2017, y modificatoria.

IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 4.1 **Acción Correctiva (AC)**
Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. La acción correctiva se realiza para prevenir que la no conformidad vuelva producirse.
- 4.2 **Atributo**
Característica cualitativa del servicio brindado.
- 4.3 **Carta de Servicios**
Documento escrito por medio del cual el RENIEC informa a los clientes-ciudadanos sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad en la prestación de los servicios y los derechos y obligaciones que les asisten.
- 4.4 **Cliente misterioso**
Práctica mediante la cual un inspector o persona designada valora la prestación de un servicio sin darse a conocer o sin identificarse como tal.
- 4.5 **Compromiso**
Obligación asumida por el Reniec en la prestación de un servicio.
- 4.6 **Corrección**
Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- 4.7 **Indicador**
Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- 4.8 **Ficha de Indicador**
Documento que recoge información que será necesaria para la elaboración y frecuencia de medición de un indicador.
- 4.9 **Ficha de Compromiso de la Carta de Servicios**
Documento que recoge datos de la determinación del indicador con su respectivo compromiso. Es suscrito por el responsable de la prestación del servicio.
- 4.10 **Medida de subsanación**

Acción planificada por el Reniec para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso.

4.11 Meta

Resultado cuantificable que se busca alcanzar en un periodo de tiempo. Implica la definición de lo que se desea lograr, en qué cantidad, en cuánto tiempo y con qué calidad.

4.12 No conformidad (NC)

Incumplimiento de un requisito.

4.13 Objetivo

Fin último que persigue el Reniec en la prestación del servicio en el ámbito de sus competencias.

4.14 Reclamo

Cuando el cliente-ciudadano manifiesta su molestia, disconformidad o insatisfacción ante una conducta inadecuada del personal, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones.

4.15 Satisfacción

Percepción del cliente-ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

4.16 Simplificación Administrativa

Principios y acciones derivados del conjunto de servicios proporcionados por el Estado, que tienen, por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria, es decir; los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite).

4.17 Solicitud de Acción Correctiva (SAC)

Formulario donde se registra la no conformidad identificada; la corrección, la investigación de causa, las acciones correctivas propuestas, la verificación de la implementación y la verificación de la eficacia de dichas acciones.

4.18 Sugerencia

Iniciativa para mejorar la calidad y la eficiencia de los procedimientos administrativos y cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño de la organización.

V. RESPONSABILIDADES

5.1 La Gerencia General es responsable de velar por el cumplimiento de la presente Directiva.

5.2 Los funcionarios y servidores de la Gerencia de Operaciones Registrales, de la Gerencia de Registros de Identificación, de la Gerencia de Registros Civiles, de la Gerencia de Registros de Certificación Digital y de la Gerencia de Registro Electoral; son responsables del cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios del RENIEC. En caso se incluyan nuevos compromisos que involucren a otros órganos, la Gerencia General



emitirá en una comunicación formal, la adición de los nuevos responsables.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 Las Gerencias responsables de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios deberán poner en conocimiento a todos sus integrantes respecto a los indicadores definidos a fin de trabajar conjuntamente para lograr la meta planteada.
- 6.2 Los funcionarios responsables de cada área, deberán designar a una persona que se encargará del seguimiento y cumplimiento de las Solicitudes de Acciones Correctivas (SAC), que se deriven de la aplicación de las Cartas de Servicios.
- 6.3 La Secretaría General y las Gerencias que cuenten con locales de atención para los clientes-ciudadanos, dispondrán de ser el caso que en dichos locales, existan buzones donde el cliente-ciudadano deposite sus sugerencias. Asimismo, la Gerencia de Imagen Institucional dispondrá el recojo quincenal de las sugerencias depositadas en los "Buzones de sugerencias" (para el respectivo análisis y acciones correspondientes).

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DE LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

El RENIEC planifica las acciones de comunicación interna y externa del contenido y los resultados de los compromisos de las Cartas de Servicios.

7.1.1 Comunicación interna

Internamente los colaboradores conocen las Cartas de Servicios, a través de periódicos murales, difusión en reuniones internas, comunicaciones escritas, publicación en la intranet institucional y links de calidad.

7.1.2 Comunicación externa

Externamente da a conocer las Cartas de Servicios a los clientes-ciudadanos a través de su página Web www.reniec.gob.pe, mediante folletos informativos y anuncios en nuestros locales de atención.

7.1.3 Resultados de los compromisos

El resultado de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos estará a disposición del cliente-ciudadano en la página Web www.reniec.gob.pe al décimo (10) día hábil siguiente al cierre del mes en que fueron medidos.

