



www.reniec.gob.pe
(Chat en línea)

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

También encuentran en:



El acceso a la identidad

El acceso a la identidad

Sistematización de resultados
del Convenio MEF - RENIEC

- 1 Certificado de Nacido Vivo (CNV)
- 2 Acta de Nacimiento (AN)
- 3 Documento Nacional de Identidad (DNI)
- 4 Seguro de Salud (SIS - EsSalud)



Convenio MEF - RENIEC
2012-2014



EL ACCESO A LA IDENTIDAD
INFORME DE CONSULTORÍA
SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS DEL CONVENIO MEF - RENIEC

Elaboración del contenido: Elizabeth Salcedo Lobatón

El acceso a la identidad. Informe de consultoría: sistematización de resultados del convenio MEF - RENIEC

© Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)

Jr. Bolivia 109, Edificio Centro Cívico – Cercado de Lima

Página web: www.reniec.gob.pe

Todos los derechos reservados

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional 2015-18233

ISBN: 978-612-4285-04-2

Primera edición: diciembre de 2015.

Queda prohibida cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de la propiedad intelectual.

Cuidado de la edición:

Escuela Registral (ER)

Revisión del contenido:

Econ. Pablo Concha Valencia

Diseño de carátula:

Julio Torres Rojas

Diseño, diagramación e Impresión:

PUNTO Y GRAFIA S.A.C.

Av. Del Río 113 Pueblo Libre

Telf.: 332 23 28

Lima - Perú

Impreso en Perú

Printed in Perú

Tiraje: 1000 ejemplares



DR. JORGE LUIS YRIVARREN LAZO

Jefe Nacional

El presente texto ha sido elaborado por la Escuela Registral

MG. GUILLERMO NUGENT HERRERA

Director de la Escuela Registral

En coordinación con la Gerencia de Operaciones Registrales

LIC. CÉSAR MENDOZA HERNÁNDEZ

Gerente de Operaciones Registrales

Elaboración del contenido

LIC. ELIZABETH SALCEDO LOBATÓN

2015

Contenido

PRESENTACIÓN	11
INTRODUCCIÓN	13
Siglas utilizadas	14
1. CONTEXTO EN EL QUE SURGE EL CONVENIO MEF- RENIEC (EUROPAN)	15
1. Problemática que da origen al programa	15
2. Marco político-normativo	19
1. Antecedentes	19
1. El presupuesto público y los programas estratégicos	20
2. El Programa Estratégico de Acceso a la Identidad	22
3. Normatividad que sustenta la intervención de EUROPAN	22
3. RENIEC: Objetivos estratégico institucionales	24
2. ¿EN QUÉ CONSISTIÓ EL CONVENIO MEF-RENIEC (EUROPAN)?	24
1. Descripción General del Convenio	24
2. Resultados propuestos	26
3. Productos a ser alcanzados	26
4. Metas comprometidas	27
5. Población objetivo	28
6. Ámbito de intervención	28
7. Estrategias generales	32
1. Implementación de Oficinas Registrales Auxiliares – ORA	33
2. Campañas itinerantes en zonas de difícil acceso	34
3. Articulación intersectorial	34
8. Compromisos de tramo fijo	35
3. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN	37
1. La programación operativa	37
1. Identificación de indicadores y metas	37
2. Elaboración del plan de producción	38
3. Formulación del proyecto de presupuesto anual	39
4. Construcción de bases de datos sobre capacidad disponible para los puntos de atención	41
2. El soporte logístico	42
1. Implementación de locales de las ORA	42
2. Adquisición de servicios y bienes de capital	44
3. Almacenamiento y distribución	44
3. Implementación de la conectividad	44
4. Conformación de equipos responsables de ORA	46
5. Formación de capacidades para el trabajo articulado	46
6. Promoción y difusión	50

4.	LAS ORA EN FUNCIONAMIENTO EN EL MARCO DEL CONVENIO	55
1.	Creación de las primeras ORA	55
2.	Procesos que realiza la ORA	56
1	La inscripción ordinaria del Acta de Nacimiento	56
2	La inscripción de defunción ordinaria	58
3	El registro del trámite del DNI del menor de edad	58
4	La entrega de los DNI tramitados	59
3.	El ciclo de la documentación y aseguramiento de niños y niñas	60
4.	Monitoreo y evaluación	63
5.	Buenas prácticas en la atención al ciudadano en las ORA	66
5.	RESULTADOS DEL CONVENIO EUROPAN AL 2014	67
1.	Avances en la gestión operativa de RENIEC	67
1.	Avances de los procesos de gestión por cada fase del Convenio	68
2.	Procesos de gestión e implementación de ORA por cada departamento	72
1.	Proceso de implementación y avance de las ORA en el departamento de Amazonas	73
2.	Proceso de implementación y avance de las ORA en el departamento de Apurímac	75
3.	Proceso de implementación y avance de las ORA en el departamento de Ayacucho	78
4.	Proceso de implementación y avance de las ORA en el departamento de Cajamarca	80
5.	Proceso de implementación y avance de las ORA en el departamento de Huancavelica	83
6.	Proceso de Implementación y avance de las ORA en el departamento de Huánuco	85
2.	Resultados y metas alcanzadas	88
1.	Resultados generales	88
2.	Estrategias para el logro de resultados	96
6.	AGENDA PENDIENTE	98
1.	Los procesos críticos (“caja negra”)	98
2.	El modelo de gestión implementado: sus bondades y limitaciones	101
3.	Papel de la acción intersectorial e intergubernamental en la experiencia desarrollada	102
	BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES CONSULTADAS	103

ANEXOS	106
1. Marco Normativo del MEF	106
2. Marco Normativo RENIEC – MEF – SIS	106
3. Convenio de Apoyo al Programa Presupuestario Acceso de la Población a la Identidad entre el MEF / DGPP y el RENIEC.	108
4. Resolución que designa al Gerente de Operaciones Registrales (GOR) como el responsable de la ejecución del convenio MEF-RENIEC (EUROPAN).	108
5. Distritos priorizados en los seis departamentos seleccionados (120)	109
6. Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el RENIEC, Ministerio de Salud y EsSalud.	114
7. Metodología para el establecimiento de metas para los indicadores del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa “Acceso de la población a la identidad”	114
8. Red actualizada de Oficinas Registrales Auxiliares a nivel nacional	115
9. Treinta y cuatro Oficinas Registrales Auxiliares del convenio MEF-RENIEC (EUROPAN)	124
10. Programas de los talleres de capacitación	127
11. Testimonio ganador de Mención Honrosa en el II Concurso Nacional de Testimonios de Experiencias en Registro Civil	144
12. Informe final, estudio e investigación de mercados de la opinión a nivel nacional sobre los servicios que brinda el RENIEC. Arellano Marketing	146

PRESENTACIÓN

La Misión del RENIEC establece la razón del quehacer de la organización: registrar la identidad y los hechos vitales, con énfasis en la documentación de los sectores vulnerables desde el enfoque de la interculturalidad.

EL RENIEC ha desplegado importantes esfuerzos para lograr la documentación del menor de edad, desde la aprobación del DNI para menores y la implementación de diversas estrategias para acceder a ellos. Una de las más importantes es la implementación de Oficinas Registrales Auxiliares en establecimientos de salud.

En este contexto, la institución ha desarrollado alianzas con diversas entidades públicas como MINSA, INEI, MINDES, ESSALUD, MEF, entre otras. En el RENIEC, el área encargada de la gestión del registro de la identidad a nivel nacional y, en especial, de los recién nacidos es la Gerencia de Operaciones Registrales.

El Ministerio de Economía y Finanzas y el RENIEC han unido esfuerzos para reducir la indocumentación, empleando para ello el Presupuesto por Resultados. En ese marco se firmó el Convenio MEF-RENIEC en el año 2012, orientado a registrar a la población menor de un año en seis departamentos, con prioridad en 120 distritos que presentaban altos indicadores de indocumentación. La estrategia adoptada: implementar 34 Oficinas Registrales Auxiliares y conseguir que este registro figure en los sistemas dentro de los primeros 30 días de vida del recién nacido. Para ello se realizó un planeamiento coordinado de la ubicación de los establecimientos, considerando el acceso de la población de los distritos de mayor nivel de pobreza.

La concurrencia de esfuerzos también se produjo en el ámbito tecnológico. Se realizó la implementación del Certificado de Nacido Vivo en línea, en un trabajo conjunto entre el RENIEC, MINSA y el INEI; así como la coordinación con los equipos que realizan la afiliación al Seguro Integral de Salud. La conectividad sobre la que reposa el servicio ha sido obtenida en una confluencia de esfuerzos de nuestra Gerencia de Tecnología de la Información con las áreas de cómputo de cada establecimiento. Hoy es posible hacer el registro del recién nacido y su aseguramiento en menos de una hora, lo que anteriormente se realizaba en meses. Este despliegue involucró la sensibilización del personal de las diversas entidades participantes; tal labor se desplegó realizando talleres departamentales. Asimismo, se trabajó información para la difusión, de manera que el usuario final recibiera un solo mensaje.

La experiencia ha permitido realizar mejoras en los procesos.

El presente texto describe este proceso y hechos que permitirán conocer lo avanzado en materia de documentación de menores de edad. Asimismo, expone sus fortalezas y debilidades, las que se ponen en evidencia a disposición de usted, estimado lector, para que nos alcance sus apreciaciones que permitirán mejorar nuestra labor en el logro de la documentación de los recién nacidos. Por ello es que los integrantes de las diversas entidades acordamos, en la sala de lectura de la Escuela Registral, titular esta labor conjunta con el lema: “Unidos por la identificación y protección del recién nacido y del menor de edad”.

Gerencia de Operaciones Registrales

INTRODUCCIÓN

En el mes de junio del año 2012, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) firmaron el Convenio de Apoyo Presupuestario al **Programa de Acceso de la Población a la Identidad** (programa que ya operaba desde el año 2008), en el marco del Apoyo Presupuestal de EUROPAN¹ al Gobierno peruano.

Dicho convenio estableció transferencias anuales de recursos presupuestales, durante el período 2012 – 2014, para fortalecer el Programa de Acceso a la Identidad en seis departamentos del país (Apurímac, Amazonas, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica y Huánuco) y en zonas de pobreza extrema (quintil I) donde debía cerrarse la brecha de identificación de niños menores de doce meses, con la finalidad de que estos puedan acceder a otros servicios y programas sociales. Este apoyo presupuestal se daría en función del cumplimiento de determinados compromisos de gestión y metas señaladas para los indicadores priorizados.

El logro de los resultados obtenidos durante la ejecución del Convenio se ha reflejado en la ampliación de la cobertura geográfica de 6 a 16 Gobiernos Regionales mediante la firma de una adenda entre el MEF y el RENIEC suscrita el 28 de abril del 2015. Habiéndose realizado la primera etapa de esta experiencia, que para RENIEC ha significado no solo el logro de gran parte de las metas propuestas, sino también la mejora de un conjunto de procesos institucionales; la institución se ha propuesto, desde las áreas involucradas, un ordenamiento y compilación de la información de los procesos y actividades más relevantes desarrolladas en el marco del Convenio. Esperamos que ello sirva como insumo esencial de un proceso de análisis, reflexión y evaluación de esta experiencia, que permita extraer lecciones aplicables a los procesos de mejora continua que realiza el RENIEC.

Es en este marco que la Subgerencia de Investigación Académica de la Escuela Registral encargó a la consultora Elizabeth Salcedo Lobatón la elaboración del presente *Informe de Compilación, Evaluación, Análisis y Resultados de Información del Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN)*, como parte de las labores realizadas conjuntamente con la Gerencia de Operaciones (GOR), en la idea de recoger, organizar y sistematizar la información relacionada con las acciones ejecutadas, sus resultados obtenidos, los procesos implementados y los actores involucrados.

La elaboración del documento ha tomado como fuentes básicas toda la información documental producida por GOR y las áreas del RENIEC involucradas en la gestión de los procesos comprometidos en el Convenio, las entrevistas realizadas a los gerentes y subgerentes responsables de los órganos participantes, y un cuestionario de consulta diseñado para recoger información puntual de las Jefaturas Regionales responsables de las Oficinas Registrales Auxiliares (ORA) que formaron parte del convenio.

El documento ha sido organizado en seis capítulos: el primero recoge una descripción del contexto en que surge el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN). Se sitúan, a manera de antecedentes, elementos del marco político y normativo, los procesos institucionales estatales que motivaron el convenio y una breve descripción de la problemática que origina la intervención.

En el segundo capítulo se realiza una breve descripción del programa, objeto de sistematización, tal como ha sido definido en los documentos formales del Convenio.

El tercer capítulo, central para el objetivo del presente informe, describe todos los elementos que formaron parte de la implementación del convenio, dando cuenta de las etapas, actividades, estrategias para la puesta en marcha de los procesos, y los órganos y/o actores que participaron de las tareas desarrolladas.

¹ El Gobierno Peruano, representado por el Ministerio de Economía y Finanzas y la Agencia Peruana de Cooperación Internacional, suscribieron, el 19 de noviembre de 2009, con la Comisión Europea, un Convenio de Apoyo Presupuestario denominado EURO-PAN, que comprende una donación de hasta 60,8 millones de euros. El año 2008, y bajo la metodología PEFA (Public Financial Management and Accountability Assessment), una misión de expertos internacionales colocó al Perú como el primer país en América del Sur en haber sido evaluado satisfactoriamente bajo esta metodología para recibir apoyo presupuestario.

En el cuarto capítulo, se ha compilado la información más importante que da cuenta del funcionamiento de las ORA, es decir la ejecución del Convenio, incluyendo su supervisión, monitoreo y evaluación.

En el quinto capítulo, se hace una síntesis de los principales avances y resultados del Convenio hasta el año 2014.

Y en el capítulo final se expone la agenda pendiente respecto a los procesos críticos, las limitaciones del modelo de gestión y el papel de la acción intersectorial e intergubernamental.

A fin de graficar y/o explicar mejor algunos procesos desarrollados, el documento contiene doce anexos de importancia para la comprensión más cabal de la intervención desarrollada por el RENIEC.

El presente documento busca constituirse en insumo fundamental de un proceso de sistematización que deberá profundizar en descripciones de los procesos a nivel departamental, consulta a todos a los actores involucrados y un análisis que permita extraer lecciones y elementos evaluativos, de cara a los nuevos retos que el RENIEC se propone desarrollar.

SIGLAS UTILIZADAS

CNV	Certificado de Nacido Vivo
CNVe	Certificado de Nacido Vivo en línea
DNI	Documento Nacional de Identificación
DGPP	Dirección General Presupuesto Público
ESSALUD	Seguro Social de Salud del Perú
ENAPRES	Encuesta Nacional de Programas Estratégicos
EUROPAN	Convenio de Financiación de la Unión Europea con el MEF para el Programa Articulado Nutricional (PAN)
GOR	Gerencia de Operaciones Registrales
GRIAS	Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social
GTH	Gerencia de Talento Humano
GAD	Gerencia de Administración
GPP	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
GTI	Gerencia de Tecnología de la Información
JUNTOS	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
JR	Jefatura Regional
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MEF	Ministerio Economía y Finanzas
MINEDU	Ministerio de Educación
MINSA	Ministerio de Salud
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado civil
RJ	Resolución Jefatural
ORA	Oficina Registral Auxiliar
OREC	Oficina de Registro de Estado Civil
OSCE	Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado
PPR	Presupuesto por Resultados
PP	Programas presupuestales
PEI	Plan Estratégico Institucional
RC	Registrador Civil
SIS	Seguro Integral de Salud
SIGA	Sistema Integrado de Gestión Administrativa
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos

1. CONTEXTO EN EL QUE SURGE EL CONVENIO MEF-RENIEC (EUROPAN)

1.1 Problemática que da origen al Programa

El RENIEC, de acuerdo con su Ley Orgánica, es la autoridad responsable de organizar y de mantener el registro único de identificación de las personas naturales del país, de adoptar mecanismos que garanticen la seguridad de la confección de los documentos de identidad, e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil, así como de asegurar la confiabilidad de la información que resulta de la inscripción.

En el marco de su función, el RENIEC otorga el Documento Nacional de Identidad (DNI) a todos los peruanos nacidos dentro o fuera del territorio de la República. Una de sus funciones principales es el registro, documentación e identificación de las personas, mayores y menores de edad, y su desafío constante es la disminución de las tasas de indocumentación en el país, principalmente en zonas de mayor pobreza y dispersión geográfica.

Una persona indocumentada no puede conseguir empleo, no puede viajar, no puede cobrar un cheque en el banco, no puede firmar contratos, no puede recibir una herencia, ni casarse ni inscribir a un hijo. Tampoco puede ejercer derechos políticos tales como votar o presentar un reclamo a una autoridad o ser candidato a alcalde o regidor. No pueden acceder a los programas sociales, puesto que los miembros del hogar deben estar debidamente identificados. La indocumentación tiene como consecuencia el ejercicio de una ciudadanía restringida (Quintanilla 2010²).

Según las proyecciones elaboradas por la Subgerencia de Estadística de la Gerencia de Planificación y Presupuesto del RENIEC³, teniendo como base los datos la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) realizada por el Instituto Nacional de Estadística en el 2011, hay un total de 4,6% de personas sin DNI en el país según el área de residencia. De este total, los menores de edad constituyen el 10,5% de la población de menores de edad del país y los mayores de edad representan el 1,6%, de la población de mayores de edad del país. Asimismo, en el área urbana encontramos que los indocumentados constituyen el 3,5% de la población; de los cuales están indocumentados el 9,1% de la población urbana de menores de edad y el 0,9% de la población urbana de mayores de edad. En el ámbito rural, la brecha se extiende a un 7,8% de la población rural, donde están indocumentados el 13,6% de los menores de edad y el 3,8 de los mayores.

Tabla 1
Perú: Porcentaje de población que no tiene DNI por área de residencia, según grupos de edad, 2011.

Grupos de edad	Total	Urbana	Rural
Total	4,6	3,5	7,8
Menores de edad	10,5	9,1	13,6
De 0 a 3 años	16,4	12,8	25,3
De 4 a 5 años	9,0	7,3	12,8
De 6 a 14 años	7,3	6,4	9,4
De 15 a 16 años	13,8	13,1	15,3
De 17 años	14,4	14,5	14,2
Mayores de edad	1,6	0,9	3,8
De 18 a 64 años	1,0	0,7	2,3
De 65 a 74 años	3,0	1,3	7,2
De 75 años a más	7,9	4,6	15,9

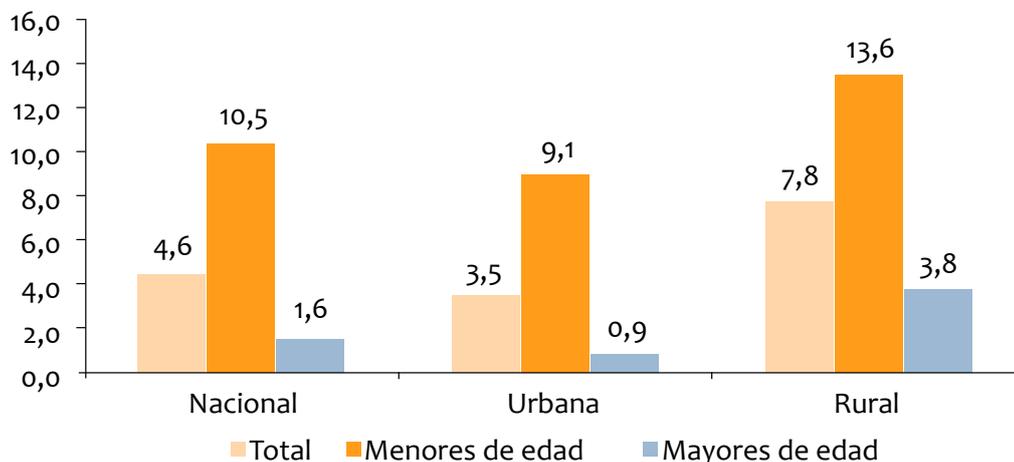
Fuente: Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) 2011 - INEI
Elaboración: SGE/GPP/RENIEC

2 <http://www.noticiasser.pe/26/07/2010/quinta-columna/indocumentados>

3 Proyecciones elaboradas al 30 de abril del 2010.

Tanto en el total, como en su desglose urbano y rural, observamos que son los menores de edad el grupo con mayores índices de indocumentación. Esto se amplía si uno observa la diferencia entre los ámbitos urbano y rural, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Perú: Porcentaje de población que no tiene DNI por área de residencia, 2011



Así mismo, si bien se ha producido un gran avance en la documentación, aún existen muchos casos de personas indocumentadas que si bien en algún momento obtuvieron su Acta de Nacimiento y/o Libreta Electoral, hoy no tienen cómo probar que son quienes dicen ser, pues en los años del terrorismo muchas oficinas registrales fueron destruidas y quemadas. Para ellos, el trámite se hace más complejo. Se suma a esto la existencia de actas de nacimiento con errores que dificultan aún más su inscripción. Por otro lado, el costo de obtener el DNI o el acta de nacimiento resulta alto para las personas pobres que viven en zonas rurales. Pero no se trata solo de que la emisión del documento sea gratuita, sino de que los pobladores de lugares recónditos puedan llegar hasta donde están los establecimientos públicos a fin de obtenerlo. Es por ello que todavía persisten problemas durante el ciclo de la documentación para acceder al Certificado de Nacido Vivo o Declaración Jurada de Nacimiento, el Acta de Nacimiento y el DNI (RENIEC 2011b: 60), tales como:

**Gráfico 2
Ciclo de la documentación⁴**



1. Insuficiente infraestructura del RENIEC para cubrir todo el ámbito nacional.
2. Personas con Actas de Nacimiento que presentan errores u omisiones que hacen inadmisibles estos documentos para la tramitación de los respectivos DNI.
3. Dificultades de una parte de la población para cumplir algunos requisitos del trámite de DNI.

⁴ Tomado de presentación PP de la Gerencia de Informática “Nuevos servicios RENIEC: Certificado de Nacido Vivo en línea y Oficinas de Registros Civiles Interconectadas. Septiembre 2012”.

4. Hay desconocimiento entre la ciudadanía, sobre todo en zonas rurales, de que desde la emisión de la Ley N° 28316 ya no es exigible la Libreta Militar como requisito para tramitar el DNI.
5. Falta de información sobre la importancia del DNI.
6. La escasa infraestructura de comunicaciones no facilita la movilidad por accidentes geográficos, ríos, montañas, etc. Además, la dispersión y la atomización de zonas pobladas dentro del territorio nacional dificulta la llegada hacia los puntos de atención.

Indocumentación de niños y niñas

Este problema de carácter nacional, y principalmente identificado en zonas rurales y dispersas, adquiere una connotación especial cuando se trata de la población infantil en situación de pobreza, porque esta situación de indocumentación de niños y niñas menores de 0 - 17 años genera una barrera de exclusión automática, al no permitirles ser identificados por la política social como sujetos de derecho de programas y servicios focalizados.

Esta situación es más grave respecto de los recién nacidos, especialmente en los distritos más pobres del país ubicados en las periferias de las ciudades de menor tamaño así como en la población rural, dado que en relación con el acceso a los servicios de salud, se torna crítico asegurarlos y llevar a cabo el monitoreo de su desarrollo y crecimiento.

En ese sentido, los resultados del Censo Nacional – INEI del año 2007 nos muestran que el grupo de niñas, niños y adolescentes tiene el mayor número de indocumentados, representado el 2,9% de la población nacional. Además, el 48% de este grupo sin acta de nacimiento es menor de 3 años, 23% tiene entre 3 y 5 años y el 4% entre 6 y 17 años (RENIEC 2012: pág. 69). Una información reciente producida por RENIEC basada en proyecciones de población al 30 de Junio del 2011⁵, registraba 1 millón 417 mil 371 niños, niñas y adolescentes indocumentados (RENIEC 2012: pág. 8).

Asimismo, el Plan Estratégico del RENIEC identifica la problemática de la indocumentación de esta población, proponiendo en sus lineamientos de política institucional “Intensificar la identificación de menores de edad en zonas rurales y amazónicas estableciéndose como actividad prioritaria de la institución”. De allí que es importante conocer los factores que explican en parte esta situación, con el fin de abordar las estrategias para el logro de los objetivos institucionales. Según Cuenca y Reuben (2009: pág. 38), se pueden identificar tres grupos de factores desencadenantes de la no inscripción de niños y adolescentes: la pobreza, los problemas de acceso al lugar de inscripción y los conflictos culturales.

Estos factores tienen su explicación en las dificultades para afrontar los costos del desplazamiento asociados a la distancia y tiempo que se necesita para llegar a la oficina registral o a la municipalidad. A ello hay que sumar las barreras culturales que enfrentan las poblaciones indígenas ya sea por discriminación o desconocimiento de la lengua originaria por parte de los registradores.

En el año 2011, el 49% de los recién nacidos menores de un año de los departamentos de Amazonas, Cajamarca, Huánuco, Ayacucho, Apurímac y Huancavelica no contaban con identificación, lo que afectaba el acceso a los servicios sociales que proporcionaba el Estado, especialmente en el caso de madres adolescentes. Para completar el registro del menor y asegurarlo en el SIS, el usuario final debe realizar por lo menos cinco pasos y emplear por lo menos cuatro días para hacerlo, convirtiéndose tal situación en una barrera para realizar el registro, por motivos de carácter económico o de dispersión.

Es justamente esta problemática de indocumentación infantil, y sus efectos en la exclusión de los niños y niñas de las políticas y programas sociales, lo que da origen a la idea de ampliar la cobertura de atención de las Oficinas Registrales Auxiliares (ORA), que ya operaban en algunos hospitales del país desde el año 2008.

⁵ Estimaciones de la Gerencia de Planificación y Presupuesto/Subgerencia de Estadística.

Tabla 2: PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN MENOR DE 03 AÑOS DE EDAD QUE TIENE DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD, 2011

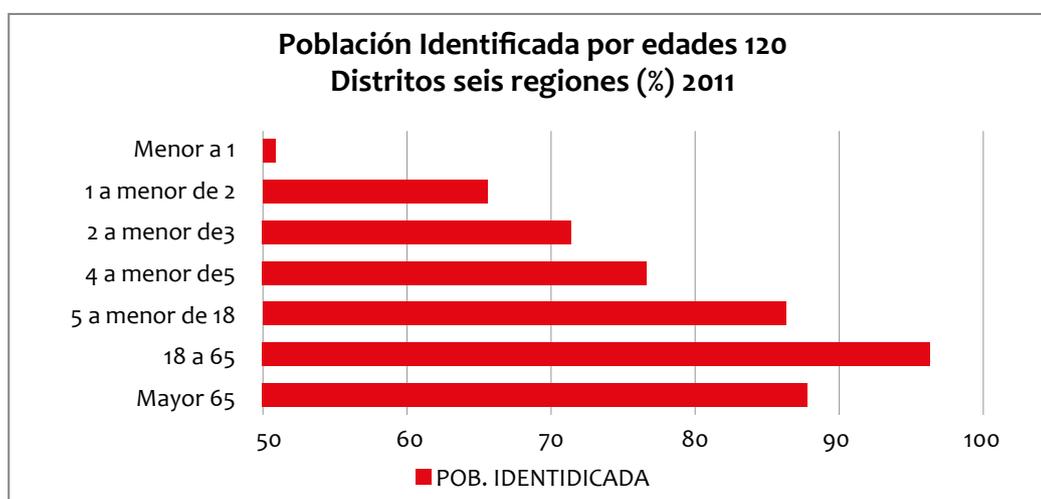
Región natural y área de residencia	2011
TOTAL	84,7
Urbano	97,9
Rural	77,2
COSTA	90,1
SIERRA	84
SELVA	70,2

FUENTE: INEI – Encuesta Nacional de Programas Estratégicos, 2011.

Tabla 3: PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN MENOR DE 03 AÑOS DE EDAD QUE TIENE DNI EN DEPARTAMENTOS PRIORIZADOS, 2011

Departamento	2011
Amazonas	73,1
Urbano	83,6
Rural	68,7
Apurímac	86,9
Urbano	83,8
Rural	88,4
Ayacucho	81,7
Urbano	87,5
Rural	76,3
Cajamarca	86,7
Urbano	87,2
Rural	86,5
Huancavelica	86,5
Urbano	96,4
Rural	84,9
Huánuco	86
Urbano	89,5
Rural	84,2

FUENTE: INEI – Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2011.



FUENTE: MEF – INEI: ENAPRES 2011

He aquí algunas manifestaciones de la problemática de *indocumentación de niños y niñas*, que sustenta el convenio MEF-RENIEC (Europán):

1. De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos - ENAPRES, realizada por el INEI, el 84% de la Población menor de 03 años se encuentra documentada con el DNI. En las zonas urbanas esta cobertura alcanza el 87,9%, mientras que en las zonas rurales se tiene una cobertura del 77,2%.
 2. En los distritos más pobres, de los departamentos priorizados por EUROPAN, la cobertura de menores de 3 años con DNI alcanza a 71,6%, en menores de 2 años 65,6% y en menores de 01 año 51%.⁶
 3. Según el MEF, se han dado pérdidas en la inversión realizada en los programas sociales. En el año 2010, esas pérdidas alcanzaron a 1000 millones de Nuevos Soles, por la dificultad de identificación de los menores para lograr acceder a las atenciones de los diferentes servicios que brinda el Estado.
1. Tal como lo indica el gráfico anterior, las brechas de indocumentación de menores aún eran muy altas en el año 2011, principalmente en las zonas de sierra y selva.

