

## RESOLUCIÓN SECRETARIAL N° 127 -2018/SGEN/RENIEC

Lima, 28 SET. 2018

### VISTOS:

Los Memorandos N° 000173-2018/GRCD/RENIEC (06ABR2018) y N° 000298-2018/GRCD/RENIEC (08JUN2018) y la Hoja de Elevación N° 000114-2018/GRCD/RENIEC(10SET2018) emitidos por la Gerencia de Registros de Certificación Digital; el Informe N° 000011-2018/DBL/GRCD/SGREGD/RENIEC (05ABR2018), emitido por la Sub Gerencia de Regulación Digital de la Gerencia de Registros de Certificación Digital; el Memorando N° 001441-2018/GPP/RENIEC (25ABR2018), emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto; el Informe N° 000124-2018/GPP/SGRM/RENIEC (25ABR2018), emitido por la Sub Gerencia de Racionalización y Modernización de la Gerencia de Planificación y Presupuesto; el Informe N° 001117-2018/GAJ/SGAJA/RENIEC (22JUN2018), emitido por la Sub Gerencia de Asesoría Jurídica Administrativa de la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Hoja de Elevación N° 354-2018/GAJ/RENIEC (22JUN2018), emitida por la Gerencia de Asesoría Jurídica;

### CONSIDERANDO:

Que mediante Ley N° 26497 se creó el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, con arreglo a los artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú, como organismo autónomo que cuenta con personería jurídica de derecho público interno, goza de atribuciones en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera;

Que la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene como finalidad la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que la Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado, tiene el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior; en concordancia con la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno con el objetivo principal de propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública; y, la Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG, que aprueba la Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado, como documento orientador para la gestión pública y el control gubernamental, sin perjuicio de la legislación que emitan los distintos niveles de gobierno, así como las normas que dicten los órganos rectores de los sistemas administrativos;

Que cabe agregar que las diversas áreas del RENIEC, en su constante compromiso de mejoramiento, vienen revisando su normativa a efectos de solicitar la aprobación de nuevos documentos normativos o en otros casos, se dejen sin efecto éstos, con la finalidad de mejorar u optimizar las labores de cada una de ellas;

Que mediante los documentos de vistos, la Gerencia de Registros de Certificación Digital propone la aprobación del documento normativo Guía de Procedimientos GP-412-GRCD/002 denominada "Evaluación de la Satisfacción del Usuario del Proceso de

Certificación Digital” en su primera versión, cuyo objetivo radica en establecer los lineamientos para obtener, a través de la aplicación de encuestas, información del usuario final (Persona Jurídica y Persona Natural), que permita evaluar la calidad y cuantificar periódicamente la percepción existente del servicio de Certificación Digital en base a los requisitos establecidos, a fin de que los resultados obtenidos sirvan de base para implementar permanentemente las acciones de mejora del servicio;

Que mediante los documentos de vistos, la Sub Gerencia de Racionalización y Modernización de la Gerencia de Planificación y Presupuesto, determina que el proyecto de documento normativo propuesto, se ajusta a los lineamientos dispuestos en la Directiva DI-200-GPP/001 “Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos del RENIEC”, sexta versión, aprobada por Resolución Secretarial N° 55-2017/SGEN/RENIEC (28AGO2017);

Que mediante el documento de vistos, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que el proyecto de la Guía de Procedimientos GP-412-GRCD/002 denominada “Evaluación de la Satisfacción del Usuario del Proceso de Certificación Digital” en su primera versión, presenta la consistencia legal pertinente; correspondiendo que el mismo sea aprobado; asimismo, a efectos de evitar duplicidad de regulaciones, resulta necesario dejar sin efecto la Guía de Procedimientos GP-385-GCRD/001 denominada “Evaluación de la Satisfacción del Usuario del Proceso de Certificación Digital” en su primera versión, aprobada mediante Resolución Secretarial N° 000047-2015/SGEN/RENIEC (26JUN2015);

Estando a las facultades delegadas a la Secretaría General del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, mediante Resolución Jefatural N° 15-2018-JNAC/RENIEC (06FEB2018) y lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del RENIEC, aprobado con Resolución Jefatural N° 073-2016/JNAC/RENIEC (31MAY2016) y modificado en parte por la Resolución Jefatural N° 135-2016/JNAC/RENIEC (11OCT2016);

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Dejar sin efecto la Guía de Procedimientos GP-385-GCRD/001 denominada “Evaluación de la Satisfacción del Usuario del Proceso de Certificación Digital” en su primera versión, aprobada mediante Resolución Secretarial N° 000047-2015/SGEN/RENIEC (26JUN2015).

**Artículo Segundo.-** Aprobar la Guía de Procedimientos GP-412-GRCD/002 denominada “Evaluación de la Satisfacción del Usuario del Proceso de Certificación Digital” en su primera versión, propuesta por la Gerencia de Registros de Certificación Digital.

**Artículo Tercero.-** Encargar a la Gerencia de Planificación y Presupuesto la difusión del documento normativo aprobado.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

BERNARDO JUAN PACHAS SERRANO  
Secretario General  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN  
Y ESTADO CIVIL

BPS/JAY/MVA/mallz/fdu