7.2 DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

- 7.2.1 El seguimiento a estos compromisos es periódico, por medio de los indicadores definidos y de los reclamos por incumplimiento de los compromisos, con la finalidad de asegurar el constante mantenimiento del nivel del servicio ofrecido a los ciudadanos.

7.2.2 Los indicadores definidos cuentan con una Ficha de Indicador (Anexo N°01) por cada uno de los compromisos de las Cartas de Servicios, la que cuenta con la siguiente información:

- a. Compromiso de Calidad.
- b. Indicador.
- c. Frecuencia de actualización.
- d. Unidad de medida.
- e. Fórmula de cálculo.
- f. Fuente de Datos.
- g. Definición del Indicador.
- h. Responsable de alcanzar la meta.
- i. Responsable de seguimiento/ informes.
- j. Responsable de medición.
- k. Meta.
- l. Gráfica de seguimiento y presentación.

7.2.2 Adicionalmente el RENIEC podrá complementar el seguimiento a las Cartas de Servicios con otros mecanismos que considere oportunos tales como: cliente misterioso o visitas inopinadas.

7.3 DE LOS ROLES EN EL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES

7.3.1 Del Responsable del Servicio y del Compromiso

El responsable del servicio y de los indicadores establecidos en los compromisos, es el funcionario de la Gerencia que brinda el servicio y que tenga funcionalmente el mayor nivel jerárquico y quien suscriba la Ficha de Compromiso de las Cartas de Servicios del Reniec (Anexo N°02).

Las actividades que debe realizar como responsable del Servicio y del Compromiso son las siguientes:

- 7.3.1.1 Asegurar el cumplimiento de los compromisos, a través de los controles de los servicios, con la finalidad de prevenir no conformidades y/o realizar en forma oportuna las acciones correctivas para el caso de posibles desviaciones.
- 7.3.1.2 Ante un incumplimiento de los compromisos asumidos a su cargo, deberá realizar las acciones, conforme a lo previsto en la Directiva "Tratamiento de Hallazgos".
- 7.3.1.3 Proponer nuevos compromisos y actualizar los existentes en las Fichas de Compromiso informando a la Gerencia General.
- 7.3.1.4 Suministrar la información requerida (base de datos) a la Gerencia General para el caso de proponer la generación de nuevos indicadores.

7.3.2 De las Gerencias Involucradas

Las Gerencias señaladas en el numeral 5.2 son responsables de:

- 7.3.2.1 Consignar en las Fichas de Indicadores los resultados de los compromisos de las Cartas de Servicios, correspondientes al periodo establecido.
- 7.3.2.2 Evaluar el resultado de los indicadores pre-establecidos con la periodicidad definida en las Fichas de Indicadores.
- 7.3.2.3 Medir el nivel de prestación de nuevos servicios que se propongan en mérito a la percepción y expectativa de los clientes-ciudadanos.
- 7.3.2.4 Actualizar los compromisos e indicadores, en base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes-ciudadanos que hubiese respecto a su percepción y expectativa, e informar a la Gerencia General.
- 7.3.2.5 Informar mensualmente a la Gerencia General los resultados de la evaluación de los Indicadores.

7.3.3 De las Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión del RENIEC

- 7.3.3.1 A fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos con los clientes-ciudadanos, las Cartas de Servicios son sometidas a procesos de auditoría interna.
- 7.3.3.2 Incluir en las auditorías internas de los Sistemas de Gestión de Calidad a las Cartas de Servicio del RENIEC, según corresponda como: dueño, cliente o proveedor de los procesos certificados.

7.3.4 De la Gerencia General

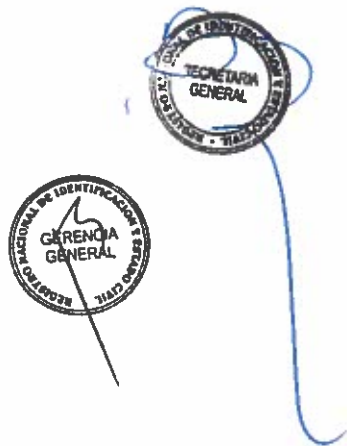
La Gerencia General es responsable de:

- 7.3.4.1 Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos por el RENIEC en las Cartas de Servicios.
- 7.3.4.2 Analizar los resultados obtenidos de las encuestas, reclamos, auditorías e indicadores.
- 7.3.4.3 Revisar anualmente las Cartas de Servicios y evaluar las propuestas de nuevos compromisos o modificación de los existentes, así como de los indicadores y sus metas.