1.2 Marco político-normativo

EL Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) ha constituido una estrategia efectiva para viabilizar algunas de las prioridades de política social, de mayor relevancia en la actual gestión gubernamental. Para poder comprender su rol y alcance en el marco de las prioridades de política peruana, haremos una breve revisión del marco regulatorio que contextualizó y justificó su puesta en marcha en el año 2012 (ver Anexo 1).

1.2.1 Antecedentes

El origen del convenio se sustenta en la legislación y procesos fundamentales de la Ley de Presupuesto Público 2007 y la creación de los programas estratégicos en el marco de los enfoques de gestión por resultados.

1.2.1.1 El Presupuesto Público y los programas estratégicos

En el marco de un proceso de modernización de la gestión pública, el Estado Peruano impulsó un conjunto de reformas orientadas a la búsqueda de resultados que impacten positivamente en la calidad de vida de la población.

Desde el año 2008, el Perú viene implementando la reforma en el Sistema Nacional de Presupuesto: el Presupuesto por Resultados (PpR), con la finalidad de asegurar que la población reciba los bienes y servicios que requieren las personas, en las condiciones deseadas a fin de contribuir a la mejora de su calidad de vida.

El PpR es una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos a productos y resultados medibles a favor de la población, que requiere de la existencia de una definición de los resultados a alcanzar, el compromiso para alcanzar dichos resultados por sobre otros objetivos secundarios o procedimientos internos, la determinación de responsables, los procedimientos de generación de información de los resultados, productos y de las herramientas de gestión institucional, así como la rendición de cuentas.

⁶ Cifras tomadas del Anexo del Convenio MEF – RENIEC respecto de los principales factores que explican la condición de interés que aborda el Programa Presupuestario.

Esta estrategia se implementa progresivamente a través de: (i) los Programas Presupuestales (PP), (ii) las acciones de seguimiento sobre la base de los indicadores de desempeño y producción física, (iii) las evaluaciones independientes, y (iv) los incentivos a la gestión, entre otros instrumentos que determine el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP), en colaboración con las demás entidades del Estado.

Se entiende por Programa Presupuestal el instrumento del Presupuesto por Resultados que se constituye en una unidad de programación de las acciones de las entidades públicas, las que integradas y articuladas se orientan a proveer productos para lograr un resultado específico en la población, y así alcanzar un objetivo de política pública.

Tabla 4

Elementos del Programa Presupuestal	
PRODUCTO	Es el conjunto articulado de bienes y/o servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio.
ACCIONES COMUNES	Son los gastos administrativos de carácter exclusivo del PP, los que además no pueden ser identificados en los productos del PP, ni pueden ser atribuidos enteramente a uno de ellos.
PROYECTO	Constituye una intervención limitada en el tiempo, de la cual resulta un producto final, que concurre a la expansión de la acción del Gobierno.
ACTIVIDAD	Es una acción sobre una lista específica y completa de insumos (bienes y servicios necesarios y suficientes), que en junto con otras actividades garantizan la provisión del producto.
INDICADOR	Es un enunciado que define una medida sobre el nivel de logro en el resultado, los productos y/o actividades.
META	Es el valor numérico proyectado de los indicadores.

Cada producto comprende un conjunto de bienes y servicios que recibe la población beneficiaria, y que contribuye (integrado a otros) a lograr el resultado.

1.2.1.2 El Programa Estratégico de Acceso a la Identidad

Para responder a la problemática de la población indocumentada en el país, el Gobierno Peruano en el año 2008, inició la ejecución del Programa Presupuestal (PEP) de Acceso a la Identidad bajo la responsabilidad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC

El resultado que se esperaba lograr con este PEP era:

Incrementar la cobertura de los servicios de identificación y hechos vitales a través de la emisión del DNI y el Acta de Nacimiento para los mayores y menores de edad a nivel nacional, así como cumplir con las actividades relacionadas al Sistema Electoral y a la Certificación Digital (PEP Acceso a la Identidad).

El ámbito de influencia sería a nivel nacional, dirigido a niñas, niños y adultos en áreas urbanas y rurales.

El programa se fijó el cumplimiento de productos y metas que se describen en el cuadro siguiente:

Tabla 5
Productos, componentes y metas del Programa Presupuestal

Productos	Componentes	Metas
Mejorar la capacidad de la gestión estratégica	Gestión	Monitoreo, supervisión, evaluación y control.
		Implementación de módulos registrales en hospitales.
Acceso de recién nacido a la identidad en áreas urbanas y rurales	Acceso de recién nacidos en áreas urbanas	Emisión de actas de nacimiento en oficinas registrales de RENIEC. Incorporación de oficinas del registro de estado civil al RENIEC.
	Acceso de recién nacidos en áreas rurales	Campañas de inscripción de nacimientos. Distribución de actas registrales con el Código Único de Identificación (CUI). Emisión de acta de nacimiento y DNI.
	Acceso de niñas, niños y adultos no documentados a la identidad en áreas urbanas	Ciudadanos mayores de 18 años identificados con el DNI. Menores de 18 años identificados con DNI. Campañas de tramitación de DNI en zonas urbanas marginales.
	Acceso de niñas, niños y adultos no documentados a la identidad en áreas rurales	Ciudadanos mayores de 18 años identificados con el DNI. Menores de 18 años identificados con DNI. Campañas de tramitación de DNI en zonas rurales.

Estrategias del programa estratégico: Con el fin de alcanzar los productos y metas propuestos por el programa presupuestal, el RENIEC se propuso un conjunto de estrategias considerando de manera diferenciada los ámbitos urbanos y rurales. Destacaremos aquí las estrategias para la zona rural, que luego serían retomadas de las acciones del Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN).

1. Focalización de la intervención mediante la priorización de grupos de beneficiarios según criterios de género, edad, parentesco, geografía u otros que se consideren más adecuados.
2. Formación de equipos itinerantes para realizar las intervenciones, en relación con la cantidad de personas, la focalización geográfica y el tiempo que lleva realizar las campañas de tramitación y entrega del DNI.
3. Desarrollo de acciones de sensibilización de autoridades locales y de la población a fin de dar a conocer la importancia de las campañas de tramitación y del DNI y de Inscripciones extemporáneas de nacimientos.
4. Campañas de trámite de DNI manuales y de inscripción de nacimientos en los lugares donde se ha focalizado la población objetivo. Los trámites de DNI serán ingresados directamente al sistema del RENIEC en las Oficinas Registrales o Agencias más cercanas.
5. La ORA: la estrategia más conveniente para el convenio fue continuar con la instalación de las ORA porque no había otra que pudiera hacer el registro en el mismo lugar.

Había otras oficinas cerca pero cuando los niños iban a esas oficinas ya tenían dos meses, seis meses, un año o más, entonces cuando se lograba registrar al niño, este ya tenía una edad más avanzada que ponía en riesgo su desarrollo oportuno que podría ser óptimo con atención de salud, nutricional y otras prestaciones que ofrece el Estado desde su nacimiento (Coordinador del Convenio- GOR).

La implementación del Programa Presupuestal permitió avances importantes en la documentación de las personas, entre los años 2008 y 2011, en particular en la población menor de 18 años, como se da cuenta en la tabla siguiente:

Tabla 6
Cantidad de DNI emitidos a menores de edad

Grupo de Edades	Cantidad de DNI de Menores Emitidos						
	2001-2006	2007	2008	2009	2010	2011(*)	Total
0 a 5 Años	65 746	118 147	723 470	595 362	1 129 291	1 195 245	3 827 261
6 a 14 Años	214 215	228 654	917 404	630 388	1 254 109	1 377 169	4 621 939
15 a 16 Años	2 351	4008	16 325	80 887	209 929	304 007	617 507
17 Años	996	902	3 364	294 370	299 081	187 925	786 638
Total	28 308	351 711	1 660 563	1 601 007	2 892 410	3 064 346	9 853 345

*Al 30. Jun. 2011

Fuente: SGE/GPP/RENIEC

1.2.1.3 Normatividad que sustenta la intervención de EUROPAN

Gracias al Decreto de Urgencia N° 044-2010- (24.Junio.2010) se dictaron medidas económicas y financieras para la identificación de la población menor de edad del país, mediante el otorgamiento del Documento Nacional de Identidad (DNI). Esta actividad la realizó de modo gratuito el RENIEC durante los años 2010 y 2011. La actividad principal de esta institución es el acceso al derecho a la identidad, con miras a fortalecer las intervenciones del Estado en favor de las poblaciones de menores recursos, en materia de servicios de salud, educación y de carácter social (ver Anexo 2).

El Convenio MEF- RENIEC surge bajo el sustento de un frondoso marco de regulación de las políticas públicas en el período 2007-2011. En ese marco, el MEF materializó los primeros convenios con gobiernos regionales y posteriormente con el RENIEC. En los anexos recogemos las principales normas que explican en buena parte la iniciativa gestada por ambas instituciones con el apoyo de EUROPAN (ver Anexo 1).

1.3 RENIEC: Objetivos Estratégico Institucionales

En el año 2005, el RENIEC aprobó el Plan de Restitución de la Identidad: Documentando a las Personas Indocumentadas 2005- 2009 (RS 772-2005), que tuvo como lineamiento fundamental la prevención de la indocumentación. El plan buscaba evitar el aumento de personas sin existencia legal al no poseer ningún documento de Identificación, orientada básicamente a un grupo infantil y adolescente; y la restitución de la identidad, orientada a documentar a las personas con especial énfasis en los grupos vulnerables.

Como objetivos, el plan señala:

Otorgar documentos de identidad a las poblaciones en situación de pobreza de las zonas rurales y urbanas marginales. a las poblaciones afectadas por el conflicto interno, los pueblos indígenas, el pueblo afroperuano, las mujeres especialmente de las zonas rurales, los niños, las niñas y adolescentes, las personas con discapacidad y las personas adultas mayores.

Proponer la simplificación administrativa para el otorgamiento de la partida de nacimiento y el documento nacional de identidad (GRIAS-RENIEC 2009).

El plan aplica enfoque de derechos, género e interculturalidad, y opera bajo la estrategia de campañas itinerantes⁷, mediante las cuales logró registrar a 924 500 personas en situación vulnerable.

Pese a que se dieron avances en el número de personas documentadas, en especial niñas, niños y adolescentes, la situación de identificación en el país requería de un esfuerzo sostenido, ya que las barreras de orden normativo, administrativo y sociocultural mantenían limitaciones para el registro de nacimiento y la obtención del documento de identidad. El RENIEC se propuso acortar los tiempos de entrega de los DNI tramitados en campañas itinerantes y reducir las tasas de error cometidas en dichos trámites.

De allí que en el año 2010 se convocó a otras instituciones del Estado, sociedad civil y población en general para la elaboración de un nuevo Plan Nacional⁸. Mediante Resolución Jefatural N° 548, publicada en el diario oficial El Peruano el 18 de Enero del 2011 se aprobó el “Plan Nacional Perú Contra la Indocumentación 2011-2015”.

El Plan nos propone una visión de largo plazo y orientación estratégica al conjunto de la sociedad en la que todas las peruanas y peruanos, en especial aquellos pertenecientes a los grupos más vulnerables, ejercen su derecho a la identidad, en igualdad de oportunidades.

Destaca como misión institucional el ejecutar acciones de atención y prevención de la indocumentación, promoviendo la accesibilidad del servicio registral sobre todo de la población más vulnerable. En este marco, se propone como fin que toda la población esté documentada, en especial las poblaciones vulnerables para el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos.

En el corto y mediano plazo se propone como objetivo reducir de manera sostenible los índices de población indocumentada con énfasis en la población vulnerable. De esta manera se propone los objetivos específicos que contribuirán a los propósitos planteados.

Tabla 7
Objetivos del Plan Nacional

Objetivo estratégicos	Objetivos específicos
01. Población vulnerable conoce la importancia de la identificación para el ejercicio de sus derechos	1.1. Población vulnerable conoce y valora la importancia de la documentación. 1.2. Otros actores informados y comprometidos con el derecho al nombre y a la identidad.
02. El Estado atiende oportunamente a la población indocumentada	2.1. La articulación e interrelación adecuada entre las OREC, el RENIEC y demás instituciones del Estado y de la Sociedad Civil posibilita atender eficazmente todo el Ciclo de la Documentación. 2.2. Las Oficinas de Registros Civiles ejercen eficientemente sus funciones. 2.3. Fortalecimiento del rol rector del RENIEC con las OREC. 2.4. Adecuadas políticas públicas garantizan la correcta y oportuna documentación de la población superando las barreras existentes: culturales, administrativas, políticas, geográficas, económicas, entre otras. 2.5. Políticas públicas implementadas para la atención permanente de la población de zonas de difícil acceso. 2.6. Atención oportuna para la tramitación de documentos de identidad a personas indocumentadas de los sectores vulnerables.

Fuente: Documento Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011-2015.

⁷ El registro itinerante se crea como estrategia de RENIEC en el año 2002.

⁸ RENIEC ejecutó con anterioridad el Plan Nacional de Restitución de la Identidad 2005 – 2009.

El diseño e implementación del Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) se realiza también en concordancia con los lineamientos del Plan Estratégico Institucional (PEI) del RENIEC 2012 -2016, que recoge la evaluación del Plan Estratégico Institucional 2007 – 2011 realizada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, la cual identifica los avances logrados y los factores que influyeron para la no culminación de los proyectos institucionales planteados, así como los desafíos y nuevos compromisos institucionales a nivel interno y externo.

En ese sentido, el PEI plantea tres pilares fundamentales institucionales: la mejora del servicio, atención a los sectores vulnerables e innovación y uso intensivo de la tecnología.

Así mismo, el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) se encuentra sustentado en los lineamientos de política institucional que propone el PEI al declarar como actividad prioritaria institucional la identificación de recién nacidos vivos y el otorgamiento en forma gratuita del DNI a los niños menores de 12 meses con prioridad en zonas rurales y amazónicas, dado que el diagnóstico del Ministerio de Salud señala que si los niños no son atendidos desde los primeros días de nacidos en su salud y nutrición, su desarrollo neuronal no será el mismo y se perderán capacidades que no podrán ser desarrolladas a tiempo. Por ello es importante la intervención del RENIEC en este contexto.

2. ¿EN QUÉ CONSISTIÓ EL CONVENIO MEF-RENIEC (EUROPAN)?

2.1 Descripción general del Convenio

El Convenio de Apoyo al Programa Presupuestario Acceso de la Población a la Identidad entre el MEF/ DGPP y el RENIEC fue firmado en mayo del 2012 (ver Anexo 3). Dicha iniciativa se promovió desde el MEF en virtud del reconocimiento de los resultados que el RENIEC mostraba con la aplicación de la estrategia de apertura de las Oficinas Registrales Auxiliares (ORA) en establecimientos de salud correspondientes al ámbito del MINSA y a cargo de los Gobiernos Regionales. Gracias a esta estrategia, el RENIEC puede ofrecer el servicio durante los primeros días de nacido el niño, en el mismo lugar del nacimiento, de manera gratuita y sin mayores costos de traslado para los padres.

Por otro lado, el RENIEC y el MINSA desarrollaron el aplicativo del Certificado de Nacido Vivo en línea (CNVe), el cual está a cargo del personal del establecimiento de salud, contando con la información del personal médico que certifica el nacimiento así como con los datos de la madre, lo que permite brindar la información del recién nacido en tiempo real para la emisión del acta de nacimiento.

Asimismo la estrategia permite realizar los trámites para emitir el DNI de los recién nacidos, y que los padres de familia puedan contar con el documento de identidad de sus menores hijos e hijas. Esta cadena del registro de los niños se amplía al permitir que los equipos del Sistema Integral de Salud (SIS) puedan realizar simultáneamente la afiliación.

El convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) permite adicionar fondos al presupuesto del Programa Estratégico de Acceso a la Identidad para potenciar dicha estrategia y mejorar el logro de uno de los productos más importantes del PP: la entrega de DNI a la población.

El convenio financió la implementación de 34 ORA en seis departamentos del interior del país identificados como los más vulnerables: Amazonas, Cajamarca, Huanuco, Huancavelica, Apurímac y Ayacucho, que se sumaron a las 52 ya existentes a nivel nacional.

Los objetivos del Convenio son:

- 1) Incrementar la proporción de niños con DNI emitido menores a doce meses.
- 2) Incrementar la proporción de niños y niñas recién nacidos con DNI, cuya emisión se realice en un plazo de hasta 30 días de nacido, en los 120 distritos priorizados, en el marco del Programa Presupuestal “Acceso de la Población a la Identidad”.
- 3) Promover la adopción de instrumentos de gestión en la entidad pública vinculada.

El convenio tuvo una vigencia de tres años (2012-2015) y operó en seis departamentos: Ayacucho, Huancavelica, Amazonas, Apurímac, Cajamarca y Huánuco, y 120 distritos priorizados por el Programa Articulado Nutricional, desde la gestión de ocho jefaturas regionales.

La Adenda al Convenio, firmada el 28 de abril de 2015, amplió el número de distritos priorizados de 120 a 739 y de seis departamentos a dieciséis: Ayacucho, Huancavelica, Amazonas, Apurímac, Cajamarca, Huánuco, Loreto, San Martín, Ucayali, La Libertad, Áncash, Cusco, Puno, Pasco, Madre de Dios y Piura.

DPTO	ORAs
AMAZONAS	7
CAJAMARCA	8
HUÁNUCO	5
AYACUCHO	6
APURIMAC	5
HUANCAVELICA	3

RECIÉN NACIDOS IDENTIFICADOS Y ASEGURADOS EN LAS ORAS MÁS ALEJADAS DEL PAÍS

MAPA ORAS RENIEC CONVENIO MEF

- Nace el bebé y el médico que atendió el parto genera el Certificado de Nacido Vivo (CNV)
- Se emite el Acta de Nacimiento y se le asigna su Código Único de Identificación (CUI)
- Con el acta de nacimiento, los padres realizan el trámite para la obtención del DNI
- Con el CUI, el bebé es inscrito en el Seguro Integral de Salud (SIS), con lo que se asegura su atención gratuita en sus controles de crecimiento y desarrollo, y recibe las vacunas contra enfermedades

Oficina Registral Auxiliar (ORA) instalada en un hospital o centro de salud, que tiene conectividad. Todos estos trámites son gratuitos y se realizan en solo minutos.

2.2 Resultados propuestos

Resultado final: incrementar el acceso de la población a la Identidad.

Resultado específico: incrementar la cobertura de los servicios de identificación y hechos vitales a través de la emisión del DNI y el Acta de Nacimiento para los mayores y menores de edad a nivel nacional.

2.3 Productos a ser alcanzados

Un producto es un componente del programa presupuestal que involucra un conjunto articulado de bienes y servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio (RENIEC 2012: 2).

El marco lógico del programa presupuestal “Acceso de la Población a la Identidad”, aprobado en el año 2012, contempla cinco productos:

1. Población cuenta con actas registrales.
2. Población cuenta con Documento Nacional de Identidad.
3. Población y entidades cuentan con servicios digitales.
4. Padrón Electoral actualizado.
5. Población cuenta con acceso a certificado digital.

El convenio se concentra en la atención del segundo producto del programa presupuestal y en uno de sus indicadores, tal como aparece en la matriz de Marco Lógico siguiente:

Tabla 8
Marco Lógico del Programa Presupuestal Acceso a la Identidad

Objetivos	Indicadores	Medios	Supuestos
Resultado Final Acceso de la población a la identidad.	Porcentaje de población identificada.	Estadística de RENIEC. Reporte diario, quincenal, mensual.	Se ha establecido a nivel público y privado que el DNI es el único documento de identificación que permite a la población acceso a los trámites y servicios públicos y privados, así como a los programas sociales.
Resultado específico: Incrementar cobertura de los servicios de Identificación y hechos vitales a través de la emisión del DNI y el acta de nacimiento; así como cumplir con las actividades relacionadas con el sistema electoral y la certificación digital.	% de mayores de edad identificados con el DNI. % de menores de edad identificados con el DNI. % de la cobertura de registro de nacimientos en OR.	Estadística de RENIEC, informes de ejecución de trámites de las gerencias operativas.	Se cuenta con el apoyo de entidades del Gobierno Nacional e instituciones privadas en la difusión de la importancia de la Identificación. Se dispone de espacios públicos para las campañas de registro e Identificación. Se cuenta con la cooperación de Gobiernos Locales para congregar y sensibilizar a la población.

Objetivos	Indicadores	Medios	Supuestos
PRODUCTOS:			
Acta Registral	Cantidad de nacimientos inscritos en Oficinas registrales del RENIEC.	Estadística de RENIEC. Reporte diario, quincenal, mensual.	Se incrementa la cobertura de inscripciones en OR de RENIEC y ORAS.
Documento Nacional de Identidad	Cantidad de DNI de mayores de 18 años. Cantidad de DNI de menores de 6 a 17 años emitidos. Cantidad de DNI de menores de 0 a 5 años emitidos.	Estadística de RENIEC. Reporte diario, quincenal, mensual.	Se brinda atención al público para trámites de DNI relacionados con las primeras inscripciones, emisión de duplicados, renovaciones por caducidad, rectificaciones de datos en OR y a través de desplazamientos.

Fuente: Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la identidad entre el MEF, DDPP y RENIEC, Jun 2012.

La elección del producto 2 del Marco Lógico (población con DNI), responde a criterios de priorización para la asignación de recursos, asumidos por el Convenio European.

2.4 Metas comprometidas

Según el convenio, las metas que el RENIEC se comprometió a lograr en cinco semestres estuvieron referidas a dos indicadores:

1. La proporción de niños y niñas menores de 12 meses, provenientes de los 120 distritos priorizados, que cuentan con DNI.
2. La proporción de niños y niñas recién nacidos menores de 30 de días, provenientes de los 120 distritos priorizados, que cuentan con DNI.

Tabla 9
Indicadores y metas del Programa

Indicador	Línea de base	Meta 2012	Meta 2013	Meta 2014
1 Proporción de niños y niñas menores de 12 meses, provenientes de los 120 distritos priorizados, que cuentan con DNI.	51%	52%	55%	60%
2 Proporción de niños y niñas recién nacidos, menores de 30 días, provenientes de los 120 distritos priorizados, que cuentan con DNI.	12%	15%	20%	30%

Fuente: Convenio MEF- RENIEC 2012

El indicador 1 se obtiene dividiendo el número de niños menores de 12 meses de edad que cuentan con el DNI (numerador) entre el número total de niños menores de 12 meses de hogares encuestados en los 120 distritos priorizados (denominador).

El Indicador 2 se obtiene dividiendo el número de menores recién nacidos con DNI emitido hasta los treinta días de nacido (numerador) entre el número de menores de 12 meses que cuentan con DNI emitido (denominador).

RENIEC cuenta con una línea de base por cada indicador, lo cual permite una medición anual de los indicadores propuestos.

2.5 Población objetivo

La población objetivo del programa presupuestal abarca la población en general. El convenio prioriza la atención de niños y niñas de 0 a 12 meses residentes en los distritos del quintil I de pobreza de los departamentos de Ayacucho, Huancavelica, Apurímac, Amazonas, Huánuco y Cajamarca.

2.6 Ámbito de intervención

Los criterios con los que se seleccionaron los departamentos y distritos del ámbito de intervención del programa presupuestal en el marco del convenio fueron: la identificación del porcentaje de la población menor de 12 meses, el porcentaje de recién nacidos dentro de los 30 días que tiene DNI, y los niveles de desnutrición crónica en el marco del Programa Articulado Nutricional (PAN).

De otro lado, el ámbito de intervención respondió también a criterios de ubicación de los hospitales o centros de salud, establecimientos que formaban parte de una red de servicios de salud, que incluyen a los distritos priorizados. Sin embargo, el estado de la información estadística no permitió identificar con certeza si en los mencionados establecimientos se atendían los niños provenientes del quintil 1, pudiendo darse casos de partos domiciliarios o ubicarse en establecimientos en otras zonas o en la capital del departamento.

Hay que tener en cuenta que los servicios de salud han sido ubicados en función del flujo de la demanda, las necesidades de la población y las vías de acceso.

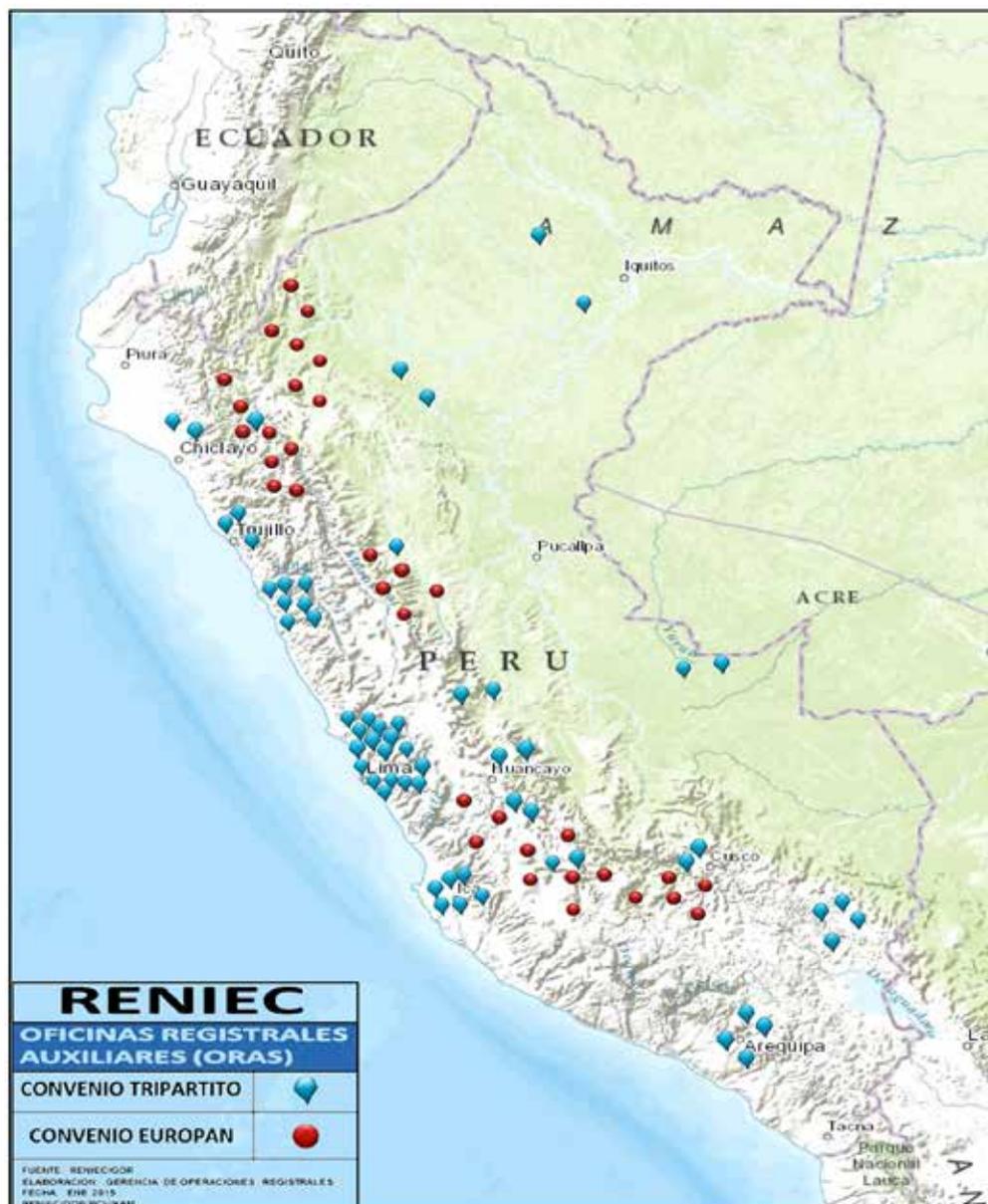
Es por ello que resultaba complejo establecer la exacta correspondencia entre las ORA y los distritos ámbito a los que se propone llegar, tomando en cuenta la dispersión poblacional así como la participación de estos distritos en la demanda atendida en los establecimientos de mayor volumen.

Tabla 10- Ámbito del Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN)

Departamento	Distritos de su ámbito	Oficinas Auxiliares
Amazonas	CHILLIQUÍN, LA JALCA, IMAZA, NIEVA EL CENEPA, RÍO SANTIAGO, COCABAMBA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SANTA MARÍA DE NIEVA 2. REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA 3. MARIA AUXILIADORA 4. GUSTAVO LA NATA BAGUA 5. CS SALUD CHIRIACO - IMAZA 6. HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL UTC 7. CS GALILEA

Departamento	Distritos de su ámbito	Oficinas Auxiliares
Apurímac	HUANIPACA, ANDAPARA, KISHUARA PACUCHA, SAN MIGUEL DE CHACCRAMPA, TURPO, KAQUIABAMBA, HUAQUIRCA, COTARUSE, TAMBOBAMBA, MARA, CHALLHUAHUACHO, COCHARCAS, RANRACANCHA, CURPAHUASI, MICAELA BASTIDAS, PATAYPAMPA, SANTA ROSA, VIRUNDO, CURASCO	<ol style="list-style-type: none"> 1. ZONAL CHINCHEROS 2. CS URIPA ANCO HUALLO 3. GENERAL DE ANDAHUAYLAS 4. GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA 5. TAMBOBAMBA
Ayacucho	ACOCRO, ACOS VINCHOS, SOCOS, TAMBILLO, VINCHOS, CHISCHI, PARAS, SANTIAGO DE LUCANAMARCA, AYAHUANCO, SANTILLANA, ANCO, CHUNGUI, TAMPO, SAN CRISTOBAL, OYOLO, SAN SALVADOR DE QUIJE, HUAMANQUIQUIA, HUANCARAYLLA, HUAYA, SAURAMA	<ol style="list-style-type: none"> 1. HOSPITAL DE APOYO DE PUQUIO “FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA” 2. HOSPITAL DE APOYO DE CORACORA 3. SIVIA -SAN MIGUEL 4. CANGALLO - AYNA
Cajamarca	CHETILLA, COSPÁN, ENCAÑADA, LLACANORA, NAMORA, CACHACHI, SITACOCHA, CHUMUCH, CORTEGANA, HUASMIN, MIGUEL IGLESIAS, OXAMARCA, SOROCHUCO, UTCO, LA LIBERTAD DE PALLÁN, ANGUIA, CHIMBAN, CHOROPAMPA, MIRACOSTA, CALLAYUC, CUJILLO, PIMPINGOS, QUEROCOTILLO, SAN JUAN DE CUTERVO, SANTA CRUZ, SANTO TOMÁS, HUALGAYOC, SALLIQUE, TABACONAS, GREGORIO PITA, JOSÉ MANUEL QUIROZ, JOSÉ SABOGAL, TONGOD, TUMBADÉN	<ol style="list-style-type: none"> 1. HOSPITAL SANTA MARIA CUTERVO 2. HOSPITAL DE APOYO JOSE SOTO CADENILLAS 3. HUALGAYOC 4. CELENDÍN 5. CAJABAMBA 6. SAN MARCOS 7. HOSPITAL GENERAL JAEN 8. SAN IGNACIO
Huancavelica	CUENCA, YAULI, HUANDO, ANTA, ANCHONGA, CHINCHO, CONGALLA, SAN ANTONIO DE ANTAPARCO, CHINCHIHUASI, HUACHOCOLPA, SALCAHUASI, SAN MARCOS DE ROCCHAC, SURCUBAMBA, TINTAY PUNCU	<ol style="list-style-type: none"> 1. PAMPAS 2. LIRCAY 3. PAUCARÁ
Huánuco	CHURUBAMBA, MARGOS, SAN PEDRO DE CHAULÁN, YARUMAYO, CAYNA, SAN FRANCISCO, CHUQUIS, MARÍAS, SHUNQUI, SILLAPATA, YANAS JACAS GRANDE, MIRAFLORES, PUNCHAO, PUÑOS, SINGA, SAN BUENAVENTURA, UMARI, SAN FRANCISCO DE ASÍS, CHAVINILLO, APARICIO POMARES, JACAS CHICO, OBAS, PAMPAMARCA, CHORAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. PANAÓ 2. DE TINGO MARÍA 3. AUCAYACU 4. CS LLANTA 5. LA UNION

Gráfico 4
Mapa de ubicación de las ORA al (2014)



La organización del RENIEC para la ejecución del convenio

Uno de los primeros procesos de la fase de implementación del convenio fue la organización del RENIEC y la definición de la instancia coordinadora y la identificación de los órganos involucrados responsables de garantizar el cumplimiento de las metas y de ejecutar los procesos comprometidos, las acciones y cronogramas definidos.

La Gerencia de Operaciones Registrales (GOR) es la responsable de garantizar el soporte operativo a las Jefaturas Regionales que son los órganos de línea responsables de entregar los servicios de documentación a la población a través del enlace con los órganos de apoyo como la Gerencia de Administración, la Gerencia de Talento Humano, la Gerencia de Tecnología de la Información, la Gerencia de Planificación y Presupuesto y la Escuela Registral.

Es así que, mediante RJ N° 077 – 2013/JNAC/RENIEC, se designa al Gerente de GOR como el responsable de la ejecución del Convenio de Apoyo Presupuestario al programa “Acceso de la población a la Identidad”. Asimismo, se faculta al gerente de GOR la designación de un responsable

administrativo del Convenio y la conformación de un equipo técnico de soporte, que permita la participación de un responsable de apoyo informático, un responsable de logística, un responsable de planeamiento operativo y un responsable del manejo de los recursos (ver Anexo 4).

El equipo responsable del Proyecto que formó parte de la GOR quedó conformado de la siguiente manera:

Tabla 11

Equipo responsable de la operación del Convenio MEF RENIEC (EUROPAN)

Cargo	Nombre	Periodo
GERENTES DE LA GOR	DAVID RAÚL SACOVÉRTIZ GUERRERO	A Noviembre 2013
	CÉSAR FORTUNATO MENDOZA HERNANDEZ	Diciembre 2013 - a la fecha
EQUIPO DE EUROPAN		
Cargo	Nombre	Periodo
Coordinador del Convenio	PABLO EFRAÍN CONCHA VALENCIA	Enero 2012 a la fecha
Analista de Operaciones	IVÁN OBREGÓN BERNALES	Agosto 2013 a mayo 2014
Analista de Plan Operativo	MARÍA ISABEL ABARCA PALOMINO	Octubre 2013 a la fecha
Analista Logístico	SOLEDAD BAQUERIZO DÍAZ	Abril 2014 a la fecha
Analista de Operaciones	JUAN ALCÁNTARA PINEDA	Octubre 2014 a la fecha
PRACTICANTES		
Cargo	Nombre	Periodo
Estudiante de Economía	ANGELA MIRELLA MANRIQUE ATO	Junio a setiembre 2014
Estudiante de Ing. De Sistemas	KATHERYNE MERIVETH AMARO MEDRANO	Junio 2014 a febrero 2015
Estudiante de Ing. Industrial	BRIAN LUCAS LUIS ALVAREZ MASGO	Noviembre 2014 a la fecha

Fuente: GOR: Personal adscrito al Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN)

Durante el proceso de implementación, y dada la necesidad de coordinación y seguimiento constante de parte de las áreas involucradas, se hizo necesaria la conformación de un Comité de Seguimiento que contribuyera a garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos.

En el año 2014 se constituyó un comité de seguimiento de la ejecución del programa, el cual está constituido por GOR que lo preside, la Gerencia de Tecnología de la Información, la Gerencia de Administración, la Gerencia de Talento Humano, la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social -y la Gerencia de Planificación y Presupuesto. En ciertas fases del programa son invitadas la Gerencia de Imagen Institucional, la Escuela Registral, entre otras para abordar los aspectos relacionados con sus competencias⁹.

⁹ Entrevista José Tirado, Subgerente de Operaciones Registrales.

A nivel territorial, la responsabilidad de conducción de las 34 ORA quedó a cargo de 8 Jefaturas Regionales, tal como lo detalla el siguiente cuadro:

Tabla 12
Distritos del ámbito del Convenio, por Jefatura Regional

Jefatura Regional	Departamento	Distritos de su ámbito
Jefatura Regional Amazonas	Amazonas	CHILLIQUÍN, LA JALCA, IMAZA, NIEVA EL CENEPÁ, RÍO SANTIAGO, COCABAMBA
Jefatura Regional Ayacucho	Apurímac	ANDAPARA, KISHUARA, TURPO, PACUCHA, SAN MIGUEL DE CHACCRAMPA, KAQUIABAMBA, COCHARCAS, RANRACANCHA.
Jefatura Regional Cusco	Apurímac	HUANIPACA, COTARUSE, TAMBOBAMBA, MARA, CHALLHUAHUACHO, CURPAHUASI, MICAELA BASTIDAS, PATAYPAMPA, SANTA ROSA, VIRUNDO, CURASCO.
Jefatura Regional Ayacucho	Ayacucho	ACOCRO, ACOS VINCHOS, SOCOS, TAMBILLO, VINCHOS, CHUSCHI, PARAS, SANTIAGO DE LUCANAMARCA, AYAHUANCO, SANTILLANA, ANCO, CHUNGUI, TAMPO, SAN SALVADOR DE QUIJE, HUAMANQUIQUIA, HUANCARAYLLA, HUALLA, SAURAMA.
Jefatura Regional Ica	Ayacucho	SAN CRISTOBAL, OYOLO.
Jefatura Regional Amazonas	Cajamarca	SALLIQUE, TABACONAS.
Jefatura Regional Trujillo	Cajamarca	CHETILLA, COSPÁN, ENCAÑADA, LLACANORA, NAMORA, CACHACHI, SITACOCHA, CHUMUCH, CORTEGANA, HUASMIN, MIGUEL IGLESIAS, OXAMARCA, SOROCHUCO, UTCO, LA LIBERTAD DE PALLÁN, HUALGAYOC, GREGORIO PITA, JOSÉ MANUEL QUIROZ, JOSÉ SABOGAL, TONGOD, TUMBADÉN.
Jefatura Regional Piura	Cajamarca	CALLAYUC, CUJILLO, PIMPINGOS, QUEROCOTILLO, SAN JUAN DE CUTERVO, SANTA CRUZ, SANTO TOMÁS, ANGUIA, CHIMBAN, CHOROPAMPA, MIRACOSTA.
Jefatura Regional Huancavelica	Huancavelica	CUENCA, YAULI, HUANDO, ANTA, ANCHONGA, CHINCHO, CONGALLA, SAN ANTONIO DE ANTAPARCO, HUACHOCOLPA, SAN MARCOS DE ROCCHAC, URCUBAMBA, TINTAY PUNCU, SALCAHUASI, CHINCHIHUASI,
Jefatura Regional Huanuco	Huánuco	CHURUBAMBA, MARGOS, SAN PEDRO DE CHAULÁN, YARUMAYO, CAYNA, SAN FRANCISCO, CHUQUIS, MARÍAS, SHUNQUI, SILLAPATA, YANAS, JACAS GRANDE, MIRAFLORES, PUNCHAO, PUÑOS, SINGA, , UMARI, SAN FRANCISCO DE ASÍS, CHAVINILLO, APARICIO POMARES, JACAS CHICO, OBAS, PAMPAMARCA, CHORAS.
Jefatura Regional Chimbote	Huánuco	SAN BUENAVENTURA

En un primer momento:

1. El departamento de Amazonas se encontraba a cargo de las Jefaturas Regionales de Piura y Tarapoto.
2. El departamento de Cajamarca se encontraba a cargo de la Jefatura Regional de Piura y de Trujillo. Ver Anexo 5.

2.7 Estrategias generales

Para hacer posible el logro de resultados, el RENIEC se sirvió de tres importantes estrategias ya validadas desde su experiencia anterior: la creación de más ORA, las campañas itinerantes llevadas a cabo en coordinación con GRIAS y la articulación intersectorial.

2.7.1 Implementación de Oficinas Registrales Auxiliares – ORA

En el marco del Convenio se propuso fortalecer la estrategia de creación de las ORA que el RENIEC había implementado desde el año 2007 y que le permitieron obtener resultados en particular en la población de niños y niñas menores de 3 años.

En una ORA pueden inscribirse, sin costo alguno, nacimientos y defunciones. Además, en ellas el RENIEC tramita gratuitamente el DNI para los recién nacidos y para los menores de 17 años que reciben atención facultativa.

Estas oficinas se han instalado en los establecimientos de salud, de tal forma que se identifique al menor cuando nace y obtiene el Certificado de Nacido Vivo (CNV) y a partir de allí se pueda obtener el acta de nacimiento e iniciar el trámite del DNI. Este proceso es vital en tanto que el DNI en niños y niñas recién nacidos es un requisito para que puedan ser afiliados al SIS y reciban los productos previstos en el Programa Articulado Nutricional, especialmente en departamentos priorizados como Apurímac, Ayacucho, Amazonas, Huánuco, Cajamarca y Huancavelica, que presentan las tasas más altas de desnutrición infantil.

En el marco del Convenio se implementaron 34 ORA, que se sumaron a las ya implementadas. A diciembre del 2014 existían 91 ORA a nivel nacional.

La ORA cuenta generalmente con dos registradores civiles a cargo: uno que se ubica en forma permanente en la oficina y el otro que realiza sus labores de difusión del servicio, identificar niños y niñas indocumentados, y coordinar con otras instituciones que también pueden identificar a la población indocumentada en las comunidades de difícil acceso.

Las ORA brindan los siguientes servicios a la población: el registro civil de nacimientos y defunciones, y los tramites y entregas del DNI. Por su parte, en toda ORA del Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) se cuenta con el CNV en línea que es proporcionado por el personal responsable de los establecimientos de salud y con el acta de nacimiento en línea en el ámbito de la ORA.

Esta estrategia permite realizar la emisión del DNI en un período más breve, lo cual permite que parte de la demanda cubierta se atienda dentro del plazo de los 30 días de nacido del niño, requisito establecido en las metas del Convenio.



Por otro lado, la atención de la población en las agencias o puntos de atención ubicados en cada provincia del país también contribuye con el registro del DNI, aunque los plazos de emisión sean mayores, en la medida que la población debe trasladarse a estas oficinas luego de realizar el registro del acta de nacimiento en las Oficinas de Registro del Estado Civil (OREC) en los Gobiernos Locales.

2.7.2 Campañas itinerantes en zonas de difícil acceso

Las campañas itinerantes, como mencionamos en el ítem anterior, constituyen una estrategia que el RENIEC aplica desde el año 2002. Son actividades que se realizan esporádicamente y, según los resultados a la fecha, se conoce que logran una atención efectiva en la entrega de DNI a un gran número de personas indocumentadas en las zonas de mayor población vulnerable en el país.

La Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS) del RENIEC desarrolla esta estrategia. El servicio consiste en el desplazamiento de las brigadas de registradores itinerantes a nivel nacional para hacer accesible el servicio de identificación a la población que por motivos económicos, de lejanía o de algún tipo de desatención no pueden gestionar su documento de identidad en las oficinas del RENIEC (RENIEC GRIAS 2013, p.2).

Esta estrategia permite el registro del DNI en plazos mayores, involucra la realización del registro del acta de nacimiento—función que se encuentra a cargo de los Gobiernos Locales— y el empleo de tiempos de traslado para la aprobación del trámite. En tal sentido, la contribución de esta estrategia permite cumplir con la meta de documentar a menores de doce meses, especialmente a aquellos que han nacido en establecimientos de menor tamaño o en sus domicilios.

2.7.3 Articulación intersectorial

El RENIEC reconoce que para enfrentar la problemática de la indocumentación en el país se requiere de una acción articulada y coordinada del Estado e instituciones de la sociedad civil¹⁰; es por ello que durante los últimos años ha venido potenciando progresivamente los acuerdos interinstitucionales con diversos sectores con el objetivo de lograr mejores resultados en la tarea de documentación de la población.

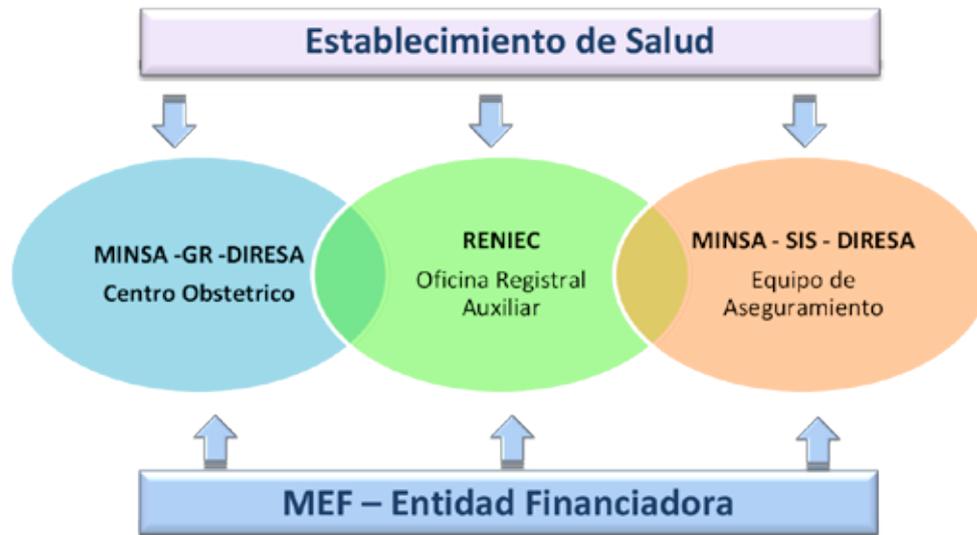
Como antecedente del proceso de articulación desplegado para fines del Convenio, es importante mencionar que desde el año 2007, en que se firmó el convenio tripartito institucional entre el MINSA, RENIEC y ESSALUD, se produjo un esfuerzo de articulación intersectorial con el objeto de utilizar la red de hospitales y centros de salud del MINSA y ESSALUD a nivel nacional para que en dichos lugares el RENIEC pueda efectuar las inscripciones de nacimientos y defunciones, y otorgue DNI a los recién nacidos vivos y a los menores de 18 años. En este acuerdo, el RENIEC asumió el compromiso de implementar y conducir una oficina registral en forma progresiva en los hospitales y centros de salud para la inscripción de nacimientos, defunciones y obtención del DNI. Así mismo, implementó un servicio especial móvil para atender a padres y madres que no pudieran acudir a la oficina registral.

En el marco de este convenio, ESSALUD y el MINSA proporcionaron los ambientes necesarios, se hicieron cargo de la limpieza, agua y luz, y facilitaron la instalación de una línea telefónica y acciones de difusión con el público usuario para el conocimiento de la oficina registral. Bajo los alcances de este convenio, el RENIEC creó un conjunto de ORA a nivel nacional.

El convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) retoma estos antecedentes y mantiene la estrategia de articulación intersectorial que ya mostró resultados para potenciar la intervención en lo que se ha llamado el ciclo de documentación y protección. El MINSA, los Gobiernos Regionales (Gerencias de Desarrollo Social y Direcciones Regionales de Salud), el RENIEC y los equipos de aseguramiento en los centros de salud que afilian al SIS, coordinan acciones para permitir que los menores recién nacidos de los distritos priorizados, así como todos los recién nacidos en cada establecimiento de salud con ORA, logren contar con su documento de identidad e ingresen al sistema de aseguramiento universal. Esto último les permitirá su acceso a los diversos programas sociales de atención a la infancia (ver Anexo 6).

¹⁰ RENIEC. “Plan Nacional Perú Contra la Indocumentación 2011- 2015” pág. 8.

Gráfico 5
Entidades Involucradas en la cadena:



En este periodo, la estrategia de articulación intersectorial también se propuso optimizar el uso de información relevante. El MINSA, el RENIEC y el INEI firmaron un convenio tripartito¹¹ con el objetivo de intercambiar datos sobre los nacimientos y defunciones de la población. En el marco de este acuerdo, el MINSA asumió el compromiso de integrar y validar la información estadística del nacido vivo y las defunciones registradas por dicho sector; asimismo ha brindado al INEI y al RENIEC acceso a la data de nacimientos y defunciones.

El acuerdo también ha logrado que el MINSA publique y remita al INEI información validada del Sistema Automatizado del Registro de Nacido Vivo, así como otras relacionadas con hechos vitales en el país, y ha comprometido al RENIEC a brindar al INEI acceso a los servicios de suministro de información para evaluar estimaciones y proyecciones de población, así como fortalecer su Sistema de Registros Estadísticos.

Por su parte, el INEI proporciona al RENIEC y al MINSA información y documentos metodológicos de las investigaciones de población que realiza periódicamente a través de censos y encuestas especializadas.

2.8 Compromisos de tramo fijo

Los compromisos de gestión fueron definidos como “acciones específicas que la entidad pública se compromete a ejecutar con el fin de mejorar el diseño y eficacia de los PP, incrementar la eficiencia de los procesos críticos y de soporte para la adecuada entrega de los productos y servicios a los beneficiarios de las intervenciones del PP” (RENIEC – MEF 2012: 2).

En el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) un Compromiso de Gestión se organiza por cada proceso a mejorar. A su vez cada proceso se subdivide en subprocesos críticos que se espera lograr al finalizar el convenio. Para cada una de ellos se establece uno o más criterios de evaluación, con los cuales se mide el avance en el desempeño del subproceso crítico. Este avance se mide por niveles de cumplimiento, que van desde un nivel cero hasta un máximo que evidencie haber logrado el mayor nivel de desempeño en el subproceso crítico.

El RENIEC, a través de los compromisos asumidos en el marco del convenio, busca mejorar la eficiencia de los procesos que ha desarrollado a lo largo de la implementación del PPE “Acceso de la Población a la Identidad”.

¹¹ RENIEC, MINSA, INEI 2013

Estos procesos a ser mejorados fueron organizados en el convenio bajo la estructura estándar que propone el MEF como arreglo intersectorial, y que contempla cuatro procesos clave:

1. **La programación operativa**, definida como un proceso de soporte a través del cual se establece el número anual de beneficiarios del PP, el número anual de beneficiarios a atender en cada punto de atención, los costos para producir los productos del PP, los insumos para producir los productos del PP en cada punto de atención y el presupuesto que se requiere.
2. **El proceso logístico**, que resuelve la logística de aprovisionamiento de los insumos que se requieren para ofertar los productos de los PP en el punto de atención al ciudadano. Para ello es necesario establecer el plan anual de adquisiciones y sus modificaciones, el control de inventarios y stock de los insumos en los almacenes y su distribución a los puntos de atención.
3. **El proceso de organización** de la entidad pública para producir y entregar los productos del Programa Presupuestario. Establece la lista de productos y los puntos de atención donde serán ofrecidos los productos del PP, la organización interna de la entidad pública por centros de costos y los convenios y alianzas con otras instituciones que contribuyan con la implementación de los productos.
4. **El proceso de seguimiento**, supervisión y evaluación del PP contribuye con la toma de decisiones y la retroalimentación necesaria para alcanzar los productos planteados. Establece la recolección, administración, organización, almacenamiento de las fuentes de datos para la generación de los indicadores del PP. Este proceso es esencial para la verificación del cumplimiento de los compromisos del Convenio y la disseminación de la información y transparencia.

Alrededor de estos cuatro ejes de proceso, y buscando mejorar la acción operativa del RENIEC, en los aspectos más débiles identificados, el Convenio definió compromisos específicos que debían ser cumplidos por el RENIEC, gradualmente, por cada proceso.

A continuación los subprocesos considerados:

Proceso	Subproceso crítico	Criterio
1	1.1	RENIEC define las metas físicas para los 120 distritos por año para los dos indicadores seleccionados.
	1.2	RENIEC cuenta con un listado de puntos de atención disponibles para la entrega del servicio de DNI a niños de 0 a 12 meses. RENIEC actualiza anualmente la estructura de costos para la entrega del DNI por punto de atención.
	1.3	RENIEC cuenta con la base de datos de recursos humanos nominada, actualizada y autenticada, así como de insumos críticos y de bienes de capital, organizada por punto de atención, para cada año del convenio.
2	1	RENIEC inicia los procesos de contrataciones y adquisición de equipos e insumos críticos al primer trimestre del año.
	2	RENIEC garantiza disponibilidad aceptable de insumos críticos en cada punto de atención, en coherencia con la meta definida
3	1	RENIEC ha instalado puntos de atención de tal manera que pueda asegurar el acceso a no menos del 80% de los niños/as nacidos en los establecimientos de salud donde se implementó una ORA.
	2	RENIEC ha implementado soluciones tecnológicas para la consulta de datos con otras entidades.
4	1	RENIEC dispone de un sistema de información para el análisis dinámico de indicadores claves.
	2	RENIEC publica reportes amigables en su página web para la disseminación de la información a organizaciones de la sociedad civil, de manera periódica.

3.PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

Desde la perspectiva de la política pública, la fase de implementación es quizá una de las fases más importantes para su sistematización, ya que es ahí donde se generan todas “las condiciones necesarias” que harán posible el logro de los resultados esperados. La implementación es llevar ideas de política a la práctica (Grindle 2009) y es quizá la parte más difícil e incierta del proceso de gerencia.

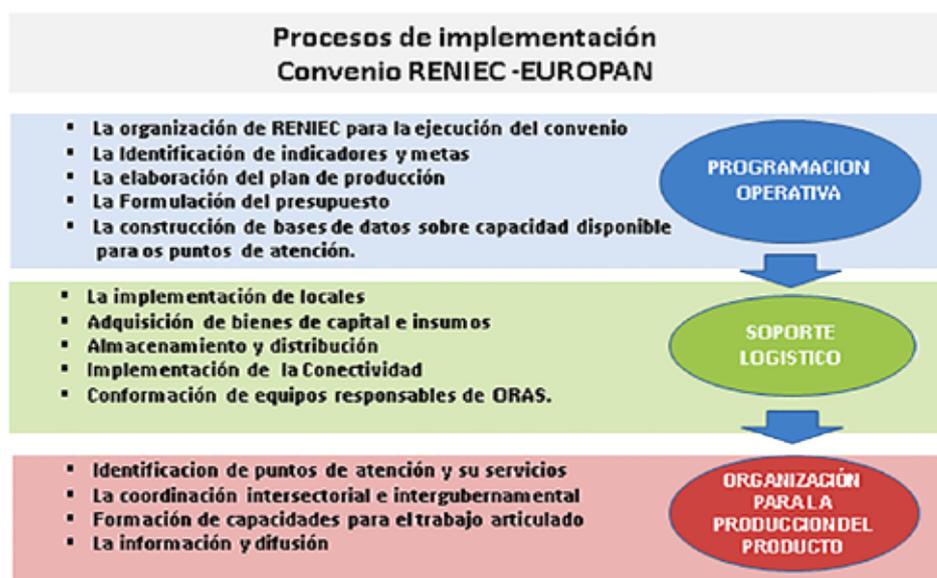
En el presente capítulo describimos esa importante fase, en la cual se pusieron en marcha cada uno de los procesos diseñados –inicialmente en gabinete, entre el MEF y el RENIEC–, y que luego, en la fase de “Programación operativa”, fueron plenamente definidos de acuerdo con las características de las zonas de trabajo y el contexto institucional.

Comúnmente, en los procesos de sistematización la etapa de implementación no logra ser suficientemente reconocida ni visibilizada; ya que se considera más importante el dar cuenta de lo ejecutado y de sus resultados.

En esta recopilación descriptiva de lo actuado por el RENIEC en el marco de EUROPLAN, la implementación constituye la etapa de mayor atención por dos razones: (1) porque el convenio supone en gran medida la mejora de procesos de generación de condiciones para brindar un mejor servicio (procesos, y criterios de gestión), pues la intención del documento es dar cuenta de los “procesos clave de intervención” desde el RENIEC, y (2) por su idoneidad para la producción adecuada de los bienes y servicios ofrecidos.

Gráfico 6

Procesos de Implementación Convenio RENIEC-MEF (EUROPAN)



Fuente: Elaboración propia.

3.1. La programación operativa

3.1.1. Identificación de indicadores y metas

La negociación inicial del Convenio fue una fase compleja en la medida que el RENIEC no disponía de toda la información necesaria para establecer la línea de base. Sin embargo existía evidencia de las brechas de identificación de los niños y niñas menores de un año, que era el indicador que el Convenio buscaba mejorar. Sobre cómo evidenciar la magnitud del indicador y sobre la fijación

de metas, el MEF y el RENIEC tuvieron largas discusiones y negociaciones para identificar aquellas variables e indicadores clave que se buscaba modificar en el marco de las competencias de RENIEC, y en particular en la emisión de DNI de niños menores de 1 año. La discusión sobre las implicancias que tenía la emisión y entrega del DNI en el acceso a otros servicios sociales (de salud, afiliación temprana, acceso a los programas alimentarios etc.), como la identificación con fines de un seguimiento nominal fueron parte de este proceso inicial.

Los indicadores que fueron seleccionados para el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) se seleccionaron de la lista de indicadores de productos y/o resultados del PPE “Acceso de la Población a la identidad”¹².

Con el fin de contar con la línea de base se solicitó al INEI que a través de la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) –la cual incluía la medición de los indicadores de dicho programa estratégico– amplíe esta medición a las zonas priorizadas en el marco del Convenio.

El Ministerio de Economía y Finanzas convoca al RENIEC reconociendo la importancia que tiene la institución para poder mejorar los indicadores de acceso de niños a las vacunas y para combatir la desnutrición, a través de la entrega del DNI. De allí la solicitud a la Gerencia de Planeamiento del RENIEC para trabajar sobre los indicadores del programa a iniciarse. La definición de los indicadores también se hizo considerando que la problemática de la indocumentación en el país indicaba que a nivel de los niños menores de 3 años existe una brecha de alrededor del 20% a nivel nacional y esta puede subir a un 30% en las zonas rurales¹³.

Por otro lado –en relación con la definición de las metas– el RENIEC, a través de la Gerencia de Planeamiento y su Subgerencia de Estadística, elaboró una directiva con el fin de establecer los lineamientos metodológicos para el cálculo de las metas para el 2012, 2013 y 2014 de los 120 distritos priorizados (Ver Anexo 6¹⁴), en el marco del Programa Presupuestal “Acceso de la Población a la Identidad”.

Para el cálculo de las metas en los tres años se utilizaron las proyecciones de la población para el año 2012, 2013, 2014 realizadas por el INEI; el empleo de la tasa bruta de natalidad (TNB), determinada por INEI, la cual mide el número de nacidos vivos por cada mil habitantes; la estimación anual de nacimientos en los 120 distritos priorizados, y, finalmente, el establecimiento de las metas utilizando fórmulas matemáticas.

En general, la negociación del Convenio MEF-RENIEC fortaleció la gestión orientándola a alcanzar un resultado directo, ya que demandó el alineamiento de toda la gestión y de todo el sistema hacia el resultado esperado. Desde la función de monitoreo y evaluación, como veremos más adelante, fue necesario dar seguimiento a todas las estrategias que venía aplicando la institución, buscando identificar cuál de ellas podía cobrar un mayor efecto en el resultado objeto del convenio.