7.4 DEL TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se tratarán conforme a:

- Lineamientos previstos por la Gerencia de Imagen Institucional. para las sugerencias
- Lineamientos descritos en la Guía de Procedimientos de la Gerencia de Operaciones Registrales – “Libro de Reclamaciones y Gestión de Reclamo”



7.5 DEL TRATAMIENTO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

Para el tratamiento de incumplimiento de los compromisos, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 7.5.1 La Gerencia responsable del incumplimiento, emitirá la SAC que corresponde, informando al respecto a la Gerencia General en el informe mensual respectivo.
- 7.5.1 Cualquier órgano o colaborador de la institución puede identificar el incumplimiento de un compromiso, pudiendo emitir una SAC al órgano responsable del indicador.
- 7.5.2 La SAC requiere la atención por parte del responsable del incumplimiento del compromiso, conforme a lo previsto en la Directiva "Tratamiento de Hallazgos".
- 7.5.3 El órgano responsable del incumplimiento del compromiso deberá incluir en su informe mensual, copia de la Solicitud de Acción Correctiva (SAC), con información registrada hasta el plan de acción.

7.6 DE LA SUBSANACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO

Ante el incumplimiento de un compromiso de las Cartas de Servicios, se realizará lo siguiente:

- Identificado el incumplimiento del compromiso, el órgano responsable a través de la página Web www.reniec.gob.pe comunicará al cliente-ciudadano afectado y que haya podido ser identificado como afectado por el incumplimiento, 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.

7.7 DE LA REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

La revisión de las Cartas de Servicios con que cuenta el RENIEC está enfocada a:

- 7.7.1 El replanteamiento de compromisos en razón a la mejora continua para optimizar y facilitar las relaciones con los clientes.
- 7.7.2 Responder a los cambios del entorno, que afecten a los compromisos de calidad del servicio.
- 7.7.3 Incluir mejoras en el servicio y/o actualizar los existentes.

Para la revisión y actualización de las Cartas de Servicios, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 7.7.4 La Gerencia General es la encargada de su revisión, considerando los factores internos y del entorno que afectan a la misma, así como las propuestas que hubiere de los órganos involucrados.
- 7.7.5 Las Cartas de Servicios serán revisadas anualmente, su actualización estará a cargo de la Gerencia General, siempre que haya modificaciones en los servicios prestados. Sin perjuicio de ello, la modificación puede realizarse a solicitud de los órganos

involucrados, de presentarse situaciones que a continuación se describen:

- a. Las metas de los indicadores de las Cartas de Servicios tienen una tendencia que evidencia que se están superando los compromisos establecidos.
- b. Por nuevas demandas de los ciudadanos.
- c. Por mejoras en la producción de servicios.
- d. Por la variación o nuevas modalidades de prestación de servicios, que consideren se deba incluir en las Cartas de Servicios o cuando se requiera modificar el Catálogo de Servicios del RENIEC.
- e. Modificaciones en la normativa o modificaciones del proceso.
- f. Otros factores relevantes a ser considerados por la Gerencia General.

7.7.6 La actualización de las Cartas de Servicios del RENIEC, incluye la revisión de la relación de los servicios prestados.

VIII. VIGENCIA

A partir de su aprobación.

IX. APROBACIÓN

Mediante Resolución Secretarial.

X. ANEXOS

ANEXO N° 01
FICHA DE INDICADOR

.....Nombre de Indicador.....

OBJETIVO DE CALIDAD INSTITUCIONAL:	INDICADOR:
	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:
COMPROMISO DE CALIDAD:	UNIDAD DE MEDIDA:

FÓRMULA DE CALCULO:

FUENTE DE DATOS:

DEFINICIÓN:

RESPONSABLE DE
ALCANZAR LA META:

RESPONSABLE DE
SEGUIMIENTO/
INFORMES:

RESPONSABLE DE
MEDICION

META (tiempo):

SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN

Dibujar gráfico

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7.....	Mes 12
%								

ANEXO N° 02

FICHA DE COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Servicios de:

CONCEPTOS	DEFINICIÓN
Compromiso de calidad	
Atributos de calidad	
Forma en que se dará el cumplimiento del compromiso	
Indicador	
Estándar referencial	
Frecuencia de medición	
Unidad de medida	
Meta	
Fuente de datos - Medio	
Unidad orgánica responsable	

Gerente de.....