3.1.2 Elaboración del plan de producción

Según el convenio, el plan de producción es un subproceso del proceso de programación operativa, a través de la cual se identifica y actualiza las metas de los indicadores para los 120 distritos priorizados donde se encuentran ubicadas las ORA.

Por medio de la ejecución de este subproceso, el RENIEC dispone de una base de datos actualizada y convenientemente organizada, conteniendo las proyecciones de las metas físicas anuales de los indicadores seleccionados del Programa Presupuestal a nivel distrital.

12 RD N° 010-2010-EF/76.01 que aprueba la Directiva N° 002-2010-EF/76.01 “Directiva para la Formulación, Suscripción, Ejecución y Seguimiento de Convenios de Apoyo Presupuestario a los Programas Presupuestarios Estratégicos”.

13 Entrevista a la Subgerente de Estadística, Karina Rivera.

14 Metodología para el Establecimiento de Metas para los Indicadores del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa “Acceso de la Población a la Identidad” en: http://portales.reniec.gob.pe/documents/94898/96912/METODOLOGIA_ESTABLECIMIENTO_METAS.pdf/511d692b-6fab-41e2-9985-3e59ae818c07

Las proyecciones de metas físicas son determinadas a partir del análisis de la base de datos en la que el RENIEC almacena el número de niños con DNI y son contrastadas con la información del Padrón Nominado Regional¹⁵. Durante el período de análisis el Padrón Nominado se encontraba en proceso de construcción e implementación. En ese período se empleaba una opción conocida como Cotejo Masivo de Datos (2,012- 2,013); de allí que uno de los compromisos consistió en realizar convenios con cada Municipio. Se realizaron cerca de 100 Convenios, cubriendo a la gran mayoría de distritos priorizados. Posteriormente con el despliegue de la actividad del Padrón Nominado estos convenios se han ido dando de baja.

Las bases de datos del Padrón Nominado sirven para que cada una de las jefaturas regionales oriente su quehacer para alcanzar las metas en el ámbito de su jurisdicción.

Debe mencionarse que, además de las metas distritales, se establecen metas por cada ORA, considerando que estas atienden y proporcionan registro a todos los recién nacidos, independientemente de la procedencia del lugar de procedencia de los padres. Este tratamiento se aprueba de manera anual y se incluye en el Plan Operativo Institucional

3.1.3 Formulación del proyecto de presupuesto anual

Desde el año 2008, el RENIEC viene ejecutando su presupuesto anual orientado a resultados, con la puesta en marcha del programa presupuestal “Acceso de la Población a la Identidad”. La estrategia del mismo es tener más puntos de atención a nivel nacional con el fin de cerrar la brecha de personas indocumentadas.

En el marco del convenio MEF-RENIEC, se le propuso al RENIEC dos criterios de mejora de su presupuesto anual:

- el primero consistía en contar con un listado de los puntos de atención disponibles para la entrega del servicio de DNI a niños de 0 a 12 meses;
- el segundo era mantener actualizada la estructura de costos de la entrega de DNI por cada punto de atención.

Estos requerimientos han permitido que el RENIEC opere con una función de producción para cada uno de los productos del programa presupuestal, en este caso “DNI tramitados” y “DNI entregados”, y que realice la estimación del presupuesto anual requerido para financiar las metas físicas proyectadas en el plan de producción.

En la primera fase del convenio, el RENIEC, en coordinación con el MEF y previa confirmación de los directores de los Establecimientos de Salud de los Gobiernos Regionales, definió los puntos de atención —las 34 ORA comprometidas— y sobre la base de las actividades e insumos que tenía definidos, organizó una base de datos que contenía la estimación presupuestal anual para financiar las metas físicas del plan de producción.

Para ello se llevó a cabo un taller de trabajo en el que participaron el MEF, los Gobiernos Regionales, los Directores de los Establecimientos de Salud, el MINSA y el RENIEC (GOR, GPP y Jefaturas Regionales).

Con fines de verificación del proceso, el RENIEC presentó ante el MEF en el mes de setiembre del año 2012 el listado impreso de la Red de Oficinas identificadas a nivel nacional que incluía las oficinas recién implementadas, bajo un ordenamiento que contenía la siguiente información:

¹⁵ El padrón nominado es la nómina o la relación de niños y niñas menores de 6 años de edad que viven en un distrito. Contiene datos como nombres y apellidos, DNI, nombres y apellidos del padre y de la madre, dirección, pertenencia a programas sociales, tipo de seguro de salud, entre otros.

Variables de la Lista: Red de ORA a nivel nacional¹⁶

- Departamento.
- Provincia, Distrito.
- Jefatura Regional.
- Tipo de oficina.
- Nombre del local.
- Tipo de vía, nombre de la vía.
- Inicio de funciones (año y fecha).
- Servicios disponibles (DNI, RRCC, constancias y certificados).

El listado publicado en la página web del RENIEC da cuenta no solo de las 34 ORA bajo apoyo del convenio; también alcanza a las 91 oficinas registrales auxiliares: 79 de las cuales están en la red del MINSA, 11 en establecimientos de ESSALUD y una que se encuentra en un establecimiento privado; así como toda la red de atención de oficinas a nivel nacional.

No se incluyeron inicialmente las resoluciones que sustentaban la creación de oficinas, las que, posteriormente, se fueron incluyendo con excepción de las oficinas creadas con anterioridad al Convenio que no contaban con resolución. La estimación de costos por punto de atención llevó a que el RENIEC pudiera realizar un análisis de la oferta de servicios desde las ORA al año 2013 (con base en la producción de actas de nacimiento, estimación de producción de transacciones para una oficina unipersonal) y también un análisis de la demanda (estimación de nacimientos según el INEI, el CNV en línea y nacimientos a nivel distrital). En consecuencia, se propuso al MEF la necesidad de crear 58 nuevas ORA¹⁷, lo cual elevaría el número de registros de recién nacidos de 150 mil a 230 mil anuales.

En relación con la estructura de costos, el RENIEC construyó en el año 2013 un listado resumen de bienes y servicios para la entrega de DNI a niños menores de 36 meses.

Para ello se siguieron varios pasos:

Inicialmente definieron las actividades e insumos, principalmente los que ya estaban considerados en el TUPA, y luego elaboraron el listado de bienes y servicios siguiendo la guía metodológica para la elaboración del listado de insumos de los productos de Programas Presupuestales, es decir:

- Definieron el producto, subproducto y unidad de medida.
- Definieron el listado de insumos necesarios para realizar la actividad.
- Definieron la unidad de medida de uso.
- Definieron el tipo de establecimiento donde entregarán los insumos.
- Definieron el tipo de insumo, la clase y familia.
- Identificaron el clasificador de gasto.
- Identificaron el factor logístico, factor de pérdida, porcentaje de uso, y cantidad de insumo a adquirir.
- Calcularon el costo del producto.

En esta matriz se lograron consignar 110 insumos considerados claves para el servicio, y se incluyó información relativa a las variables, las que aparecen en el cuadro siguiente:

¹⁶ Ver red actualizada de oficinas en Anexo 8

¹⁷ Gerencia de Operaciones Registrales (2014). Oferta de servicios para el registro de menores de edad con énfasis especial en recién nacidos. Propuesta de implementación de nuevas oficinas registrales auxiliares. Lima: RENIEC.

Tabla 13 Variables de la matriz de insumos clave para el servicio

-
1. Descripción del programa presupuestal
 2. Denominación, unidad de medida y código de producto
 3. Tipo de insumo
 4. Especifica de gasto
 5. Código de insumo, según catálogo de bienes y servicios MEF
 6. Descripción del insumo , según catálogo de bienes y servicios MEF
 7. unidad de medida logística según catalogo MEF
 8. Factor logístico
 9. Clasificación del tipo de costos
 10. Unidad de medida uso mínimo
 11. Cantidad de beneficiarios
 12. Número de veces
 13. Cantidad por caso
 14. Porcentaje de uso de insumo
 15. Factor de merma
 16. Formula/tipo de calculo
 17. Factor de uso de insumo
 18. Precio promedio de adquisición
 19. Tipo de punto de atención
 20. Base de datos de costos de insumos de la UE RENIEC
-

En esta lista de insumos, se han identificado los llamados “insumos críticos”, que son los indispensables para realizar el servicio

3.1.4 Construcción de bases de datos sobre capacidad disponible para los puntos de atención.

Definidos los puntos de atención y los insumos requeridos para lograr los productos que ofrece la ORA, hacía falta: a) establecer su capacidad real de atención, definiendo los recursos humanos que estén a cargo de cada ORA, b) contar con una base de datos de bienes patrimoniales e insumos críticos por cada punto de atención.

La responsabilidad de estos procesos recayó en GTH y GAD, siempre en coordinación con GOR.

En cuanto a los recursos humanos, la implementación de este proceso exigía al RENIEC contar con una base de datos que registrara los recursos humanos de las ORA, y que estuviera nominada, actualizada y autenticada por cada punto de atención y por cada año de operación.

Durante el segundo semestre del año 2013 y el primero del 2014, se organizó progresivamente la información del personal CAS de las ORA y se registró en el SIGA. Posteriormente se concilió con el Modulo de Gestión de Recursos Humanos (MGRH) del MEF (I y II semestre 2014) para cumplir con este proceso comprometido. La información registrada fue la siguiente:

- Fecha de ingreso del personal.
- Grado de instrucción.
- DNI.
- Fecha de nacimiento.
- Tipo de empleado por tipo de contrato.
- Profesión.

En cuanto a la base de datos de bienes e insumos críticos se siguió el siguiente procedimiento. En primer lugar se creó un centro de costos por cada ORA (inicialmente se trataba de identificar los siguientes bienes: computadora, impresora, escritorio, silla). Seguidamente se evaluó si la información de estos bienes estaba completa (denominación, código margesí, código del catálogo, fecha de compra, valor de la compra).

Esta tarea se logró completar durante el 2014, luego de lo cual se entregó al MEF los registros de bienes patrimoniales, organizados por cada departamento y por cada ORA, registrados en el SIGA. Asimismo se revisó el listado de insumos críticos priorizado.

Tabla 14.

Listado de insumos críticos priorizados por RENIEC

N°	Insumos críticos	Tipo de Insumo
1	Tóner , impresora funcional	B
2	Grapas	B
3	Lapicero de tinta seca	B
4	Papel bond A4 80 gr	B
5	Sobres de trámite menores	B
6	Goma líquida	B
7	Huellero dactilar	B
8	Huellero pelmatoscópico	B
9	Engrapador	B
10	Tijeras grandes	B
11	Sello registrador	B
12	Computadora	C
13	Impresora Multifuncional	C
14	Kit fotográfico para impresora	B
15	Banca de tres cuerpos	C
16	Módulo de atención registros civiles (escritorio)	C

3.2. El soporte logístico

El soporte logístico alude al proceso de aprovisionamiento de los insumos que se requieren para ofertar los productos del PP en el punto de atención al ciudadano; para ello el RENIEC ha desarrollado subprocesos como la elaboración del plan anual de adquisiciones y sus modificaciones; el control de inventarios y stock de los insumos en los almacenes y su distribución a los puntos de atención; los puntos de atención con los insumos críticos para su funcionamiento.

Ello ha implicado que el órgano responsable de las metas del programa, en este caso la Gerencia de Operaciones Registrales, consolide los requerimientos de compra de bienes y servicios que se necesitan para su cumplimiento, considerando el presupuesto asignado en el marco del convenio.

Los bienes y servicios que ha adquirido y/o contratado la subgerencia de logística son: los equipos de cómputo, servicio de contratación del personal, el mobiliario, la conectividad, el material registral, servicios de acondicionamiento, servicios de courier, grupo electrógeno, actividades de capacitación y difusión.

3.2.1 Implementación de los locales de las ORA

Abrir las Oficinas Registrales Auxiliares (ORA) requería, en primer lugar, las coordinaciones y acuerdos para disponer del ambiente en los hospitales y centros de salud. Dicho procedimiento se realizaba entre el responsable de la agencia del RENIEC, donde correspondía la oficina registral, y el

jefe y/o administrador del hospital o centro de salud. Dichos acuerdos se fundaban en el Convenio anteriormente firmado entre el RENIEC, el MINSA y ESSALUD,¹⁸ mediante el cual se comprometían a la provisión de personal especializado, mobiliario, material registral y equipos informáticos por parte del RENIEC. Por su parte, el MINSA y ESSALUD se comprometían a disponer de ambientes adecuados, de fácil accesibilidad a los padres de los niños recién nacidos (cerca del área de maternidad), hacerse cargo de la limpieza y de los servicios básicos de luz y agua, así como brindar las facilidades para el acceso a línea telefónica y la conectividad de la oficina registral.

Gráfico 7

Ruta de implementación de los locales de las ORA¹⁹

La implementación de las ORA en el marco del Convenio MEF-RENEC (EUROPAN) se desarrolló de una manera progresiva durante los años 2012 y 2014. El mayor número de locales de las ORA se implementaron en el segundo semestre del año 2012 y el primero del 2013. Los departamentos donde se implementó un mayor número de locales ORA fueron Amazonas y Cajamarca (ver Anexo 9).

En el año 2014, el RENIEC encargó a una consultora externa una encuesta para la medición de calidad de los servicios que ofrece, que incluyó a las ORA²⁰, y cuyo objetivo fue proporcionar información a nivel nacional sobre la percepción y/u opinión de la ciudadanía con relación a los servicios proporcionados por el RENIEC.

En dicho estudio, respecto a los locales de las ORA en los departamentos distintos a Lima, la población encuestada evaluó con el calificativo de “aceptable baja” los aspectos de ubicación y accesibilidad, tal como indica los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 15

Aspectos evaluados	Total	Lima	Provincias
Ubicación	76%	83%	67%
Facilidad de acceso	77%	85%	68%

Zona muy aceptable : 80% a 100%

Zona aceptable: 70% a 79%

Zona aceptable baja: 41% a 69%

Zona de mejora urgente: 1% a 40%

Fuente: Arellano Márketing

18 Convenio N° 016 – 2007 Convenio Interinstitucional entre RENIEC, MINSA, ESSALUD.

19 El gráfico fue construido con base en la información reportada por las Jefaturas Regionales. Solo para el caso de las dos ORA del Sur de Ayacucho, se tomó como referencia la fecha de creación reportada por la GOR, ya que al cierre del presente informe la Jefatura de la Región Ica no envió información.

20 Arellano Márketing

En cuanto a la entrega del DNI del menor de edad, el 55% de los entrevistados en el punto de atención de la ORA calificó como regular o malo el plazo que tarda su entrega.

3.2.2 Adquisición de servicios y bienes de capital

La adquisición de bienes y servicios, necesarios para el cumplimiento de las metas del programa, se realizó en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado. Tan es así que de acuerdo con los montos requeridos para las adquisiciones están las de menor cuantía, ADS (adquisición directa selectiva), ADP (adquisición directa pública), concurso público y licitación pública. Cabe considerar que la Subgerencia de Logística recibe la demanda de las unidades orgánicas del conjunto de la institución, y si hay compras comunes que realizar estas no se pueden ejecutar por partes, y se optará por alguna de las formas de adquisición reglamentada en la Ley de Adquisiciones. Tales opciones toman entre 3 y 4 meses para su realización.

Como es de conocimiento, la aplicación rigurosa de la Ley Contrataciones del Estado busca la racionalización y transparencia de los recursos públicos. Sin embargo, la Subgerencia de Logística considera necesario aplicar criterios de flexibilidad, como los aplicados al Sector MIDIS y a las actividades electorales, con el fin de cumplir con las metas del PP en los plazos establecidos.

Hay que tener en cuenta que si bien en el programa la fuente de financiamiento es por donaciones y transferencias, las adquisiciones tenían que consolidarse considerando aquellas realizadas por fuentes de recursos ordinarios y recursos directamente recaudados, lo cual también aumentaba los plazos de ejecución.

Sobre los bienes y servicios que sirven de insumos para el funcionamiento de las ORA tenemos los bienes fungibles como el agua de mesa, el alcohol etílico, el algodón hidrófilo, los clips de metal, los cuadernos de cargo, entre diferentes insumos. Entre los bienes de capital tenemos el lector de código de barras, el monitor de la computadora, las sillas, los escritorios, entre otros. Por el lado de los servicios se cuenta con la consultoría para el mantenimiento del sistema de información, la licencia de software antivirus, el servicio de contratación de un registrador civil, servicio de courier, etc.

3.2.3 Almacenamiento y distribución

El RENIEC garantiza la disponibilidad permanente de insumos críticos en los puntos de atención. Se evalúa bajo el criterio de que el RENIEC garantiza la disponibilidad aceptable de insumos críticos en cada punto de atención, en coherencia con la meta definida.

3.3 Implementación de la conectividad

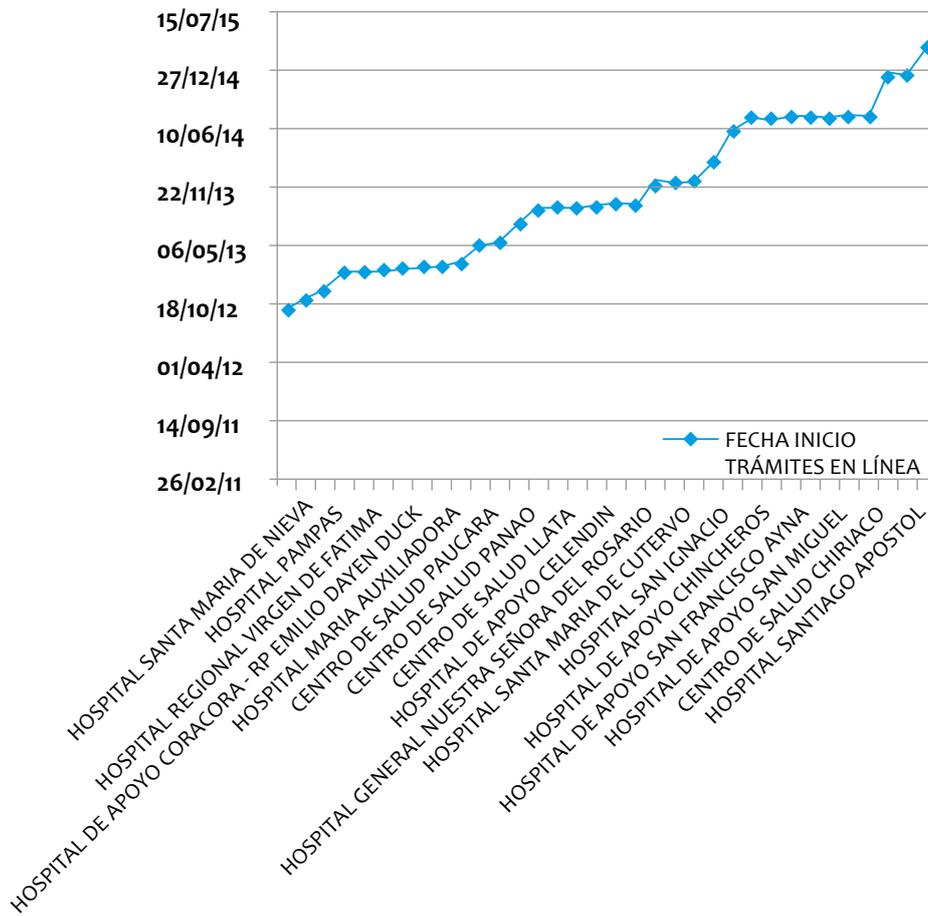
La Gerencia de Tecnología de la Información es el órgano encargado de planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar la infraestructura informática y de comunicaciones del RENIEC; diseñando, ejecutando e implementando las aplicaciones informáticas y sistemas de información necesarios para el registro, procesamiento transmisión y almacenamiento de la información. En cumplimiento de este encargo, es que, conjuntamente con las Subgerencias de Operaciones Telemáticas y de Gestión de Bases de Datos, se responsabiliza de garantizar la conectividad de las ORA, proceso que requiere tener instalada la red y el uso de aplicativos informáticos.

Con la implementación de la conectividad a nivel de las ORA, el RENIEC busca superar los problemas ocasionados por el registro manual, eliminar los errores en las actas de nacimiento y reducir el tiempo en la emisión de los documentos. De esa manera, la conectividad de la ORA garantiza la entrega ágil del acta de nacimiento y el DNI.

En el gráfico siguiente observamos cómo desde el año 2012 al 2014 cada una de las ORA fue incorporando la modalidad de trámites en línea:

Gráfico 8

Fecha de inicio de trámites en línea



Taller desarrollado en la ciudad de Huánuco.

Tal como lo indica el gráfico 9, que a continuación se presenta, la implementación de la conectividad en las ORA se dio de manera progresiva, siendo el segundo semestre del año 2014, el período durante el cual se concretó la conectividad en el mayor número de ORA.

Gráfico 9

Ruta de implementación de conectividad en las ORA



Como revisaremos más adelante, el proceso de implementación en la conectividad de las ORA, que formaba parte del proceso de “organización para la entrega de los productos”, en tanto contribuía a la instalación de los puntos de atención, es quizá el subproceso que más problemas enfrentó, entre otras razones, por factores externos (características geográficas, proveedores locales) y por factores internos (diseño de soluciones tecnológicas, tiempos de los procesos de adquisiciones).

Como veremos más adelante, algunas Jefaturas Regionales han evaluado la conectividad como uno de los procesos críticos que limitó –en su momento- la acción de las ORA.

Existen diferentes dificultades para la instalación de la conectividad en las ORA, tal es el caso del departamento de Amazonas, donde casi no llegan los proveedores, sumados a otros factores como los climatológicos: lluvias, truenos (Entrevista GTI).

3.4 Conformación de equipos responsables de ORA

Las ORA conformadas con anterioridad a la ejecución del convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) cuentan con un solo responsable para realizar trámites y entregas de DNI a personas mayores y niños, inscripción de actas de nacimiento, de matrimonio y de defunciones.

Las actividades de la ORA, en el marco del Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN), han estado a cargo de dos personas: un registrador civil que atiende en la oficina brindando los servicios de inscripción de actas de nacimiento, actas de defunción y trámites y entregas de DNI a personas mayores y niños; y un segundo registrador civil que se desplaza a las comunidades cercanas o lejanas a la ORA para coordinar acciones de difusión y campañas de identificación a las personas indocumentadas de su ámbito, con preferencia en los niños y niñas menores. En las zonas de intervención de GRIAS, esta acción local es coordinada con el personal de esta gerencia.

El proceso de contratación de los registradores civiles de la ORA se inicia con la convocatoria pública a nivel nacional, vía la página web del Ministerio de Trabajo y del RENIEC, con postulaciones de personas de las regiones. Este proceso puede durar –entre la publicación y firma de contrato– aproximadamente 1 mes. La modalidad de contrato es la contratación administrativa de servicios (CAS).

Los registradores, antes de asumir el cargo, realizan un proceso de inducción que se encuentra a cargo de la Jefatura Regional. Allí conocen sus funciones, los procesos a desarrollar en la ORA y las metas a ser cumplidas.

Según la Subgerencia de Logística hay una rotación más o menos constante del personal. Frente a esta situación el jefe de la Oficina Registral, con el fin de garantizar el servicio de las ORA, dispone de un personal de reemplazo.

Como parte de la mejora de los procesos, el RENIEC está obligado a comprometer el presupuesto asignado a la contratación de personal CAS en proceso de ejecución para todo el año, así mismo a contar con información de recursos humanos nominada, actualizada, autenticada, necesaria para el funcionamiento de la ORA.

3.5 Formación de capacidades para el trabajo articulado

Durante el año 2013 se llevaron a cabo seis talleres de capacitación y establecimiento de compromisos entre los actores institucionales involucrados en la estrategia de implementación de las ORA y el “ciclo de documentación y protección”. Los talleres tuvieron dos días de duración y se realizaron en los departamentos materia de intervención del programa: Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco y Huancaavelica.

El objetivo de estas reuniones convocadas en coordinación con el Gobierno Regional fue socializar la información, capacitar al personal sobre la función que debía desarrollar y cómo esta se articulaba con la de los otros actores. Del mismo modo se compartieron los avances obtenidos en la implementación de las ORA, así como se identificaron las principales dificultades y compromisos para la mejora del servicio, en el marco de los Convenios de Apoyo Presupuestario: MEF – RENIEC; MEF – Gobierno Regional - “EUROPAN”.



Los talleres fueron organizados bajo el lema “Unidos por el derecho a la identidad y protección al recién nacido” y se orientaron no solo a capacitar sino a lograr una articulación entre los representantes de las instituciones a todo nivel, con el propósito de que se traduzca en la mejora del servicio y la fluidez en las acciones de documentación y aseguramiento de los menores.

El objetivo general de los talleres fue mejorar el servicio de registro, inscripción y afiliación del recién nacido y del menor de edad a través del desarrollo de procesos adecuados y oportunos correspondientes a la emisión del CNV, al acta de nacimiento, el DNI y la afiliación al SIS. Los objetivos específicos –que orientaron cada taller regional– fueron:

- Dar a conocer los alcances y avances del Convenio y su impacto en el departamento.
- Dar a conocer los alcances y avances en la implementación del CNV en línea y del registro del SIS, y difundir los convenios de cotejo de datos y del padrón nominal con los Gobiernos Locales.
- Capacitar al personal a cargo de la atención de las diversas entidades que participan directa o indirectamente en el servicio.
- Coordinar las metas, actividades, soporte logístico y desarrollo de la implementación de las ORA EUROPAN y de las estrategias para consolidar la cobertura, incluyendo la comunicación y publicidad locales.

- Identificar las mejoras en los servicios con la participación de las diversas entidades.
- Comprometer el trabajo articulado de las diversas entidades (autoridades regionales, autoridades de gobiernos locales, coordinadores de programas sociales, personal de establecimientos de salud y el RENIEC) en el cumplimiento del ciclo de la identificación y afiliación temprana.

Los participantes de los talleres regionales fueron:

- Representantes del MEF, RENIEC, MINSA, PAR SALUD y SIS del nivel central.
- Representantes del Gobierno Regional.
- Representantes de los Gobiernos Locales de los distritos priorizados.
- Personal de la DIRESA y DISA: Estadística, Promoción de la Salud, Salud de las Personas, SIS.
- Personal de REDES de Salud Estadística, Promoción de la Salud, Salud Materna, Salud del Niño
- Personal de Salud y responsable del SIS de los establecimientos de salud sede de las ORA.
- Responsable de las ORA – RENIEC.
- Responsable de las UDR-SIS de las DIRESA y DISA.
- Responsable Par Salud.
- Responsable PPR MEF.
- Responsables de Programas Sociales: Coordinación MIDIS, Programa JUNTOS.
- Mesas de Concertación por el Derecho al Nombre y a la Identidad.

Los talleres se plantearon como meta lograr un conjunto de compromisos de parte de las instituciones participantes, con el fin de identificar las mejoras en los servicios relacionados con la identidad de las personas (ver Anexo 9).

Una característica de estos talleres es que además de brindar conocimientos sobre diversos temas de competencia institucional con una metodología teórico-práctica, se buscó que los participantes conozcan las funciones y procedimientos de las otras instituciones que participan en el ciclo de documentación y aseguramiento, y se privilegió espacios de trabajo conjunto. Como resultado, se obtuvo que personas de diferentes instituciones –pero que trabajan en un hospital donde funciona una ORA– se reconozcan, visualicen sus fortalezas y debilidades y elaboren estrategias de intervención y coordinación internas, con el fin de identificar y asegurar a todos los menores de edad que allí nacieran así como los referidos de otros establecimientos de salud. Asimismo, se buscó que coordinen con el personal de otros centros de salud de la región, logrando de este modo que se brinde una atención integral y de calidad a las personas.

Los talleres tuvieron espacios dirigidos a todos los participantes, espacios de capacitación institucional y de intercambio interinstitucional en mesas de trabajo, para finalmente concluir con actas de compromiso a todo nivel.

El personal de las ORA fue capacitado en los siguientes temas:

- Inscripción de nacimiento (requisitos, declarantes, reconocimiento, casuística, inscripción extemporánea).
- Inscripción de defunción. El registro y sistema, ¿qué hacer en situaciones especiales?
- DNI, TUPA, Inscripción de menores. Recomendaciones para el registro de buena calidad, casos prácticos DNI.

Del mismo modo, el personal del MINSA y del SIS fue capacitado en temáticas de su especialidad.



Trabajadores del RENIEC, el MINSA y el SIS de la ORA de Aucayacu (Huánuco) analizan y proponen mejoras para mejorar el ciclo de la documentación.



Taller desarrollado en la ciudad de Huánuco.



Estos talleres permitieron clarificar roles institucionales frente a resultados comunes y conllevaron una movilización de esfuerzos de articulación, favorables al desempeño de la intervención en las ORA.

De ese modo, al finalizar cada taller de capacitación en los departamentos priorizados por el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN), los participantes de las diferentes instituciones acordaron y firmaron compromisos con la finalidad de mejorar los servicios que les competen. De manera general, entre los compromisos que firmaron encontramos aquellos relacionados con:

- a. la mejora de la comunicación dentro de las ORA y dirigidas a los ciudadanos;
- b. el desarrollo de campañas informativas sobre la importancia del ciclo de la documentación;
- c. la cooperación interinstitucional;
- d. la réplica de las capacitaciones recibidas;
- e. la mejora de la conectividad;
- f. la mejora de los ambientes de trabajo, entre otros.

En cuanto a desarrollo de capacidades, el RENIEC a través de la Escuela Registral, también implementó eventos de capacitación para el personal de las ORA y los jefes regionales. Estas actividades se dieron a través de reuniones periódicas con todos los registradores reunidos en Lima y por medio de videoconferencias con las Jefaturas Regionales con el fin de identificar las principales dificultades y soluciones para la mejora de los servicios brindados.

3.6. Promoción y difusión

Aunque el proceso de promoción y difusión no aparece de manera explícita en los compromisos del convenio, esta actividad estratégica para identificar los puntos de atención (ORA) por parte de los usuarios se inició el año 2012 y estuvo a cargo de las Subgerencias de Relaciones Públicas y de Prensa y Comunicaciones del RENIEC. Su participación en el convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) estuvo dirigida a diseñar y ejecutar una estrategia comunicacional para dar a conocer las ORA y los servicios que prestan.

El objetivo orientador fue “brindar información a la población para que conozca dónde se encuentran los puntos de atención del Reniec al interior de los hospitales de salud”, situación que podía pasar inadvertida ya que las ORA se instalaron en pequeños espacios al interior de los establecimientos de salud.

Las primeras acciones contemplaron el reconocimiento de cada zona de trabajo, para recoger sus características socioculturales y diseñar materiales adecuados para cada zona.

El primer año recibieron el encargo de apoyar la difusión de las primeras 16 ORA implementadas. Los primeros materiales de difusión que se elaboraron fueron los banners y volantes que se ubicaron en zonas cercanas a las ORA, con dibujos y lenguaje adecuado para cada zona (sea sierra o selva), los que se distribuyeron en varios sitios del entorno de la 16 ORA para que la gente pudiera tener información.

A partir del diseño de los banners, el personal de la Subgerencia de Publicaciones de la Escuela Registral elaboró una carpeta en la que se entregaron los materiales de capacitación a los registradores civiles y personal del MINSA y del SIS que asistieron a los talleres que se realizaron en los departamentos de Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco y Huancavelica. La organización de dichos talleres fue apoyada y coordinada también por el personal de las Subgerencias de Investigación Académica y Capacitación y Formación de la Escuela Registral en coordinación con GOR, responsable del programa.

En la medida que se asignaba el presupuesto a la Gerencia de Imagen Institucional, los equipos de Relaciones Públicas y Prensa y Comunicaciones realizaron el proceso de producción, y luego GOR, como instancia responsable, distribuyó los materiales en los puntos de atención; salvo en los casos de producción audiovisual, en los cuales sí viajó un personal del equipo de Prensa para las grabaciones, siempre en coordinación con GOR.



Baberos para recién nacidos con el logo del RENIEC entregados en las ORA del Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN).

Volantes del Programa EUROPAN (anverso y reverso) explicando el ciclo de la documentación

¿Cuáles son los pasos a seguir?

- 1 Certificado de Nacido Vivo (CNV)**
 Para tu hijo recién nacido, lo expide el personal responsable en la sala de partos (centro obstétrico).
- 2 Acta de Nacimiento**
 Con o sin la presencia de su padre, podrás solicitarla en la Oficina RENIEC (ORA), presentando tu DNI.
- 3 Documento Nacional de Identidad (DNI)**
 Puedes solicitarlo presentando el Acta de Nacimiento de tu hijo y tu DNI, y lo recoges en la misma Oficina RENIEC (ORA) donde lo tramitaste, en la fecha que te indiquen.
- 4 Seguro Integral de Salud (SIS)**
 Puedes afiliarte a tu hijo para su atención de salud gratuita (vacunas, crecimiento, consultas, accidentes).

Para la atención sanitaria te recomendamos solicitar el acta apenas nazca tu bebé.

ALO RENIEC 0800-11040 | RENIEC PERU | @reniecperu | 011 411 4111 | 011 411 4111

¿Sabías que después de dar a luz puedes sacar inmediatamente el DNI para tu hijo?

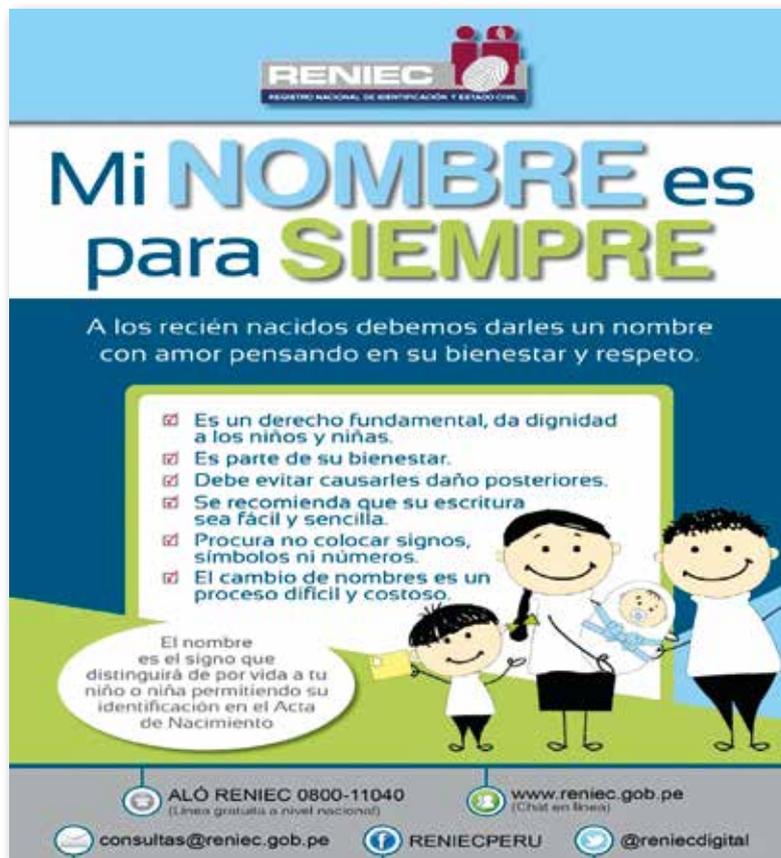
Y con su DNI podrás vacunarlo y hacer sus controles médicos

¡TODO GRATIS!



PERU Ministerio de Economía y Finanzas
 PERU Ministerio de Salud
 SIS Seguro Integral de Salud
 RENIEC Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Unidos por el derecho a la identidad y la protección al recién nacido



Afiche promoviendo una elección pensada de los nombres del recién nacido.

Entre mayo y junio del año 2013 se realizó la primera campaña en medios radiales locales, en las provincias donde se encuentran las ORA. Posteriormente hubo otras dos fases de trabajo durante noviembre y diciembre del 2013 y el primer semestre del 2014, según se iban implementando nuevas ORA.

La campaña se denominó “DNI de menores de 0 a 36 meses” en el marco del programa presupuestal de acceso de población a la identidad. El mensaje central fue dar a conocer a la población de cada localidad los trámites que podían realizar en estas nuevas oficinas de RENIEC.

El objetivo de la campaña era dirigirnos a las madres de familia, médicos y población de las localidades donde estaban ubicadas las ORA, decirles que pueden tramitar el DNI gratuitamente de sus hijos recién nacidos, y que no tienen que salir de los hospitales. Que el trámite se tiene que dar dentro de los 90 días de nacido... en síntesis, animarlas a que saquen el DNI en el mismo lugar en el que han dado a luz en ese lapso de tiempo (Subgerencia de Prensa y Comunicaciones).

Para lograr la producción de cada material de difusión, la Subgerencia de Relaciones Públicas mantuvo estrecha coordinación con GOR, quien definía el encargo (aquello que se quería difundir) y conjuntamente se lograba aprobar una propuesta de estrategia o material.

En la fase inicial, el proceso de diseño implicó diversas reuniones de intercambio de información: reuniones con el personal del MINSA y el SIS cuyos equipos tenían la oportunidad de viajar continuamente y contar con mejor información de las características de la población en cada zona de trabajo. También se vieron videos y se realizaron diversas actividades para acercarse a un diseño comunicacional con enfoque intercultural.

El proceso partía de identificar el lugar donde se esperaba realizar la difusión. Allí se hacía un trabajo con las empresas consultoras de provincias, quienes nos daban la información sobre qué radio o que emisora hay en el lugar, y qué tipo de audiencia tienen. Cuando teníamos la seguridad de que el mensaje iba a llegar a la población, entonces con ellas trabajamos en conjunto, para definir el medio (la radio, por ejemplo) y definir la lengua del lugar para hacer la difusión en castellano y en esa lengua. (Subgerencia de Prensa y Comunicaciones).

En las dos primeras etapas no se utilizaron medios escritos porque no se tenía la certeza de su impacto. Se trabajaron spots radiales en las lenguas de las zonas priorizadas por el convenio (awajún, quechua, etc.). También se hicieron avisos de prensa, merchandising, trípticos y dípticos.

La experiencia de difusión de los servicios de la ORA, a la fecha ha sido evaluada parcialmente. La Gerencia de Imagen Institucional, al terminar la campaña y conforme a lo que manda la Ley de Publicidad Estatal, elaboró un indicador de resultado de la campaña y solicitó, mediante el sistema de trámite, a todas la jefaturas regionales, el llenado de una pequeña encuesta para conocer en cada ORA. Asimismo investigó por cuál medio se enteró de la existencia de la ORA cada ciudadano que recibe el servicio, si fue por la radio, afiches, etc. Esto ha permitido contar con una aproximación a la idea de que el medio de mayor impacto en estas campañas fue la radio, tal como lo señalan diversos estudios.

En el año 2014, el RENIEC encargó a una consultora externa una encuesta para la medición de calidad de los servicios que ofrece (esta incluyó a las ORA²¹), y también midió el impacto de los medios de difusión. Consultada la población que asiste al punto de atención, solo el 15% manifestó haberse enterado de que existía una ORA en el Hospital por medio de avisos en los medios o materiales de difusión. El principal medio de información referido en las ORA de provincia fue la información “boca a boca”, es decir los comentarios de amigos o familiares (40%); y la orientación de la enfermera del establecimiento de salud (39%).

A continuación citamos brevemente algunos de los hallazgos de este estudio²² (ver Anexo 12) cuyo objetivo fue proporcionar información a nivel nacional sobre la percepción y/u opinión de la ciudadanía con relación a los servicios proporcionados por el RENIEC, en este caso sobre los puntos de atención de las ORA.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, fuera de Lima, en el ámbito de los departamentos y provincias, el 71% de los entrevistados conoce los servicios que brinda la ORA del RENIEC, como la inscripción de DNI para recién nacidos, y solo el 61%, que puede obtener allí su partida de nacimiento. Asimismo, el 56% sabe que allí puede obtener el DNI de menores.

Estos resultados expresan la necesidad de intensificar la difusión y comunicación de los servicios que ofrecen las ORA para un mejor acceso de los ciudadanos. Asumir este reto implica dinamizar los procesos administrativos, presupuestales y logísticos para ampliar los medios de información a las necesidades de los usuarios.

4. LAS ORA EN FUNCIONAMIENTO EN EL MARCO DEL CONVENIO

4.1. Creación de las primeras ORA

Las Oficinas Registrales Auxiliares (ORA), estrategia principal de operación que utiliza el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN), constituyen una estrategia de intervención que el RENIEC viene aplicando desde el año 2007 para realizar el registro del acta de nacimiento y el trámite del DNI, y que con anterioridad ya empleaban algunos Gobiernos Locales, a través de sus Oficinas de Registro del Estado Civil (OREC), para acercar el servicio de registro a los usuarios.

La creación de las primeras ORA en los establecimientos de salud, articulados a la entrega del CNV, surgió como resultado del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el RENIEC, ESSALUD y el Ministerio de Salud (MINSa), con el objetivo de utilizar la red de hospitales y centros de salud de MINSa y ESSALUD a nivel nacional para que en dichos lugares el RENIEC efectúe inscripciones de nacimientos y defunciones, otorgando el DNI a recién nacidos y niños menores de 18 años. La implementación de dichas oficinas se realizó de forma progresiva a nivel de Lima y en otros departamentos del país en el marco del Programa Estratégico “Acceso de la población a la identidad”.

21 Arellano Marketing

22 Arellano Marketing (2014).

4.2. Procesos que realiza la ORA

El artículo 7° de la Convención sobre los Derechos del Niño indica que todos los niños que nacen “serán inscritos inmediatamente después de su nacimiento y tendrán derecho a un nombre, a adquirir una nacionalidad y en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y a ser cuidado por ellos”.

En ese marco, al concluirse el proceso de implementación de las ORA en los centros de salud u hospitalarios, cada una de estas 34 oficinas pudo contar con capacidades y condiciones para brindar de manera eficiente los servicios registrales de inscripciones ordinarias de nacimientos y defunciones, así como realizar el trámite de registro de menores de 17 años.

Como se ha indicado, las ORA se encuentran bajo responsabilidad general de la Gerencia de Operaciones y Registrales (GOR) del RENIEC, y en cada región dependen de las Jefaturas Regionales. Asimismo cada ORA se encuentra a cargo de un registrador civil quien aplica los procedimientos establecidos para el registro de hechos vitales y trámites de DNI de menores, de acuerdo con la legislación vigente.

De esa manera, los servicios que brinda la ORA son los siguientes:

- La inscripción de nacimiento ordinaria.
- La inscripción de defunción ordinaria.
- El trámite de DNI de menores de edad.
- La entrega de DNI tramitados.

4.2.1 La inscripción ordinaria del Acta de Nacimiento

Fase 1: Registro Civil

En el siguiente gráfico, observamos los procesos que se siguen para la inscripción del acta de nacimiento del recién nacido. Esta parte corresponde a la Fase 1: Registro Civil. A continuación los describimos.

Gráfico 11. Fase 1 Registro Civil: Procesos de Registro de Nacimiento



Para realizar la inscripción ordinaria del nacimiento ambos padres o uno de ellos (o bien el declarante) se deben acercar a la ORA.

El registrador civil les solicitará los documentos requeridos para este trámite; es decir, el Certificado de Nacido Vivo (CNV) del recién nacido y los DNI de ambos padres, de aquel que esté realizando la inscripción o del declarante. Seguidamente el registrador de la ORA verificará:

- En los DNI, los datos de los padres, que también son verificados en el sistema de registro en línea a través del escaneo del código de barras.
- En el CNV, verifica la fecha y hora del nacimiento, la firma del doctor, los datos de la madre, la legibilidad de los datos, y si contiene manchas o enmendaduras. Si el CNV fue emitido en línea, posee un código impreso que será verificado. Si es un CNV manual, el registrador pegará una etiqueta de código de barras.

Luego de la verificación, si la documentación es conforme²³, se inicia el registro de la inscripción ordinaria, o bien el registro de defunción. Estos registros se vienen realizando “en línea”²⁴.

El registrador civil pide a la madre, al padre o al declarante, que escriba (de manera legible) el o los nombres que llevará su hija o hijo recién nacido, con la finalidad de que el o los nombres queden registrados tal como es el deseo de los declarantes.



Concluido el ingreso de datos en el sistema, el registrador civil realiza una impresión del acta, y el propio sistema alerta al registrador con un mensaje en el monitor que dice: ¿Se imprimió el acta de nacimiento? Antes de responder al sistema, el registrador entrega el acta de nacimiento a los declarantes y solicita la verificación de los nombres. Cuando ellos confirman que los nombres están correctamente escritos, se les pide firmar el acta de nacimiento y se les guía para que coloquen sus huellas dactilares.

Recién en ese momento, el registrador civil responde a la pregunta del sistema sobre la impresión del acta, respondiendo SÍ ante las opciones “Sí/ Editar /No”. Con ello finaliza el trámite de inscripción ordinaria del acta de nacimiento. En este momento el registrador de la ORA informa a los declarantes el siguiente trámite a realizar que será la obtención del DNI, así también les informará sobre los requisitos necesarios.

De acuerdo con la casuística recogida, esta primera fase de inscripción puede tardar de 8 a 10 minutos, dependiendo de las condiciones de infraestructura y equipamiento y de la celeridad del propio registrador²⁵.

23 Si la información no estuviera conforme, el registrador informará al declarante la observación, a fin de que pueda ser subsanada.

24 Para realizar registros en línea los registradores cuentan con un manual que los orienta en el proceso de inscripción de los hechos vitales en Línea (MU-332-GTI/SGIS/129).

25 Para una mejor comprensión del proceso, RENIEC ha elaborado un video auto instructivo para INSCRIPCIONES DE NACIMIENTOS Y REGISTROS DE DNI DE MENOR DE EDAD PARA OFICINAS REGISTRALES AUXILIARES.

4.2.2 La inscripción de defunción ordinaria

Otro servicio que se puede realizar en las ORA es la inscripción de defunción ordinaria. Para ello, el registrador civil solicita los documentos requeridos para la defunción, según corresponda, para su verificación.

Luego verifica los datos del certificado de defunción del fallecido, especialmente la fecha, hora, lugar del suceso, datos del personal que certifica y el código de barras. Si la documentación es conforme²⁶, se inicia el registro de defunción. Este registro también se viene realizando “en línea”.

Concluido el ingreso de datos en el sistema, el registrador realiza una impresión del acta de defunción, certifica a través de la firma y entrega al declarante una copia gratuita, bajo cargo.

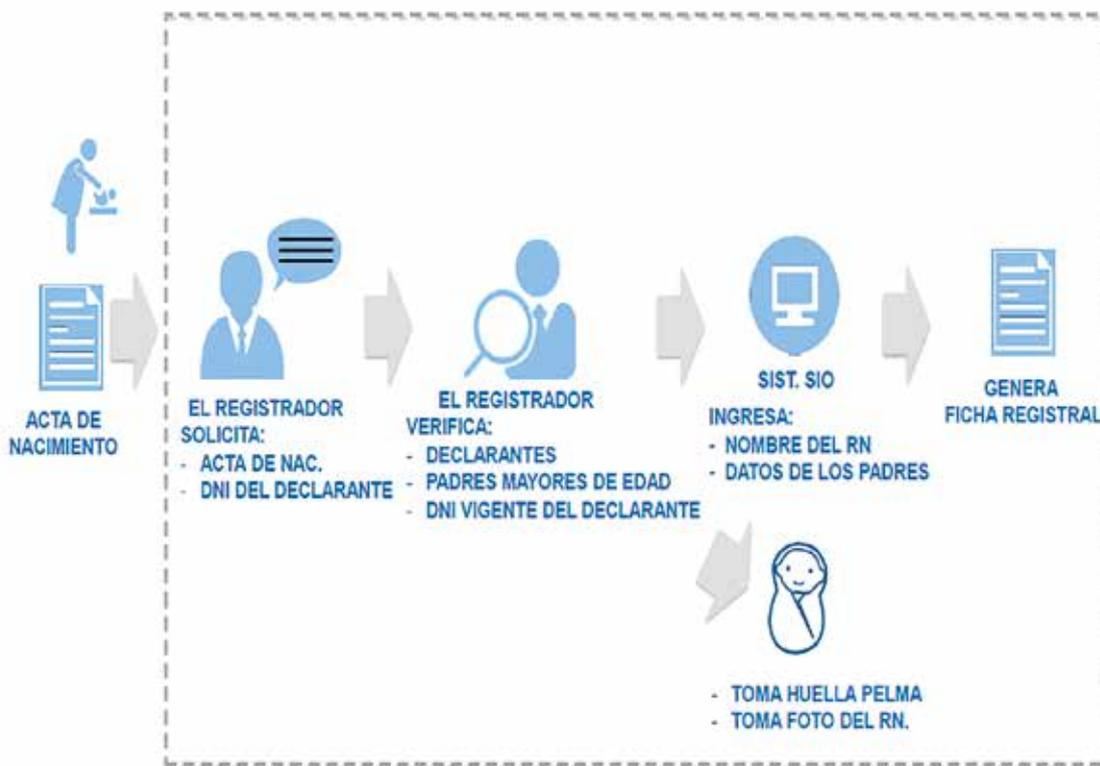
4.2.3 El registro del trámite del DNI del menor de edad

Fase 2: Trámite y emisión del DNI a cargo de la ORA

El trámite del DNI es otro de los servicios que brindan las ORA. En el siguiente gráfico observamos los procesos que se siguen para ello. Esta parte corresponde a la Fase 2: Trámite y emisión del DNI.

Gráfico 12

Fase 2: Trámite y emisión del DNI a cargo de la ORA



²⁶ Si la información no estuviera conforme, el registrador informara al declarante la observación, a fin de que pueda ser subsanada.

El registrador civil presenta al declarante los requisitos necesarios para realizar el trámite del DNI, según corresponda. A continuación recibe y verifica la documentación presentada, asegurando que esta cumpla con los requisitos que estipula el TUPA del RENIEC. Si la verificación de la documentación es conforme, el registrador ingresa al sistema para empezar con el registro del DNI.



Lo primero que hace es tomar los datos de los padres. Sus nombres los obtiene directamente del registro del acta de nacimiento previamente registrado en el sistema y luego coloca la dirección del domicilio que consigna el DNI de ambos.

A continuación pide el apoyo de los padres para colocar al recién nacido en la pañalera, lugar donde se capturarán las impresiones plantares de ambos pies del menor (hasta los ocho meses de edad) que figurarán en la ficha pelmatoscópica.

Terminado este paso, el registrador toma una foto del menor que será impresa y pegada en la ficha registral. En esta, el padre coloca sus huellas dactilares y su firma.

Para finalizar esta fase, el registrador procede a firmar y sellar ambas fichas (registral y pelmatoscópica), desglosa la parte superior (ticket) de la ficha registral, y se la entrega a uno de los padres o al declarante, indicándole cuándo y dónde podrá recoger el DNI de su hijo.

4.2.4 La entrega de los DNI tramitados

La entrega de los DNI es el cuarto servicio que realiza la ORA.

Hay que tener presente que entre el registro del trámite de DNI y su entrega al ciudadano, media un proceso que no está a cargo de la ORA, y que vale la pena describir brevemente para lograr una cabal comprensión de esta fase que completa el proceso de trabajo de la ORA, y que a su vez aporta al cumplimiento de las metas y compromisos establecidos con el MEF.

Luego de que se realiza el proceso de registro del nacimiento o defunción, el registrador de la ORA realiza el “ensobrado” y envío de las actas de nacimiento y certificados de nacido vivo (si se trata de nacimientos), y actas de defunción y certificados de defunción (si se trata de defunciones), debidamente identificados, a la Subgerencia de Procesamiento de Registros Civiles.

En el caso de los trámites de DNI (fichas registrales, ficha pelmatoscópica, y sustentos), se remitirán a la Agencia u Oficina Registral de su jurisdicción, quien elevará las órdenes de producción a la Subgerencia de Procesamiento de Identificación.

Este proceso de envío, procesamiento de los DNI que realiza la Subgerencia de Identificación, y su retorno a la ORA pueden tomar mucho más tiempo que los 30 días programados, dependiendo de varios factores (distancia, tiempo de envío...). Ello se ha convertido en un proceso crítico que dificulta permanentemente el cumplimiento de la meta comprometida en el convenio.

Al retornar los DNI emitidos por la Subgerencia de Procesamiento de Identificación, el registrador ya dispone del producto DNI, por tanto está en condiciones de entregárselo al ciudadano.

El registrador le pregunta al declarante si es la persona que realizó el trámite de inscripción, o bien si es un representante. Si se trata de un representante verificará su acreditación mediante carta poder, seguidamente le solicitará el ticket del trámite realizado.

El registrador ubicará el DNI, de acuerdo con el sexo y letra inicial del primer apellido del niño o niña. Si no lo ubica, verifica el estado del trámite a través del número de DNI o ficha registral en el aplicativo informático de consulta. Podría darse el caso de que el trámite se encuentre observado, ante lo cual informará al ciudadano el motivo y los pasos siguientes para levantar la observación.



El proceso finaliza con la validación de la impresión dactilar y la firma impresa en el formato, la cual compara con la “captura” del sistema. Es en este momento que se entrega el DNI del menor.

4.3. El ciclo de la documentación y aseguramiento de niños y niñas

La creación de las ORA y el apoyo presupuestal recibido mediante el convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) ha posibilitado a las familias peruanas, especialmente de zonas rurales y en situación de pobreza, poder acceder de manera rápida, gratuita, y en un solo punto de atención (establecimientos de salud), a un conjunto de servicios que incluyen la documentación y aseguramiento fundamentales para que los niños (y adultos) puedan ejercer otros derechos sociales y políticos. A esto lo denominamos “ciclo de documentación y aseguramiento”.

Las ORA instaladas en los establecimientos de salud han favorecido la integración de los procesos de emisión del acta de nacimiento y la entrega del DNI con otros dos servicios fundamentales que están a cargo del MINSA y del SIS, a los cuales antes se accedía de manera independiente en distintos órganos públicos: el Certificado del Nacido Vivo y el registro del SIS. A continuación describiremos este ciclo.

El ciclo: Certificado de Nacido Vivo electrónico, el Acta de Nacimiento y el DNI, y el Seguro Integral de Salud

El ciclo de la documentación y aseguramiento empieza con la emisión del Certificado de Nacido Vivo. Con la instalación de las ORA, el RENIEC y el MINSA —con el apoyo presupuestal de EUROPAN— han dado inicio al funcionamiento del “Sistema de Información de Nacimientos” que es un sistema web que permite que en los establecimientos de salud donde se atienden partos se registre al recién nacido en tiempo real, en la misma sala de partos, generando de manera electrónica, el Certificado de Nacido Vivo (CNV), con lo cual se identifica al recién nacido desde su nacimiento.

El sistema funciona en la misma sala de partos, y el establecimiento solo debe contar con una computadora con acceso a Internet, necesaria para la instalación del aplicativo a través del cual se accede al Registro del Certificado de Nacido Vivo en Línea. El personal de salud, inmediatamente después del parto, registra los datos de la madre, ingresa el número de su DNI, se conecta a la base de datos del RENIEC y verifica la información. Luego se registran los datos del recién nacido, como sexo, peso, talla, y se registran los datos del profesional de la salud que participó en la atención del parto. Esta información es validada en tiempo real con la base de datos del RENIEC. El término de la atención se da con la emisión del Certificado de Nacido Vivo, el cual se completa con la impresión de la huella del pie del recién nacido y la huella dactilar de la madre (Curioso, Pardo, Loayza 2013)

Este nuevo sistema es gratuito y asegura menos errores en la emisión del CNV:

- Reduce la probabilidad de falsificar y/o duplicar identidades.
- Reduce el margen de error en comparación con el registro de datos a mano.

El Registro del Recién Nacido Vivo facilita la pronta identificación ya que cada persona tiene un Código Único de Identificación (CUI) el cual está vinculado directamente con el Documento Nacional de Identidad (DNI).²⁷

Gráfico 13

Proceso de registro del Certificado de Nacido Vivo (CNV) a cargo del Establecimiento de Salud



²⁷ Tomado de <http://www.minsa.gob.pe>

La gran mayoría de establecimientos de salud ya cuenta con el formulario digital conectado, vía Internet, a la base de datos del RENIEC. Ello permite al registrador civil, con solo digitar el nombre o el número de DNI de la madre y del profesional de salud que la atiende, consignar la información contenida en la base de datos, pudiéndose así verificar la identidad de ambos.

Al llenar el CNV en línea, los datos relativos al alumbramiento se incorporan a los registros del RENIEC y facilitan la generación del acta de nacimiento y posteriormente del DNI. De esta manera se disminuye el tiempo de tramitación y el riesgo de cometer errores en la elaboración de los tres documentos.

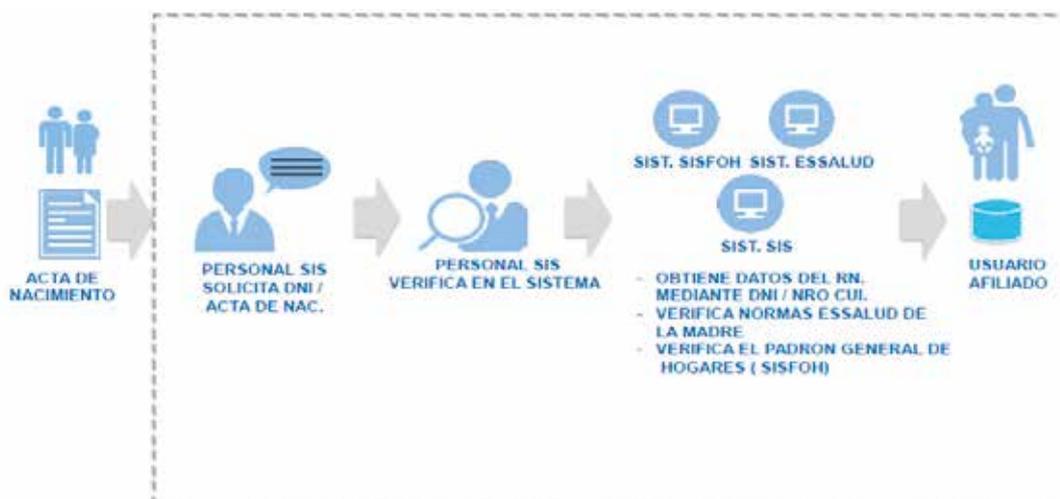
El sistema electrónico de emisión del CNV es producto de la coordinación y articulación intersectorial que el RENIEC y el MINSA han desplegado en los últimos años para brindar un mejor servicio al ciudadano.

La segunda etapa de este ciclo incluye la inscripción del acta de nacimiento y el trámite para la emisión y entrega del DNI, tal como lo vimos en las Fases 1 y 2 del subcapítulo 4.2 (Gráficos 10 y 11).