Responsable de la meta

ANEXO N° 03
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS**CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS DE LA DI-363-GG/002****"SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS"**

Numeral Vigente	Numeral Modificado
OBJETIVO	OBJETIVO
ALCANCE	ALCANCE
BASE LEGAL	BASE LEGAL
Numeral 3.1	Numeral 3.1
Numeral 3.2	Eliminado
No existía en esta versión	Numeral 3.2
Numeral 3.3	Numeral 3.3
Numeral 3.4	Numeral 3.4
No existía en esta versión	Numeral 3.5
Numeral 3.5	Numeral 3.6
Numeral 3.6	Numeral 3.7
Numeral 3.7	Numeral 3.8
Numeral 3.8	Numeral 3.9
Numeral 3.9	Numeral 3.10
No existía en esta versión	Numeral 3.11
Numeral 3.10	Numeral 3.12
Numeral 3.11	Eliminado
Numeral 3.12	Numeral 3.13
Numeral 3.13	Eliminado
No existía en esta versión	Numeral 3.14
Numeral 3.14	Eliminado
No existía en esta versión	Numeral 3.15
Numeral 3.15	Eliminado
No existía en esta versión	Numeral 3.16
Numeral 3.16	Eliminado
No existía en esta versión	Numeral 3.17
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
Numeral 4.1	Numeral 4.1
Numeral 4.2	Eliminado
Numeral 4.3	Numeral 4.2
Numeral 4.4	Numeral 4.3

SEGUNDA VERSIÓN
RESOLUCIÓN SECRETARIAL N° 133 -2018-SGEN/RENIEC

Numeral 4.5	Numeral 4.4
Numeral 4.6	Numeral 4.5
Numeral 4.7	Numeral 4.6
Numeral 4.8	Numeral 4.7
Numeral 4.9	Numeral 4.8
Numeral 4.10	Numeral 4.9
Numeral 4.11	Numeral 4.10
Numeral 4.12	Numeral 4.11
Numeral 4.13	Numeral 4.12
Numeral 4.14	Numeral 4.13
Numeral 4.15	Numeral 4.14
Numeral 4.16	Numeral 4.15
Numeral 4.17	Numeral 4.16
Numeral 4.18	Numeral 4.17
Numeral 4.19	Numeral 4.18
RESPONSABILIDADES	RESPONSABILIDADES
Numeral 5.1	Eliminado
No existía en esta versión	Numeral 5.1
Numeral 5.2	Eliminado
No existía en esta versión	Numeral 5.2
DISPOSICIONES GENERALES	DISPOSICIONES GENERALES
Numeral 6.1	Numeral 6.1
Numeral 6.2	Eliminado
No existía en esta versión	Numeral 6.2
Numeral 6.3	Numeral 6.3
DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
Numeral 7.1	Numeral 7.1
Numeral 7.1.1	Numeral 7.1.1
Numeral 7.1.2	Numeral 7.1.2
Numeral 7.1.3	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.1.3
Numeral 7.2	Numeral 7.2
Numeral 7.2.1	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.2.1
Numeral 7.2.2	Numeral 7.2.2
Numeral 7.2.3	Numeral 7.2.3
Numeral 7.3	Numeral 7.3
Numeral 7.3.1	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.3.1



Numeral 7.3.1.1	Numeral 7.3.1.1
Numeral 7.3.1.2	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.3.1.2
Numeral 7.3.1.3	Numeral 7.3.1.3
Numeral 7.3.1.4	Numeral 7.3.1.4
Numeral 7.3.2	Numeral 7.3.2
Numeral 7.3.2.1	Numeral 7.3.2.1
Numeral 7.3.2.2	Numeral 7.3.2.2
Numeral 7.3.2.3	Numeral 7.3.2.3
Numeral 7.3.2.4	Numeral 7.3.2.4
Numeral 7.3.2.5	Numeral 7.3.2.5
Numeral 7.3.3	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.3.3
No existía	Numeral 7.3.3.1
No existía	Numeral 7.3.3.2
Numeral 7.3.4	Numeral 7.3.4
Numeral 7.3.4.1	Numeral 7.3.4.1
Numeral 7.3.4.2	Numeral 7.3.4.2
Numeral 7.3.4.3	Numeral 7.3.4.3
Numeral 7.4	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.4
Numeral 7.5	Numeral 7.5
Numeral 7.5.1	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.5.1
Numeral 7.5.2	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.5.2
Numeral 7.5.3	Eliminado
No existía (actualizado)	Numeral 7.5.3
Numeral 7.5.4	Numeral 7.5.4
Numeral 7.6	Numeral 7.6 (actualizado)
Numeral 7.6.1	Eliminado
Numeral 7.6.2	Eliminado
Numeral 7.7	Numeral 7.7 (actualizado)
VIGENCIA	VIGENCIA
APROBACIÓN	APROBACIÓN
ANEXOS	ANEXOS
ANEXO N° 01 FICHA DE INDICADOR	ANEXO N° 01 FICHA DE INDICADOR
ANEXO N° 02 FICHA DE COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS	ANEXO N° 02 FICHA DE COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS

No existía en esta versión	ANEXO N° 03 CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS
----------------------------	--