Al finalizar estos dos pasos, el menor de edad contará con un Código Único de Identificación — que se convertirá en el número de su DNI y que lo acompañará durante toda su vida— el cual le permitirá continuar el trámite para su aseguramiento en el SIS de manera inmediata. El gráfico siguiente nos muestra los pasos para que los padres logren el aseguramiento de su hijo o hija.

Gráfico 14

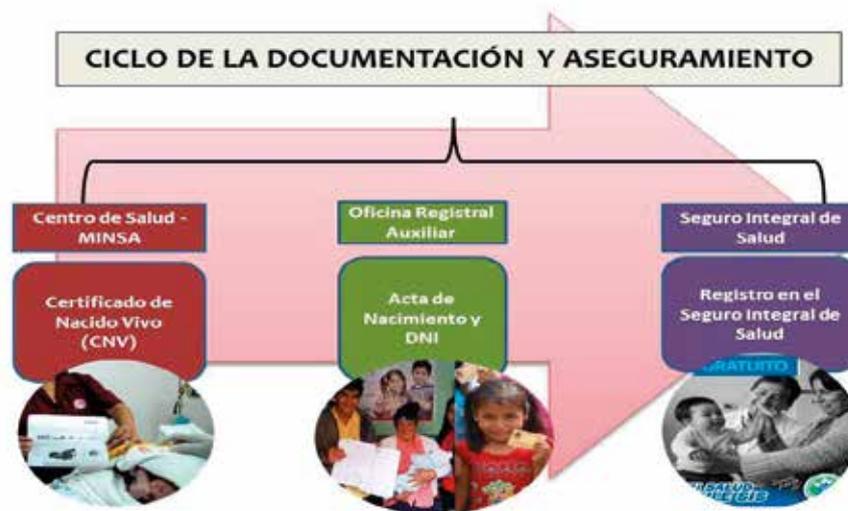
Fase 3 Proceso de afiliación al SIS



La experiencia desarrollada por el RENIEC, con el apoyo de EUROPAN, permitirá que cualquiera de los actores que intervienen en el ciclo de la documentación y aseguramiento sea capaz de reconocer que dicho ciclo se inicia en el establecimiento de salud cuando una madre da a luz y este nacimiento se certifica con el Certificado de Nacido Vivo, pues con este primer documento, los padres podrán ir a la ORA y continuar con los trámites de registro del acta de nacimiento y el DNI. El ciclo culmina con el proceso de inscripción del menor de edad en el SIS, lo que da inicio a los beneficios de protección social del menor.

Finalmente, hoy estos procesos —que en su mayoría se resolvían manualmente y de manera fragmentada— se vienen realizando en línea, de manera concertada y en un solo punto de atención con importantes mejoras en la calidad del servicio. Las tres etapas del ciclo se pueden resumir en el siguiente gráfico:

Gráfico 15
Ciclo de la documentación y aseguramiento



4.4. Monitoreo y evaluación

El componente de supervisión, monitoreo y evaluación fue fundamental desde el inicio del Convenio de Apoyo Presupuestal, ya que el conjunto de sus actividades se sustenta en información estadística (metas e indicadores) que fue establecida desde la programación operativa. De ahí que las actividades iniciales correspondientes a estos procesos se hayan definido desde la fase de programación (ver proceso de programación operativa).

Desde el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN), la supervisión, monitoreo y evaluación son los procesos mediante los cuales el RENIEC genera “los productos que contribuyen a la mejora de la gestión del presupuesto por resultados” (MEF 2012). Así entendido, este proceso ha comprendido la gestión de las fuentes y bases de datos, insumos para la generación de indicadores y para la verificación del cumplimiento del convenio por parte del MEF.

La gestión de la información, de acuerdo con el convenio, implicó varios subprocesos: la recolección, administración, organización, almacenamiento de fuentes de datos, el procesamiento y análisis y la diseminación y transparencia de la información.

Todos estos subprocesos (de gestión de las fuentes y bases de datos) recayeron sobre la responsabilidad de la Subgerencia de Estadística que se constituyó en uno de los pilares más importantes de la experiencia desarrollada por el RENIEC, lo cual permitió:

- Contar con información útil para obtener una medida de logro de resultados y productos.
- Contar con información de desempeño confiable.
- Disponer de información oportuna desde los puntos de atención, para fines de autoevaluación y seguimiento.

Como mencionamos anteriormente, en la fase de programación operativa, la negociación del Convenio de Apoyo Presupuestario fortaleció el conjunto de la gestión del RENIEC ya que contribuyó a un alineamiento de toda la gestión, y de todo el sistema, hacia el resultado. El proceso de monitoreo y evaluación, por ello, cobró importancia, en la medida que debía dar seguimiento a todas las estrategias que venía aplicando la institución e identificar cuál de ellas podía “mover” el resultado objeto del convenio. El Monitoreo y Evaluación se constituyeron en herramientas

de apoyo fundamental para identificar las oportunidades de mejora que permitían cumplir los compromisos del Convenio.

Según los propios responsables, el proceso de gestión de la información tuvo al menos dos hitos importantes: el diseño de la metodología de construcción de indicadores y la construcción inicial de bases de datos analíticas.

- **El diseño de la metodología para la construcción de indicadores**

Fue una etapa inicial (asociada a la fase de programación) dedicada a trabajar los indicadores para la construcción de la línea de base de European, para el seguimiento y para la medición anual. Se propuso utilizar los avances de información de los que ya disponía el RENIEC sobre la población identificada y sobre esa base sustentar los indicadores propuestos.

Como exigencias nuevas, el MEF solicitó establecer metas a nivel de distritos y evaluar las proyecciones de la población. Para establecer las metas se utilizó la información del Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) del Reniec, y se construyó una metodología que detallaba los criterios considerados en el establecimiento de esas metas.

- **La construcción de bases de datos analíticas**

Asociado al proceso de “uso, disseminación y transparencia de la información”, el RENIEC desarrolló en el año 2013 una base de datos analítica que se viene usando con el propósito de compartir información sobre indicadores relevantes y hacer posible el acceso a conocimiento sobre el avance del Estado Peruano en las políticas públicas asociadas al acceso de la población a la identidad.

Este proceso ha estado a cargo de la Subgerencias de Estadística y de Gestión de Base de Datos, las que realizaron el diseño de la base de datos para uso específico del Convenio, en coordinación con la Gerencia de Operaciones Registrales y el MEF.

Su construcción ha permitido una orientación metódica y una coordinación adecuada de los recursos disponibles, la identificación rápida de los problemas y la evaluación cuantitativa de los resultados.

El proceso ha comprendido el recojo, almacenamiento y administración de la información interna así como también el aseguramiento de la calidad de la información utilizada. La información, elemento fundamental del sistema, ha buscado reunir algunas características como:

- Que sea información fiable – la fuente determina la fiabilidad.
- Que sea información homogénea – lo cual implica la alimentación periódica de la base de datos, a fin de mantenerla actualizada.
- Que sea información integrada, temática, histórica y no volátil.

Las bases de datos analíticas han requerido el almacenamiento de información homogénea y fiable, en una estructura multidimensional basada en la consulta y el tratamiento jerarquizado de la misma, y en un entorno diferenciado de los sistemas operacionales.

En su estructura se encuentran los metadatos que permiten mantener el registro de la procedencia de la información, la periodicidad de actualización, su fiabilidad, forma de cálculo, etc. Estos metadatos han permitido simplificar y automatizar la obtención de la información desde los sistemas operacionales a los sistemas informacionales. Esto ha sido posible a través de herramientas de base de datos inteligentes capaces de almacenar, procesar, analizar la información y gestionarla para generar reportes accesibles de utilidad para la toma de decisiones.

Los datos empleados para su construcción están constituidos por toda la información que se ha considerado relevante. Las variables incluidas en la base de datos EUROPAN son las siguientes:

Tabla 16

Variables incluidas en la base de datos analítica EUROPAN

Tipo de Variables	Variables
Variables para la elaboración de los <i>dashboards</i> del Convenio EUROPAN	<ul style="list-style-type: none"> • Ubigeo de Domicilio. • Tipo de trámite (inscripción o rectificación). • Número del DNI del menor. • Fecha de nacimiento. • Fecha de trámite. • Fecha de ingreso al sistema. • Fecha de emisión del DNI. • Código del tipo de captura del trámite de DNI. • Ubigeo del lugar de nacimiento. • Edad en días (fecha de emisión del DNI-fecha de nacimiento). • Clasificación de pobreza.
Las Variables del CNVe (certificado de nacido vivo electrónico)	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de CNVe. • Fecha de registro (emisión) del CNVe. • Fecha de nacimiento. • Código de RENAES. • Ubigeo según RENAES. • Ubigeo de domicilio declarado por la madre. • Código de Local, asociado al establecimiento de salud (solo aplica para las ORA).
Variables en el acta de nacimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acta de nacimiento. • Número de Código Único de Identificación (CUI). • Código del Local de inscripción del registro de nacimiento.

En el último año del convenio, el RENIEC implementó una base de datos analítica denominada “Microstrategy”, a través de la cual mejoró el sistema anterior de monitoreo y evaluación.

Se ha requerido de una planificación cuidadosa e intensas reuniones de trabajo con los desarrolladores para asegurar que la base de datos se ajuste a las necesidades del Convenio, sin perder de vista la necesidad de usos futuros de los datos que se recopilan para la toma de decisiones.

Esta nueva base de datos da seguimiento al indicador de producto priorizado (niños/niñas con DNI emitido dentro de los 30 días de nacido), por semestres o por años, por departamento, provincia y distritos, por quintil de pobreza y por puntos de atención.

Esta base de datos se encuentra actualizada y permite la publicación de reportes periódicos a través de la página web, en los cuales reporta el estado de algunos indicadores trazados.

Si bien este es un importante avance, que cumple con los criterios establecidos por el convenio, el MEF ha solicitado seguir fortaleciendo este sistema sobre la base de un software que brinde todas las posibilidades de análisis y generación de reportes multifuncionales.

4.5. Buenas prácticas en la atención al ciudadano en las ORA

Una de las preocupaciones del RENIEC es brindar una correcta atención al ciudadano que tenga como resultado un correcto proceso de documentación. En ocasiones, este proceso exige a los registradores civiles y de DNI un proceder que responda adecuadamente al contexto social y cultural de las personas que asisten a sus centros de trabajo. En este universo, las ORA no son una excepción.

Aquí encontramos prácticas destacables que involucran una especial atención por parte del registrador civil en el registro de los nacimientos y trámites de DNI. En diversas ORA existen registradores cuya labor traspasa los muros de sus oficinas. Muchos de ellos van a las salas de parto y buscan a las madres para registrar el acta de nacimiento de su recién nacido. Este acto contribuye a que disminuyan los índices de indocumentación en menores de edad y permite que dentro del propio establecimiento de salud se realice el aseguramiento en el SIS.

Como muestra de estas prácticas, da constancia el testimonio del registrador Nelson Omar Mena Heredia, de la ORA del Hospital Santa María de Cutervo (provincia de Cutervo – Cajamarca), ganador de una mención honrosa en el *II Concurso Nacional de Testimonios de Experiencias en Registro Civil*.

En este relato, Nelson nos relata su encuentro en la sala de partos con Orfelina, una joven madre primeriza y sin familiares que la asistan en ese momento, que dio a luz a un niño cuyo padre no quiso firmar. Orfelina es iletrada y pasó tres días en el hospital sin decidir el nombre de su hijo. Nelson Omar, en su condición de registrador civil, la acompañó y asistió durante esos tres días y le explicó la importancia de darle un nombre a su hijo —además de buscar algún familiar que pudiera llegar al hospital para ayudarla—. Al tercer día, Nelson encontró a un familiar de Orfelina a quien le explicó el caso, la importancia del derecho al nombre e identidad y los beneficios de la ORA dentro de dicho hospital.



Nelson Omar Mena Heredia, Registrador Civil de la ORA del Hospital Santa María de Cutervo, narrando su testimonio durante la premiación en el IV Encuentro Nacional de Registradores Civiles realizado el mes de junio de 2015.

Finalmente, Orfelina decidió que su hijo se llamaría Nelson Omar en honor al registrador civil que la ayudó durante su internamiento en el hospital (Ver Anexo 11).

De ese modo, el testimonio sobre las buenas prácticas realizadas por el registrador civil de esta ORA se mostró a sus colegas de todo el país que asistieron al IV Encuentro Nacional de Registradores Civiles.

Cabe mencionar que desde el año 2014 la Escuela Registral, a través de la Subgerencia de Investigación Académica, viene realizando anualmente el *Concurso Nacional de Testimonios de Experiencias En Registro Civil* con el objetivo de valorar el trabajo de los Registradores Civiles en el ámbito nacional reconociendo sus prácticas registrales ante los ciudadanos.

En las dos ediciones del *Concurso*, registradores civiles de gobiernos locales y del RENIEC de todos los departamentos del Perú han participado enviando testimonios en los que narran diversas situaciones que los retan a resolver problemas que abarcan casos especiales para la emisión del acta de nacimiento, del DNI y otras funciones que les competen. Entre muchos casos resaltan aquellos donde registradores civiles que trabajan en zonas de conflicto se dirigen a realizar sus labores para documentar a personas que viven lejos de un centro de atención; aquellos en el que se emite por primera vez el DNI a una persona adulta mayor o se atiende el registro en una de las 47 lenguas originarias que se hablan en el país.

5. RESULTADOS DEL CONVENIO EUROSPAN AL 2014

5.1. Avances en la gestión operativa del RENIEC

Más allá de las metas que valoran los resultados obtenidos por el RENIEC en la entrega de DNI, el convenio MEF-RENIEC (EUROPAN), al igual que otros convenios de apoyo presupuestal para resultados, se propuso mejorar ocho subprocesos de gestión operativa agrupados en los procesos de programación operativa, soporte logístico, organización para la entrega del servicio y monitoreo y evaluación.

Tabla 17

Tabla resumen de procesos operativos establecidos en el Convenio RENIEC MEF (EUROPAN)

PROCESOS	Programación operativa	Soporte logístico	Organización para la entrega del servicio	Monitoreo y evaluación.
SUB-PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Plan de producción. Formulación del proyecto de presupuesto anual. Capacidad disponible en los puntos de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición. Almacén y Distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> Organización para entregar el servicio. Articulación, coordinación colaboración. 	<ul style="list-style-type: none"> Uso, diseminación y transparencia de la información.

Fuente: Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) 2012

La ejecución de estos procesos, bajo criterios específicos, respondía a la necesidad de mejorar el diseño y eficacia de los “procesos críticos y de soporte” para una adecuada entrega de los productos (bienes y servicios) a la población.

En este ítem, intentaremos dar cuenta resumida de los avances y cambios que se han generado en la gestión del RENIEC y en las ORA, a partir del cumplimiento de algunos nuevos criterios de gestión que fueron asumidos como “compromisos” en las tres fases del convenio (Fase 0, Fase 1, Fase 2).

5.1.1. Avances de los procesos de gestión por cada fase del Convenio

La fase cero constituyó la primera etapa de trabajo (III trimestre 2012), fase en la cual el RENIEC debía generar condiciones previas para la ejecución del convenio. En esta corta fase, se exigió al RENIEC el avance de seis subprocesos; sin embargo, hubo dificultades de cumplimiento por el corto tramo dentro del ejercicio fiscal (el Convenio se firmó en el mes de mayo y el presupuesto se desembolsó en el segundo semestre de dicho año) para dar cuenta de los compromisos exigidos por el MEF.

De acuerdo con el informe de verificación del cumplimiento de los procesos y subprocesos (compromisos de Gestión) en el Nivel Cero, el RENIEC, al mes de julio de 2012, solo alcanzó el cumplimiento de 02 de los 06 criterios que fueron evaluados por el MEF: se logró disponer de un documento de establecimiento de costos y se elaboró una base de datos para Recursos Humanos, insumos y bienes de capital (ver Tabla 18).

Tabla 18

Procesos comprometidos por el RENIEC en el nivel cero

N°	Procesos	Compromisos cumplidos por el RENIEC
1	Formulación del proyecto de presupuesto anual.	El RENIEC logró disponer de un documento inicial de costos para la implementación de las ORA.
2	Capacidad disponible en los puntos de atención para proveer productos del programa presupuestal	El RENIEC elaboró una base de datos de recursos humanos nominados, actualizados, autenticados, así como de insumos y bienes de capital, asignada a Jefaturas Regionales que atienden a población de los seis departamentos priorizados.

Fuente: Informe de verificación del cumplimiento de compromisos del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la Identidad, julio 2012.

Frente a los procesos que no se lograron cumplir, el RENIEC recibió observaciones de parte del MEF en relación con los planes de producción, la formulación del presupuesto anual, la organización para la mejora de los procesos críticos de los servicios y el uso y transparencia de la información.

Los procesos que fueron observados así como las razones por la que se observaron los procesos aparecen detallados en la tabla siguiente:

Tabla 19

Procesos y criterios observados por el MEF-Nivel Cero

Procesos que presentan observaciones	Motivo por el que fue observado
<p>Elaboración del Plan de Producción para cumplir las metas de cobertura de los Productos del Programa.</p> <p>Criterio: El RENIEC dispone de un documento que formaliza las metas físicas para los 120 distritos por año para los dos indicadores seleccionados.</p>	<p>No se ha formalizado el documento con las metas físicas para el conjunto de los distritos priorizados de los 6 departamentos.</p>

Procesos que presentan observaciones	Motivo por el que fue observado
<p>Formulación del proyecto de presupuesto anual</p> <p>Criterio: Se cuenta con un listado de puntos de atención disponibles para la entrega del servicio de DNI a niños de 0 a 12 meses.</p> <p>Organización para la mejora de los procesos críticos de los servicios del RENIEC</p> <p>Criterio: Se ha instalado puntos de atención de tal manera que se pueda asegurar el acceso a no menos del 80% de los niños/as nacidos en los establecimientos de salud donde se implementó una ORA.</p> <p>Uso, Diseminación y Transparencia de información</p> <p>Criterio: Se dispone de un sistema de información para el análisis dinámico de indicadores clave.</p>	<p>No se cuenta con una documentación aprobada de los puntos de atención existentes para la entrega del producto de DNI a niños menores de 36 meses.</p> <p>No se cuenta con documentación formal de la implementación de las ORA en las seis regiones priorizadas.</p> <p>Se requiere mayor detalle y formalización del documento preliminar de lineamientos sobre los sistemas informáticos para obtener los indicadores clave.</p>

Fuente: Informe de verificación del cumplimiento de compromisos del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la Identidad, julio 2012.

Dadas las observaciones realizadas por el MEF, la transferencia de recursos del tramo fijo del año 2012 no se realizó en forma completa. El RENIEC solo recibió el 60% del monto correspondiente y la transferencia del 40% restante fue efectuada en el mes de marzo de 2013 cuando se subsanaron las observaciones²⁸.

Avances en los procesos de gestión en la Fase 1:

De acuerdo con el informe de verificación del cumplimiento de compromisos de gestión y metas de indicadores del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la Identidad, en el Nivel 1 al mes de Marzo de 2013, el RENIEC alcanzó el cumplimiento de ocho de los once criterios que fueron evaluados por el MEF, como se detalla en la tabla siguiente.

Tabla 20

Compromisos cumplidos por el RENIEC –Nivel 1

Nº	Procesos	Compromisos cumplidos por el RENIEC
1	Elaboración del Plan de Producción para cumplir las metas de cobertura de los Productos del Programa.	El RENIEC ha comunicado y difundido las metas de los indicadores seleccionados en los 120 distritos priorizados y viene autenticando los padrones nominales de niños/as menores de 5 años.

²⁸ De acuerdo con lo establecido por la Directiva N° 002-2014-EF/50.01, los criterios no cumplidos, deberán ser subsanados en un plazo de 6 meses.

N°	Procesos	Compromisos cumplidos por el RENIEC
2	Elaboración del Plan de Producción para cumplir las metas de cobertura de los productos del Programa.	El RENIEC cuenta con una base de datos actualizada de los puntos de atención disponibles para la entrega del producto DNI a niños menores de 36 meses.
3		El RENIEC cuenta con un listado de bienes y servicios para la entrega de DNI a niños/as menores de 36 meses, en formato Excel.
4	Capacidad disponible en los puntos de atención para proveer los productos del Programa.	El RENIEC cuenta con la base de datos de recursos humanos nominada, actualizada y autenticada, y de bienes de capital registrada en el SIGA por punto de atención (ORA) en los departamentos priorizados.
5	Adquisición.	El 57% del presupuesto del PP en la genérica de bienes y servicios ha sido certificado a febrero de 2013.
6		El 81,6% del presupuesto asignado a CAS para funcionamiento de las ORA en departamentos priorizados ha sido comprometido para todo el año.
7	Organización para la mejora de los procesos críticos de los servicios del RENIEC.	El 53% de las ORA ubicadas en establecimientos de salud priorizados en los 6 departamentos, están operativas y con conectividad en línea.
8	Uso, Diseminación y Transparencia de información.	El RENIEC cuenta con reportes actualizados del indicador priorizado del Convenio, los que se encuentran publicados en la página web.

Fuente: I informe de verificación del cumplimiento de compromisos del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la Identidad, marzo 2013.

Nuevamente, es importante referir que el RENIEC recibió en este período algunas observaciones al avance de sus procesos comprometidos. En este caso, fueron observados tres procesos, como se describe en la tabla siguiente:

Tabla 21
Procesos y criterios observados por el MEF-Nivel 2

Procesos que presentan observaciones	Motivo por el que fue observado
Almacén y distribución Criterio: <i>Disponibilidad aceptable de insumos críticos en cada punto de atención, en coherencia con la meta definida.</i>	Solo el 16,6 % de las ORA implementadas de los 6 departamentos priorizados cuentan con no menos del 80% de insumos críticos.
Articulación, Coordinación, Colaboración. Criterio: Se ha implementado soluciones tecnológicas para la consulta de datos con otras entidades.	El RENIEC no remitió información que permita verificar la consulta de datos con los gobiernos locales de los distritos priorizados.
Uso, Diseminación y Transparencia de información. Criterio: Se dispone de un sistema de información para el análisis dinámico de indicadores clave.	El RENIEC cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación que permite mostrar en una base de datos analítica los avances en los indicadores priorizados, pero no ha incluido las variables solicitadas en el criterio.

Fuente: I informe de verificación del cumplimiento de compromisos del convenio de apoyo presupuestario al programa de acceso de la población a identidad. Marzo 2013.

Dada las observaciones realizadas por el MEF, la transferencia de recursos del tramo fijo del año 2013 solo alcanzó el 60%, y la transferencia del 40% restante fue efectuada en el mes de noviembre cuando se subsanaron las observaciones²⁹.

Avances en los procesos de gestión en la Fase 2:

De acuerdo con el informe de verificación del cumplimiento de compromisos de gestión y metas de indicadores del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la Identidad, en el Nivel 2 al mes de marzo de 2014, el RENIEC alcanzó el cumplimiento de 6 de los 11 criterios que fueron evaluados por el MEF³⁰.

Tabla 22
Compromisos cumplidos por el RENIEC – Nivel 2

N°	Procesos	Compromisos cumplidos por el RENIEC
1	Formulación del Proyecto de Presupuesto Anual.	El RENIEC cuenta con la base de datos actualizada de los puntos de atención para la entrega de DNI a niños menores de 36 meses e identifica la necesidad de nuevos puntos de atención a nivel nacional.
2		El RENIEC cuenta con un listado actualizado de bienes y servicios para la entrega de DNI a niños/as menores de 36 meses en una oficina registral auxiliar.
3	Adquisición.	El 53% del presupuesto del PP programado en el PAC ha sido certificado a febrero 2014.
4	Articulación, coordinación y colaboración.	El 90,8% de los gobiernos locales de los 120 distritos priorizados cuentan con padrón nominado autenticado y operando en línea.
5	Uso, diseminación y transparencia de información.	El RENIEC cuenta con base de datos analítica y actualizada con la cual realiza la evaluación y el monitoreo de los indicadores de productos priorizados.
6		El RENIEC ha elaborado reportes de indicadores trazadores y los ha publicado en su página web.

Fuente: Informe de verificación del cumplimiento de compromisos del convenio de apoyo presupuestario al programa de acceso de la población a identidad. Marzo 2014

Los procesos que presentaron observaciones estuvieron relacionados con la base de datos de Recursos Humanos y bienes de capital nominada y autenticada, las contrataciones, la disponibilidad de insumos críticos y la instalación de puntos de atención; como se detalla en la Tabla siguiente:

²⁹ De acuerdo con lo establecido por la Directiva N° 002-2014-EF/50.01, los criterios no cumplidos, deberán ser subsanados en un plazo de 6 meses.

³⁰ En este tramo no se evaluó el criterio “RENIEC define metas físicas de los indicadores priorizados”, debido a que se valoró que no es responsabilidad de RENIEC, la insuficiente información disponible en el padrón nominado por distrital y en registros de CNV.

Tabla 23

Procesos y criterios observados por el MEF-Nivel 2

Procesos que presentan observaciones	Motivo por el que fue observado
<p>Capacidad disponible en los puntos de atención para proveer productos del programa presupuestal.</p> <p>Criterio: Base de datos de Recursos Humanos nominada, actualizada y autenticada, así como insumos críticos y de bienes de capital, organizada por punto de atención.</p>	<p>Pese a que el RENIEC logró contar con una base de datos de recursos humanos nominada, autenticada y organizada por puntos de atención, no logró conciliar la información del SIGA con el módulo de gestión de recursos humanos del MEF.</p>
<p>Criterio: Contrataciones y adquisiciones de equipos e insumos críticos realizados al primer trimestre del año.</p>	<p>El RENIEC logró organizar y actualizar el registro de bienes de capital en el SIGA por punto de atención, solo en 7 de los 24 departamentos.</p>
<p>Criterio: Disponibilidad aceptable de insumos críticos en cada punto de atención, en coherencia con la meta definida.</p>	<p>El RENIEC, a febrero del 2014, solo logró comprometer para todo el año el 60,3% del presupuesto asignado a CAS en el PP, habiéndose comprometido a lograr el 70% del presupuesto.</p>
<p>Organización para la mejora de los procesos críticos de los servicios de RENIEC.</p> <p>Criterio: instalación de puntos de atención de tal manera que pueda asegurar el acceso a no menos del 80% de los niños/as nacidos en los establecimientos de salud donde se implementó una ORA.</p>	<p>El RENIEC solo logró entregar a las ORA implementadas en los 6 departamentos priorizados mediante PECOSA, el 65,35% de insumos críticos adquiridos el 2013, habiéndose comprometido a alcanzar el 80%.</p>
	<p>El RENIEC logró que el 73,5% de las ORA ubicadas en establecimientos de salud priorizados en los 6 departamentos estén operativas con Sistema de Registro en línea, habiéndose comprometido a alcanzar el 80%.</p>

Fuente: I Informe de verificación del cumplimiento de compromisos del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población la Identidad. Marzo 2013.

Dadas las observaciones, la transferencia de recursos del tramo fijo del año 2014 solo alcanzó el 60% y la transferencia del 40% restante fue efectuada en el mes de noviembre cuando se subsanaron las observaciones³¹.

Para tener una comprensión más cabal del nivel de avance y mejora lograda por el RENIEC en relación con sus procesos de producción del servicio, sería importante conocer cómo han operado otras instituciones públicas sujetas a esta modalidad de convenio. No obstante los cambios operados por el RENIEC a la fecha, en cuanto a la mejora de procesos y procedimientos, no solo han sido evidenciables en la operación del convenio EUROPAN, sino que han trascendido al conjunto de la gestión operativa institucional, dando claras muestras de aporte a la eficacia, eficiencia y calidad de la gestión.

5.1.2. Procesos de gestión e implementación de ORA por cada departamento

Los procesos operativos generales antes descritos, su cumplimiento, dificultad o retraso han tenido efectos directos en la manera como se ha dado el proceso de implementación en las ORA en cada ámbito departamental y sus servicios. Las condiciones contextuales como la geografía, el clima, la accesibilidad, etc. también han jugado un rol clave en los resultados departamentales.

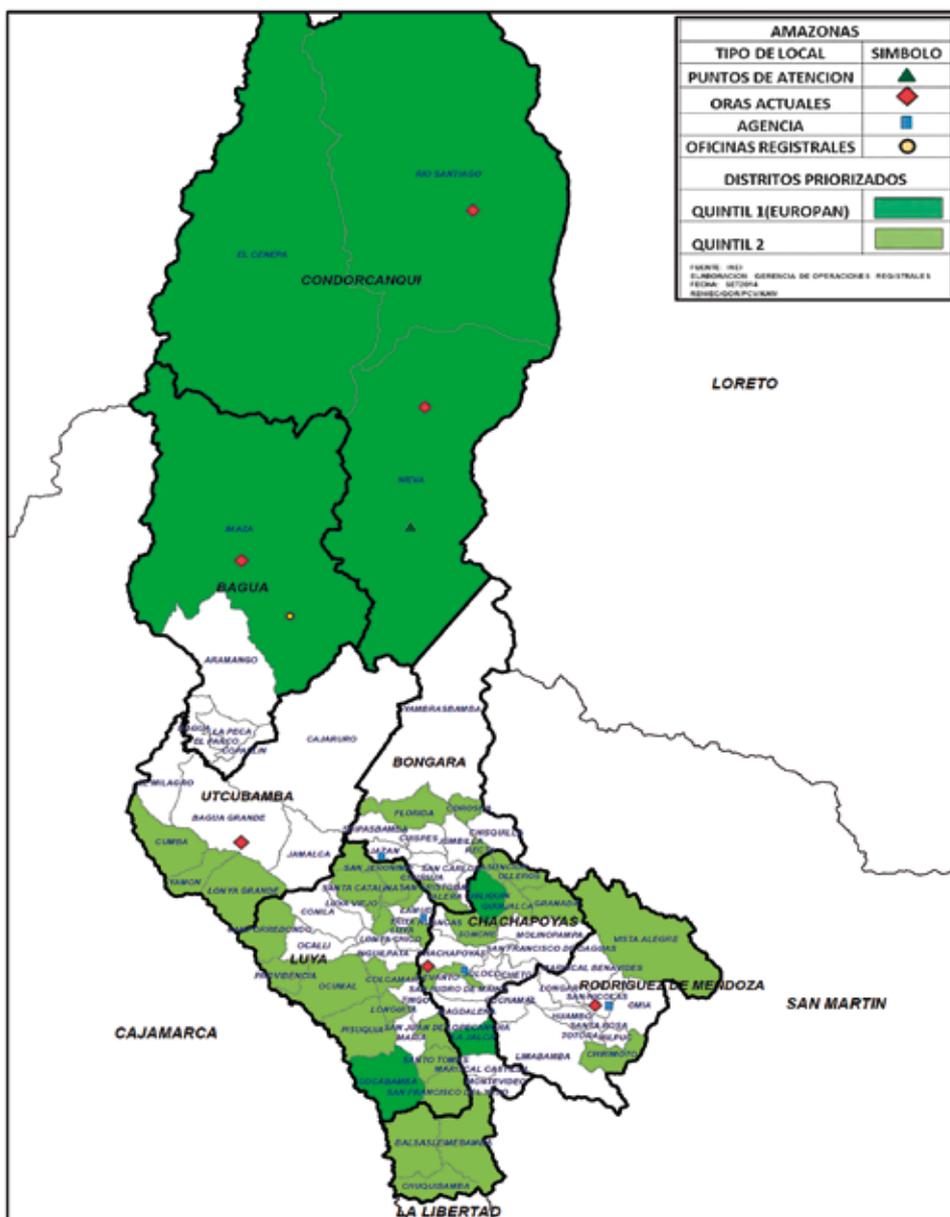
³¹ De acuerdo con lo establecido por la Directiva N° 002-2014-EF/50.01, los criterios no cumplidos, deberán ser subsanados en un plazo de 6 meses.

Estos factores (institucionales y contextuales) se han combinado dando lugar a diferentes ritmos de implementación y avance de los servicios que brindan las ORA en cada departamento; detalle sobre el cual damos cuenta en las siguientes líneas a partir de información general reportada por las propias Jefaturas Regionales y del reporte de instalación de conectividad (por cada ORA) alcanzado por GOR.

5.1.2.1 Proceso de Implementación y avance de las ORA en el departamento de Amazonas

En la región Amazonas, el apoyo presupuestal del Convenio permitió priorizar la atención de siete distritos: Chilibuin, La Jalca, Imaza, Nieva, El Cenepa, Río Santiago y Cocabamba; de las provincias de Chachapoyas, Bagua, Condorcanqui y Luya, para lo cual se definió la necesidad de contar con la implementación de siete ORA, tal como aparecen señaladas en el grafico siguiente:

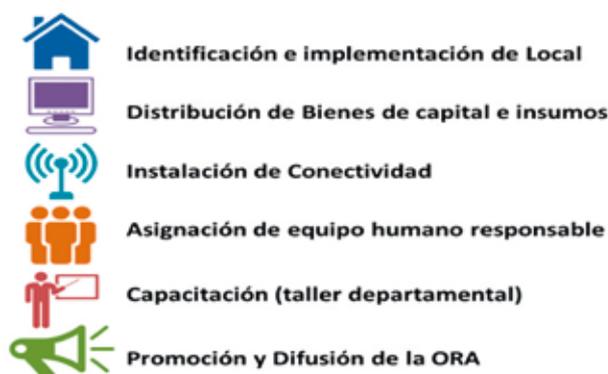
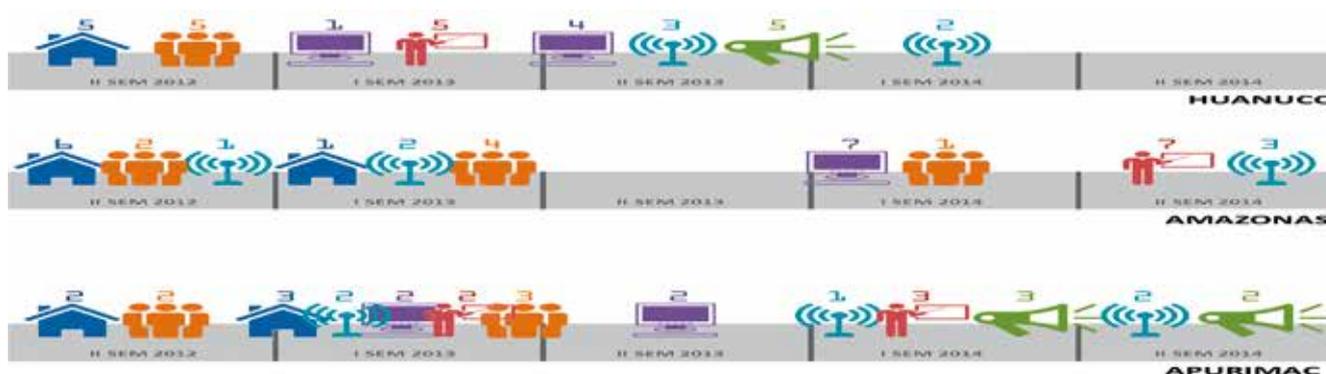
Gráfico 16: Ubicación de las ORA en el departamento de Amazonas



Distritos del quintil 2 se han incluido en Adenda MEF - RENIEC.

La implementación de los procesos más importantes en las ORA de Amazonas (identificación e implementación de locales, distribución de bienes de capital, instalación de la conectividad, asignación de equipo humano responsable, capacitación y difusión de la ORA) según reporte de la Jefatura Regional se dio de manera progresiva desde julio del año 2012 (fecha de inicio del convenio) hasta el mes de diciembre del 2014 (fecha de conclusión del convenio) como lo ilustran los gráficos siguientes:

Gráfico 17.
Ruta de Implementación Amazonas³²



Como podemos observar en la línea del tiempo, el proceso de implementación de las ORA en el departamento de Amazonas se fue desarrollando por etapas con algunos intervalos temporales: así observamos que en el año 2012 se implementaron 6 locales. El séptimo se implementó en el primer semestre de 2013.

En cuanto a la implementación de los equipos humanos, también se avanzó desde el año 2012 conformándose 2 equipos en esta fase inicial y 4 equipos en el I semestre de 2013. Sin embargo, el equipo destinado a la séptima ORA recién tuvo contrato en el I semestre de 2014.

Como observamos en el gráfico, el mayor retraso en el proceso de implementación se ha dado en la conectividad, que pudo resolverse para tres ORA entre los años 2012 y I semestre de 2013, pero en el caso de otras tres ORA, la implementación se dio recién en el último semestre del convenio. En la séptima ORA la implementación pudo ser resuelta recién en el año 2015, después de finalizado el Convenio.

La distribución de bienes de capital también se hizo en el año 2014.

En síntesis, el proceso de implementación de las ORA, especialmente la instalación de la conectividad en este departamento, fue un proceso complejo que permaneció hasta la última fase del proyecto. Queda por explicar las razones que dificultaron el proceso de implementación y su ejecución por fases, a diferencia de otras regiones donde el proceso cobró mayor celeridad.

³² La Jefatura de Amazonas no reportó la implementación de Promoción y Difusión de ninguna de las 7 ORA del Departamento de Amazonas.

Según reporte de la Jefatura Regional, el proceso de capacitación con actores involucrados se realizó en el segundo semestre del año 2014. Sin embargo, se cuenta con un acta de compromiso que evidencia acuerdos de diversos actores a nivel regional desde el 18 de octubre del año 2013.

Según la Jefatura Regional, no se realizaron actividades de información y difusión en las ORA de Amazonas.

Asimismo el balance departamental señala que las mayores debilidades del proceso implementado han sido:³³

- *El insuficiente presupuesto para labores de difusión y promoción de la labor que desempeñan las ORA.*
- *La falta de equipamiento e indumentaria de seguridad para los desplazamientos en zonas de selva (fluvial) y de sierra (caminata).*
- *La poca o nula importancia dada al tema de la identidad por parte de las personas originarias de comunidades nativas y comunidades campesinas.*
- *El difícil acceso a muchas de las comunidades campesinas y nativas de nuestro departamento.*
- *Actas de nacimiento con errores muchas veces por desconocimiento y/o falta de capacitación de los registradores civiles de Municipalidades distritales y centros poblados.*
- *También se han identificado como barreras culturales la presencia de algunas sectas religiosas que indican que el DNI marca a los niños con el “Número de la Bestia (666)”, la creencia de que el DNI es parte de un proceso que culmina en la esterilización, y la poca valoración de la utilidad del DNI por parte de comuneros indígenas.*

5.1.2.2 Proceso de Implementación y avance de las ORA en el departamento de Apurímac

En el departamento de Apurímac, el convenio priorizó la atención de 20 distritos correspondientes a las provincias de Andahuaylas, Abancay, Antabamba, Cotabambas, Chincheros y Grau, según se especifica en la tabla siguiente:

Tabla 24

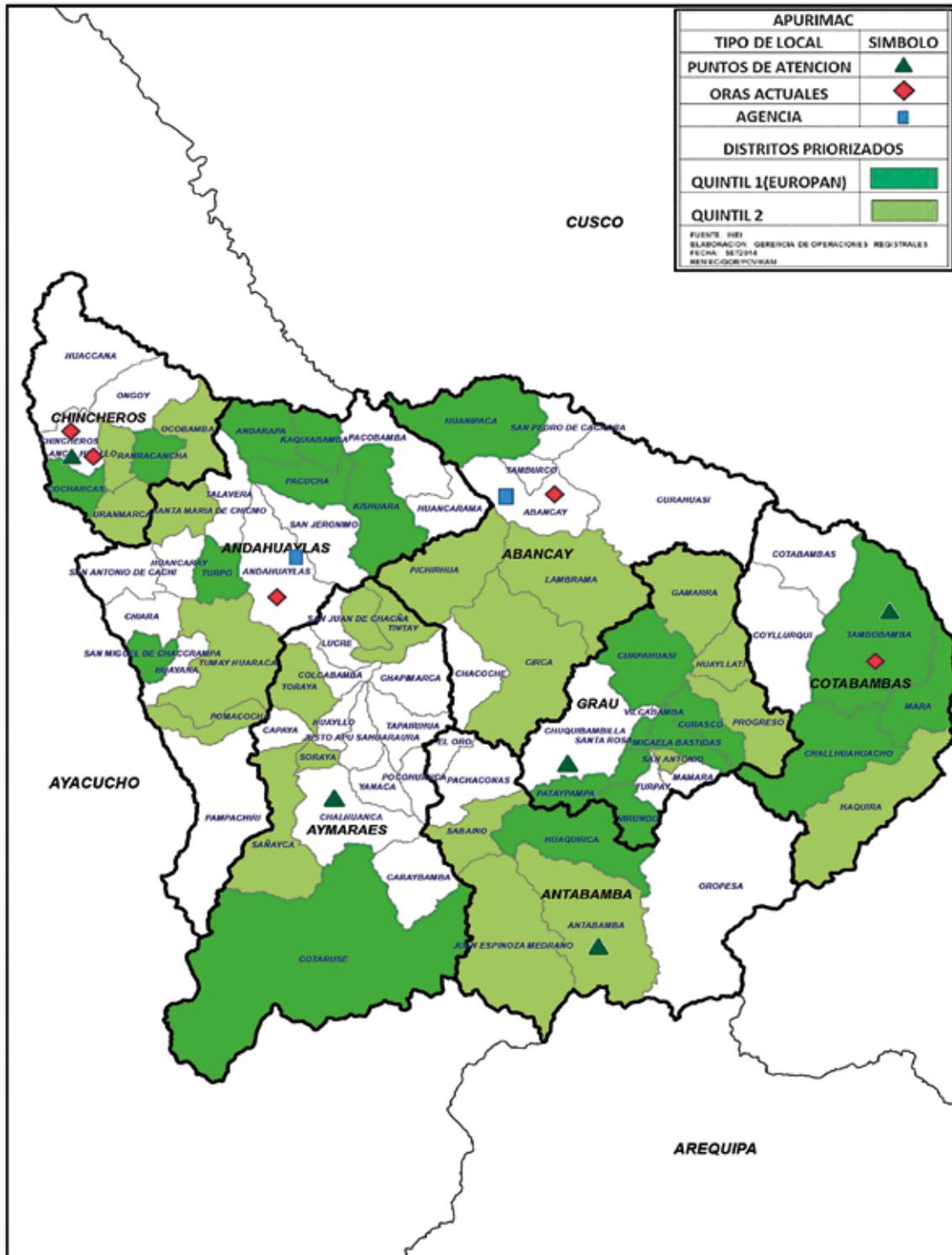
Distritos priorizados por el Convenio en el Departamento de Apurímac

Provincia	Distrito
ABANCAY	HUANIPACA
	ANDAPARA
	KISHUARA
ANDAHUAYLAS	PACUCHA
	SAN MIGUEL DE CHACCRAMPA
	TURPO
	KAQUIABAMBA
	HUAQUIRCA
ANTABAMBA	HUAQUIRCA
AYMARES	COTARUSE
COTABAMBAS	TAMBOBAMBA
	MARA
	CHALLHUAHUACHO
CHINCHEROS	COCHARCAS
	RANRACANCHA
	CURPAHUASI
GRAU	MICAELA BASTIDAS
	PATAYPAMPA
	SANTA ROSA

³³ Información entregada por la Jefatura Regional de Amazonas.

La intervención en estos distritos se realizó desde dos Jefaturas Regionales: Cusco y Ayacucho, las que tuvieron bajo su responsabilidad a las 5 ORA implementadas en este ámbito.

Gráfico 18:
Ubicación de las ORA en el departamento de Apurímac

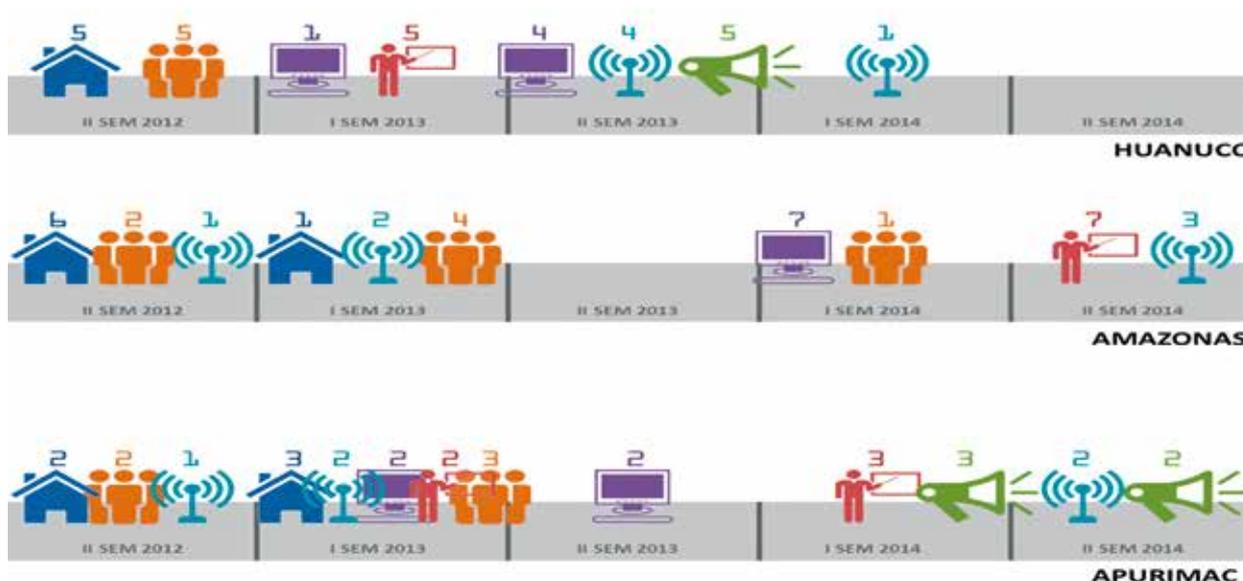


Distritos del quintil 2 se han incluido en Adenda MEF - RENIEC.

En el departamento de Apurímac se implementaron cinco ORA. Como vemos en el gráfico siguiente el proceso se realizó progresivamente a lo largo de los cinco semestres de ejecución del convenio.

Gráfico 19

Ruta de Implementación en Apurímac



El proceso se inició con la implementación de dos de los locales, sus equipos humanos y la conectividad de una ORA en el II semestre de 2012. El proceso continuó durante el año 2013 en que se concluyó con la implementación de locales y personal. Sin embargo, la distribución de bienes de capital se extendió hasta el II semestre del año 2013³⁴.

En las provincias de Andahuaylas y Chincheros, las Oficinas Registrales Auxiliares se encontraron totalmente implementadas a inicios del año 2014, incluyendo la capacitación para los actores involucrados y los procesos de difusión. Sin embargo, en dos ORA (Abancay y Cotabambas) la conectividad recién pudo resolverse en el segundo semestre de 2014, igualmente el proceso de comunicación y difusión.

Según los Jefes Regionales, las principales dificultades reportadas en la implementación de las ORA se relacionan con problemas de conectividad de algunas de ellas, lo que implicó que se mantuvieran los trámites manuales hasta el último período del convenio.

34 La Jefatura Regional de Ayacucho no reportó la implementación de bienes de capital e insumos de una ORA (Hospital de Andahuaylas) del departamento de Apurímac.

5.1.2.3 Proceso de Implementación y avance de las ORA en el departamento de Ayacucho

En el departamento de Ayacucho, el apoyo presupuestal del Convenio permitió priorizar la atención de veinte distritos de las provincias de Huamanga, Cangallo, Huancasancos, Huanta, La Mar, Lucanas, Páucar del Sara Sara, Sucre y Víctor Fajardo, tal como aparecen señaladas en la siguiente tabla:

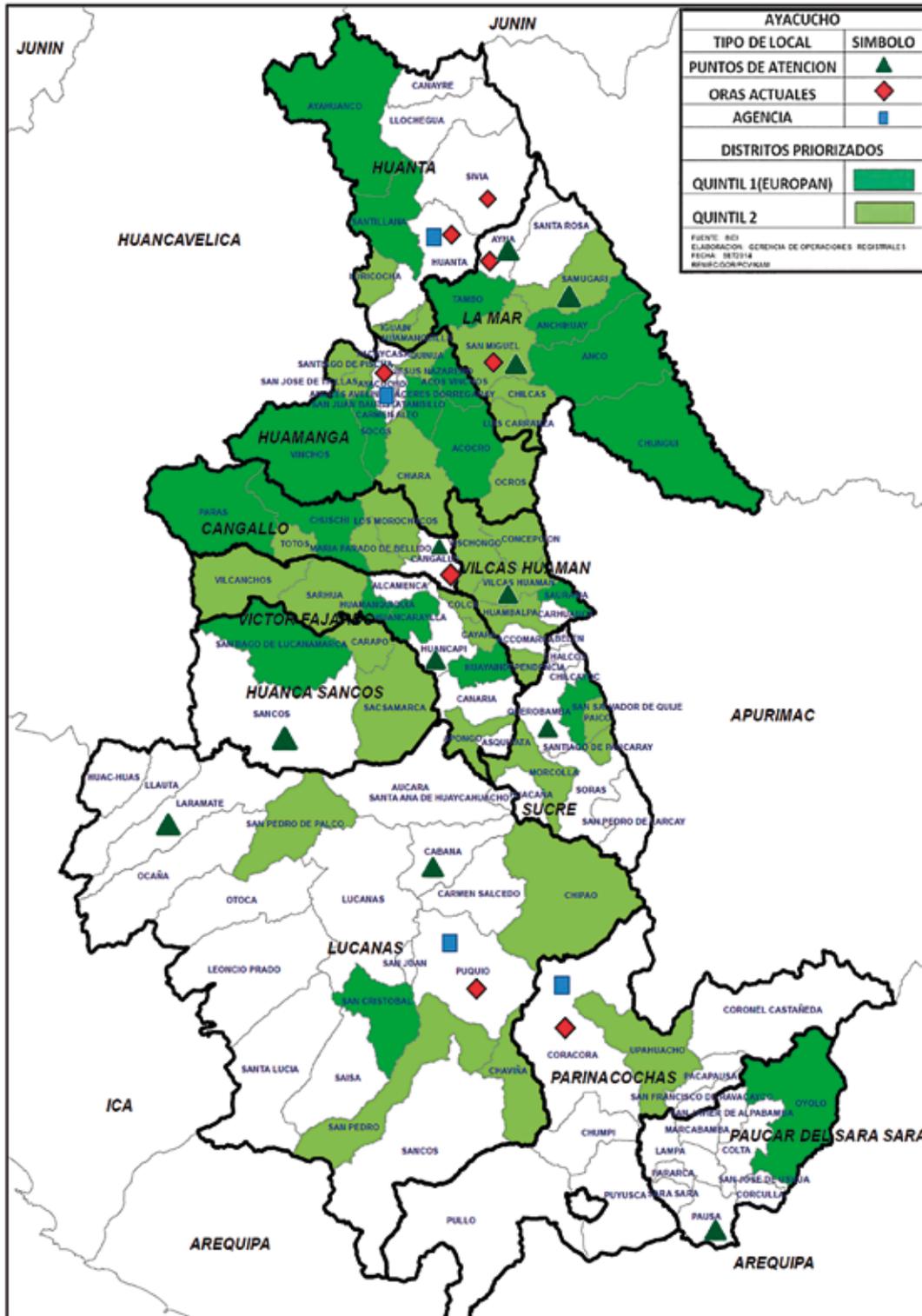
Tabla 25

Distritos priorizados por el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) en el Departamento de Ayacucho

PROVINCIA	DISTRITO
HUAMANGA	ACOCRO
	ACOS VINCHOS
	SOCOS
	TAMBILLO
	VINCHOS
CANGALLO	CHISCHI
	PARAS
HUANCA SANCOS	SANTIAGO DE LUCANAMARCA
HUANTA	AYAHUANCO
	SANTILLANA
LA MAR	ANCO
	CHUNGUI
	TAMPO
LUCANAS	SAN CRISTÓBAL
PAUCAR DEL SARA SARA	OYOLO
SUCRE	SAN SALVADOR DE QUIJE
VÍCTOR FAJARDO	HUAMANQUIQUIA
	HUANCARAYLLA
	HUAYA
	SAURAMA

Gráfico 20

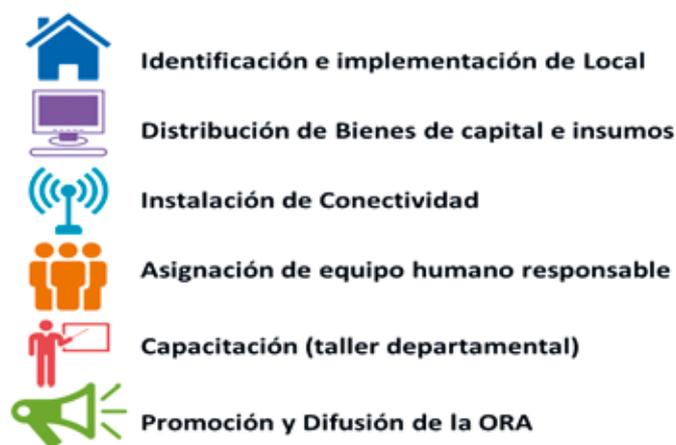
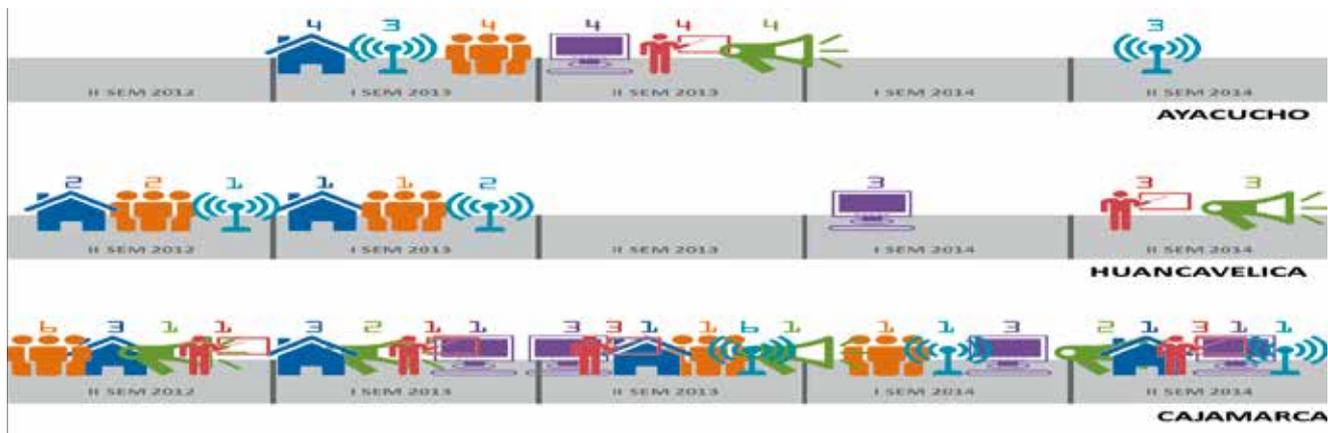
Ubicación de las ORA en el departamento de Ayacucho



Districts of quintile 2 have been included in Adenda MEF - RENIEC.

Tal como puede observarse en el gráfico siguiente, el proceso de implementación de las ORA se concentró principalmente en el año 2013.

Gráfico 21
Ruta de Implementación en Ayacucho³⁵



En el ámbito del departamento de Ayacucho, específicamente en las provincias de Cangallo, La Mar – San Miguel, distritos de Ayna y Sivia, se lograron implementar todas las Oficinas Registrales Auxiliares en cuanto al personal, mobiliario y conectividad.

Al igual que en otras zonas del país, el Jefe Regional de Ayacucho observó que el problema de conectividad de las ORA es el de mayor dificultad enfrentada.

5.1.2.4 Proceso de Implementación y Avance de las ORA en el departamento de Cajamarca

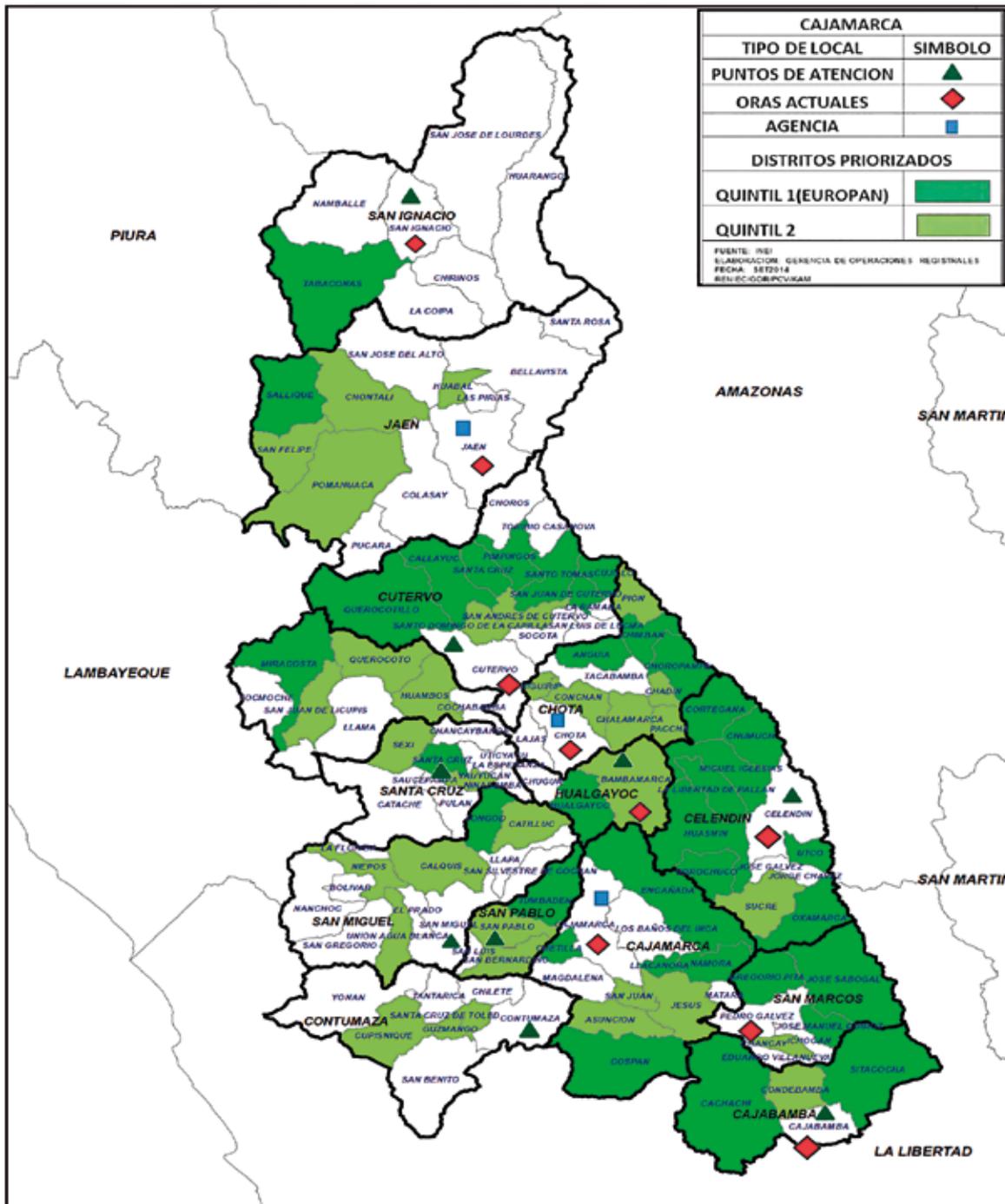
En el departamento de Cajamarca el apoyo presupuestal del Convenio permitió priorizar la atención de 34 distritos de las 13 provincias de Cajamarca:

Chetilla, Cospán, Encañada, Llacanora, Namora, Cachachi, Sitacocha, Chumuch, Cortegana, Huasmin, Miguel Iglesias, Oxamarca, Sorochocho, Utco, La Libertad De Pallán, Anguía, Chimban, Choropampa, Miracosta, Callayuc, Cujillo, Pimpingos, Querocotillo, San Juan De Cutervo, Santa Cruz, Santo Tomás, Hualgayoc, Sallique, Tabaconas, Gregorio Pita, José Manuel Quiroz, José Sabogal, Tongod, Tumbadén

La acción se llevó a cabo mediante la implementación de nueve ORA a cargo de tres Jefaturas Regionales: Amazonas, Trujillo y Piura.

³⁵ La Jefatura de Ica no reportó la Ruta de Implementación de las dos ORA del departamento de Ayacucho a su cargo.

Gráfico 22
Ubicación de las ORA en el departamento de Cajamarca

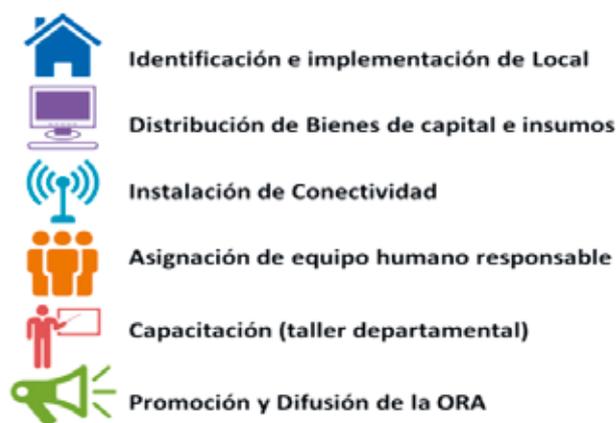
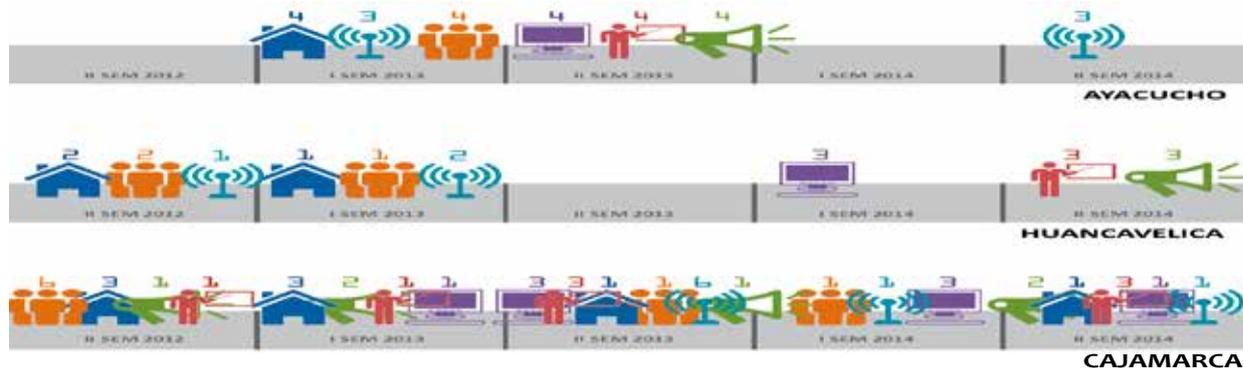


Distritos del quintil 2 se han incluido en Adenda MEF - RENIEC.

En cuanto a la implementación de los procesos más importantes en las ORA de Cajamarca, como podemos ver en el gráfico siguiente³⁶, la ubicación y adecuación de locales, la instalación de conectividad, la implementación de personal, la capacitación y difusión se han dado de manera progresiva durante los cinco semestres que duró el convenio.

36 El gráfico revela información parcial, dado que las Jefaturas Regionales correspondientes no alcanzaron información completa de todas las ORA. Por ejemplo, la Jefatura de Amazonas no reportó la implementación de Promoción y Difusión de dos ORA del departamento de Cajamarca (Hospital General Jaén y Hospital de San Ignacio). La jefatura de Trujillo no reportó la implementación de conectividad de una ORA del departamento de Cajamarca (Tito Villar Cabezas).

Gráfico 23



Si bien la gráfica no aparece completa, como se indica en el anterior pie de página, nos da una idea que la ruta de implementación ha sido un proceso de varias etapas que ha atravesado algunas complejidades, de las cuales las Jefaturas Regionales dan cuenta:

La conectividad de las algunas ORA fue un tema difícil de concretar, y el internet era lento... Asimismo, en las zona se dan frecuentes cortes de fluido eléctrico, lo cual ha influido en el servicio. Consecuencia de estos problemas es que, en los distritos priorizados, no se está emitiendo el CNV en línea por falta de internet. A ello se suma que el CNV manual no se entrega oportunamente por parte del personal de salud.

También se ha observado que no todos los espacios físicos destinados para el funcionamiento de la ORA son adecuados en tamaño y ubicación.

El contexto geográfico y cultural también imprime algunas características a esta zona que han hecho difícil la concreción de los servicios. Se reportaron dificultades en las vías de comunicación en épocas de lluvia, lo cual impedía el traslado de los ciudadanos que son diferidos de Centros de Salud de la zona rural. Asimismo, se han reportado casos de resistencia de las madres solas para registrar a sus hijos por no tener definido el prenombre del menor; ya que por costumbre de algunas personas, en algunas zonas es el padre quien lo decide.

A nivel interno, en la coordinación entre actores del RENIEC, la Jefatura Regional de Cajamarca ha reportado una débil coordinación con el equipo GRIAS y con el personal ORA para las campañas de documentación en distritos priorizados.

Una barrera que también ha sido observada por esta Jefatura es la restricción de facultades a los administradores de las Agencias para que puedan inscribir reconocimientos de hijos extramatrimoniales.

En Cajamarca, se ha identificado algunos casos en los que hay poco interés por parte del personal del SIS y los centros asistenciales para articular los procesos de atención, razón por la que recomiendan que se formalice el trabajo mediante directivas conjuntas, que lleven a formalizar la coordinación del Registrador ORA y el Centro Obstétrico- SIS, al menos una vez al mes.

La Jefatura Regional también ha solicitado la posibilidad de ampliar las funciones de los registradores de las ORA para que puedan inscribir anotaciones marginales de reconocimiento de hijos.

5.1.2.5 Proceso de implementación y avance de las ORA en el departamento de Huancavelica

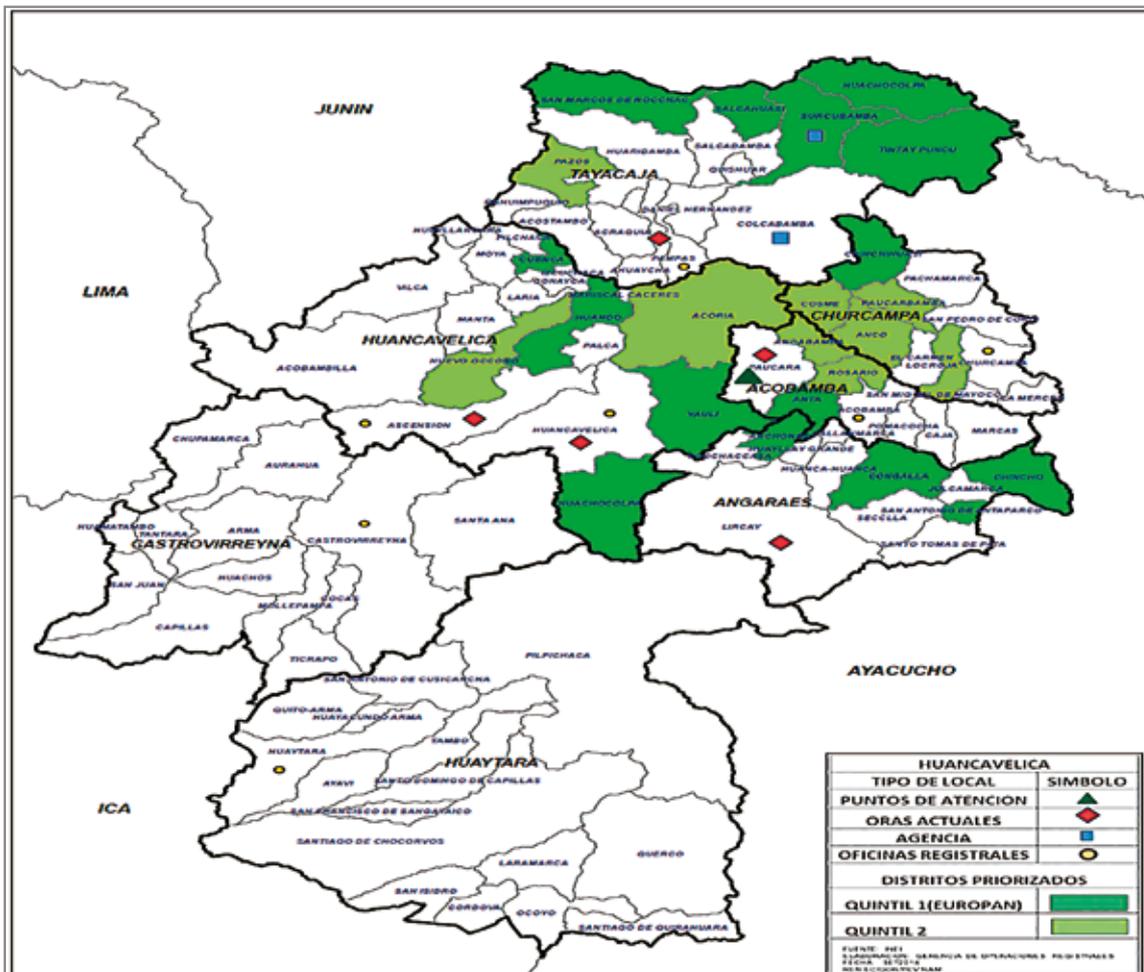
En el departamento de Huancavelica, el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) priorizó la atención de 14 distritos de las provincias de Pampas, Lircay y Paucará

Tabla 26
Distritos priorizados por el Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) en el departamento de Huancavelica

ORA	DISTRITOS
PAMPAS	Cuenca, Yauli, Huando, Anta, Anchonga, Chincho, Congalla, San Antonio De Antaparco,
LIRCAY	Chinchihuasi, Huachocolpa, Salcahuasi, San Marcos De Rocchac, Surcubamba, Tintay
PAUCARA	Puncu

En Huancavelica, se conformaron tres ORA a cargo de una Jefatura Regional, cuya ubicación se presenta en el gráfico siguiente:

Gráfico 24
Ubicación de las ORA en el departamento de Huancavelica



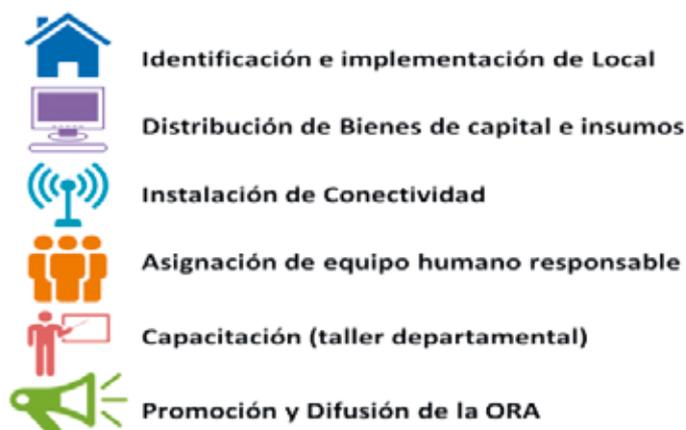
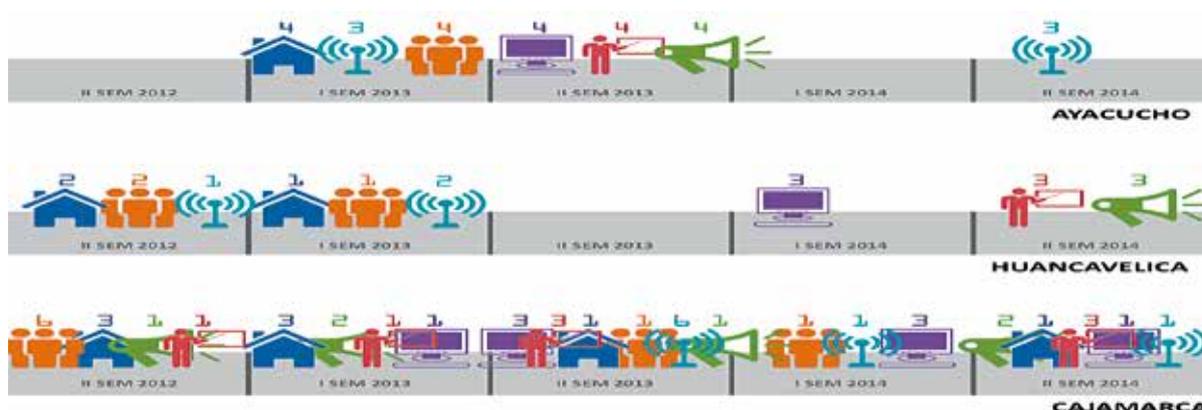
Distritos del quintil 2 se han incluido en Adenda MEF - RENIEC.

En cuanto a la implementación de los procesos más importantes en las ORA de Huancavelica, podemos leer, a partir del gráfico siguiente, que la implementación de locales, de recursos humanos y conectividad se dio tempranamente (en relación con otros departamentos). Sin embargo, estas ORA debieron funcionar con equipamiento prestado de otras unidades, ya que observaron un retraso en la dotación y adquisiciones de bienes y servicios para el funcionamiento oportuno.

La Jefatura Regional de Huancavelica tuvo que implementar acciones importantes para cumplir con los plazos de funcionamiento de las ORA coordinando y celebrando acuerdos y compromisos con Directores de los Hospitales, Centro de Salud, Dirección Regional de Salud y Gobierno Regional de Huancavelica para la dotación de bienes muebles, equipos informáticos y servicio básicos (limpieza, seguridad, conectividad): acciones importantes para cumplimiento de las metas.

Los bienes de capital fueron entregados a las ORA de Huancavelica en el primer semestre de 2014.

Gráfico 25
Ruta de Implementación Huancavelica³⁷



La capacitación de los actores involucrados y generación de acuerdos de trabajo intersectorial se dio en esta zona recién en año 2014, conjuntamente con las tareas de información y difusión.

En el balance efectuado por la Jefatura Regional, se ha dado cuenta de tres dificultades principales que han influido en los procesos de implementación de las ORA:

- Una primera está en relación con las zonas donde se encuentran instaladas las ORA del RENIEC, que al parecer no serían las más adecuadas.

³⁷ La Jefatura de Huancavelica no reportó la implementación de conectividad de ninguna de las tres ORAS correspondientes al departamento de Huancavelica.

- También se ha observado como limitación el servicio de conectividad ofrecido por parte de empresas contratadas por el RENIEC. Se ha mencionado que “no existe solución provisional o permanente de la conectividad para las ORA, factor importante y determinante para el cumplimiento de metas del convenio”.
- También han influido en el servicio algunas barreras culturales que se resumen a continuación:

Tabla 27

Barreras geográficas y culturales

ORA	Barreras identificadas
En ORA Paucará	A inicios de las operaciones de la ORA, los padres de los recién nacidos se resistían a inscribir las actas de nacimiento en la misma ORA, pues suponían que al no ser inscritas en la OREC de su municipalidad, no serían considerados como ciudadanos en su jurisdicción de domicilio. La misma suposición había de parte de las autoridades locales, al considerar erróneamente que de no ser inscritas las actas en su jurisdicción perjudicarían el estímulo económico por parte del MEF.
En ORA Pampas	Las barreras por la ubicación geográfica (acceso accidentado, alejado) de los distritos nororientales (Huachocolpa, Pazos, Salcahuasi, San Marcos de Rocchac, Surcubamba, Tintay Puncu) de la Provincia de Tayacaja (VRAEM) no permiten cumplir con la meta de dotar con DNI a los recién nacidos dentro de los 30 días de nacidos.
En ORA Lircay:	Distrito de San Antonio de Antaparco, con ubicación geográfica lejana de la ORA Lircay, que por el contrario se encuentra cercana a la Región Ayacucho, lo que ha dificultado atender al cien por ciento de los recién nacidos dentro de los 30 días de recién nacidos.
	En general, las barreras geográficas, temporadas de lluvias y clima adverso han influido negativamente en el cumplimiento de metas.

5.1.2.6 Proceso de implementación y avance de las ORA en el departamento de Huánuco

En el departamento de Huánuco, el convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) priorizó 25 distritos de las provincias de Pachitea (Panao), Leoncio Prado (Tingo María y Aucayacu), Huamalés (Llata) y Dos de Mayo (La Unión).

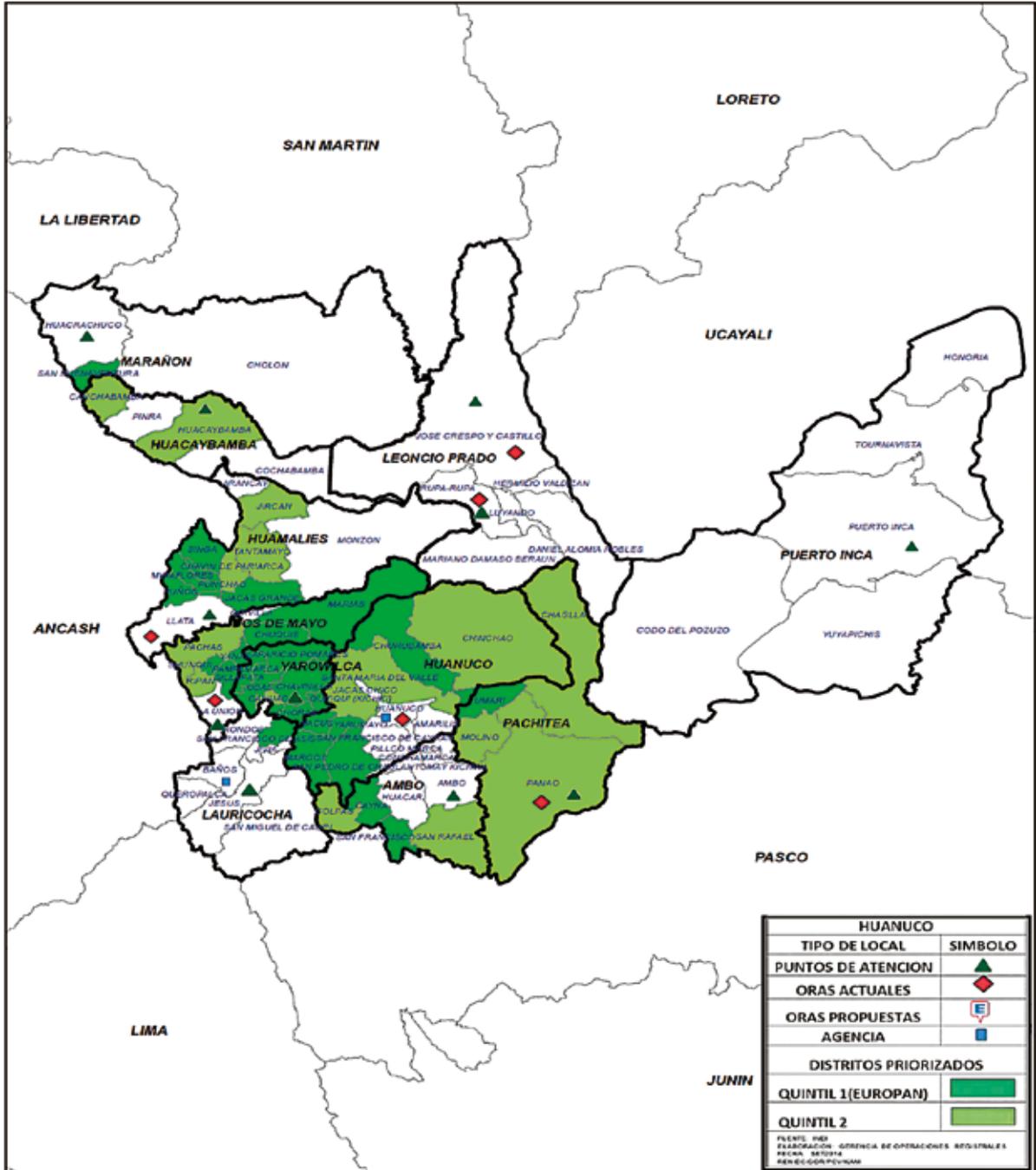
Tabla 28

Distritos priorizados por el Convenio EUROPAN en el departamento de Huánuco

PANAO DE TINGO MARIA AUCAYACU CS LLATA LA UNION	Churubamba, Margos, San Pedro De Chaulán, Yarumayo, Cayna, San Francisco, Chuquis, Marías, Shunqui, Sillapata, Yanas, Jacas Grande, Miraflores, Punchao, Puños, Singa, San Buenaventura, Umari, San Francisco De Asís, Chavinillo, Aparicio Pomares, Jacas Chico, Obas, Pampamarca, Choras
---	--

La atención para estos distritos se organizó a través de 5 nuevas ORA cuya ubicación aparece en el mapa siguiente:

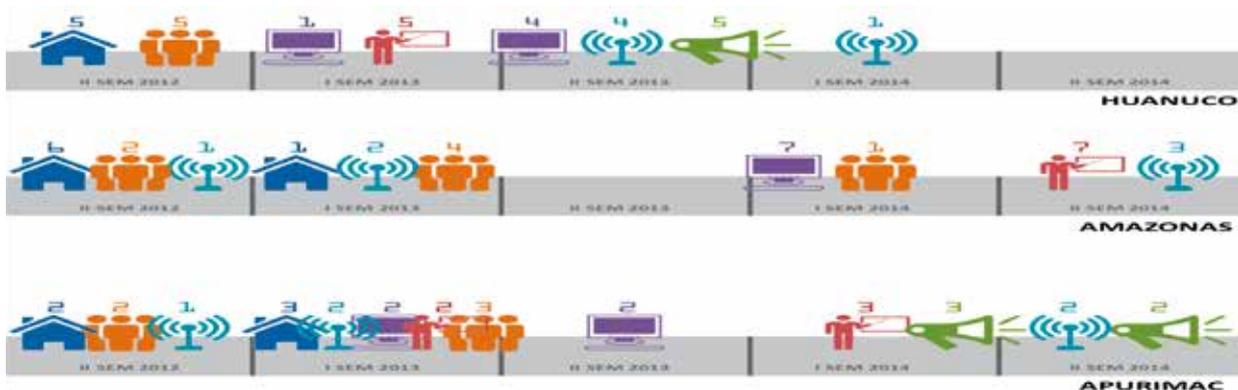
Gráfico 26
Ubicación de las ORA en el departamento de Huánuco



Districtos del quintil 2 se han incluido en Adenda MEF - RENIEC.

El proceso de implementación de las ORA de Huánuco se realizó con anterioridad a otros departamentos. Así, durante el primer trimestre de operación del Convenio se logró implementar los cinco locales y los cinco equipos de personal para su atención. Las ORA en esta región se apoyaron inicialmente en la conectividad brindada por algunos establecimientos de salud. Sin embargo, la Jefatura Regional reportó que en algunos casos, el trabajo del RENIEC no fue bien comprendido por el personal que administraba los establecimientos de salud, que asumían que hacían un favor al RENIEC al facilitarles los locales y el acceso a internet (Centro de Salud Panao). En consecuencia, se han identificado problemas en algunos locales de las ORA que no están adecuadamente ubicados (por ejemplo, una ORA se ha ubicado en una azotea) en espacios de fácil acceso para la población.

Gráfico 27
Ruta de implementación en Huánuco



La entrega de bienes de capital a las ORA se realizó en el primer y segundo semestre de 2013 y la conectividad para cuatro de ellas se instaló durante el mismo año; en tanto que solo una debió esperar hasta el primer semestre del año 2014. En cuanto a este último servicio, la Jefatura Regional ha reportado problemas que se agudizan por las condiciones geográficas:

El problema más crítico es de conectividad (el servicio deficiente, con interrupciones) lo que no permite realizar el trabajo en condiciones óptimas) (JR de Huánuco).

También se ha precisado que las diferencias culturales en algunas zonas son un factor que juega un rol importante, pues exige la aplicación de una perspectiva intercultural y de registradores civiles que conozcan mejor la lengua del lugar.

Más allá de algunos retrasos y dificultades locales experimentadas en los procesos de implementación de las ORA, el balance general ha sido positivo. Algunos de los beneficios más importantes generados a partir de su implementación han sido:

- La inscripción de nacimientos ordinarios.
- La emisión del acta de nacimiento gratuita.
- La tramitación y emisión del DNI y su entrega hasta en menos de 30 días calendario y en forma gratuita.
- Fortalecimiento de la base de datos de beneficiarios de programas sociales.
- Los padres han podido tramitar copias de actas de nacimiento y del DNI en las ORA.
- La mejora en los procesos de atención de menores. Reducción de tiempos de entrega del DNI.
- La ampliación de la cobertura de atención del RENIEC en hospitales y establecimientos de salud, que pasaron de 49 a 83 ORA al finalizar el convenio.

5.2. Resultados y metas alcanzadas

A nivel agregado, el convenio alcanzó a 120 distritos de seis departamentos del país y comprometió la acción de ocho jefaturas regionales que operaron bajo la coordinación de la GOR y la participación de las gerencias involucradas.

A este nivel, es posible concluir que el convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) permitió avanzar en el cierre de brechas de indocumentación en general en 120 distritos priorizados y avanzar en la cobertura de entrega de DNI principalmente a niños y niñas menores de 30 días de nacidos.

El Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN) ha posibilitado que en plazos relativamente cortos se logre reducir la tasa de indocumentación a través de una “estrategia” valiosa de identificación. El hecho de poder registrar a un recién nacido inmediatamente después del parto se ha validado como una medida eficaz para contribuir a la solución del problema de indocumentación a largo plazo.

Asimismo, el hecho de efectuar los trámites gratuitamente ha generado un valor agregado al servicio de la población en extrema pobreza.

De manera general, el RENIEC logró invertir en este esfuerzo 14 millones 500 mil soles que fueron transferidos desde el MEF; medio millón menos del monto esperado (15 millones de soles), que no le fue entregado debido a que una de las metas no se logró obtener.

5.2.1. Resultados generales

La medida cuantitativa de logro de la intervención realizada por el RENIEC en el marco del Convenio ha sido valorada en virtud del cumplimiento de las dos metas propuestas para los años 2013 y 2014.

Resultados Meta 1: Proporción de niños y niñas menores de 12 meses, provenientes de los 120 distritos priorizados, que cuentan con DNI

Tabla 29 NIÑOS DE 1 AÑO CON DNI

Meta y resultados 2012-2014		
	META%	RESULTADOS%
2012	52	65,8
2013	55	69,8
2014	60	79

Fuente: Meta: Convenio MEF-RENIEC. Resultados: Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) 2012-2014, INEI

Tabla 30

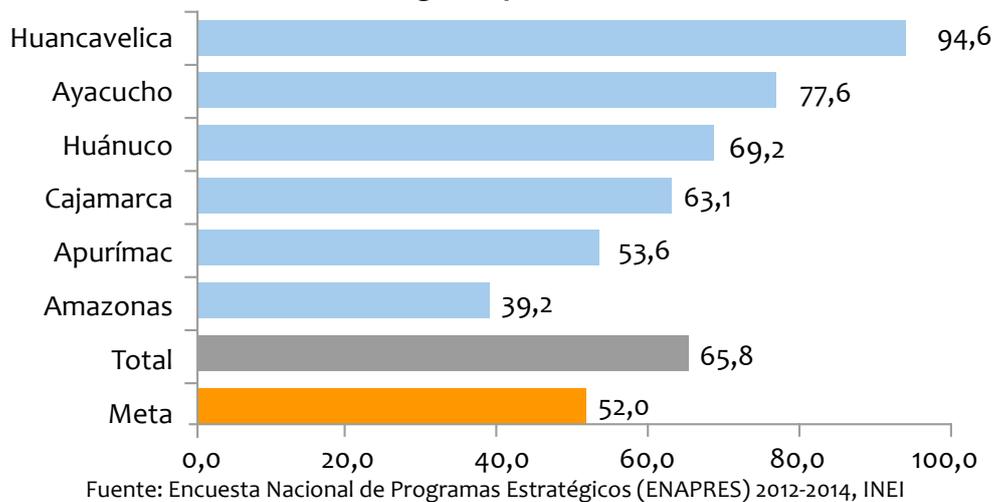
Ámbito EUROPAN: Porcentaje de Niños y niñas que tienen DNI, según departamento, 2012-2014

Departamento	2012	2013	2014
Total	65,8	69,8	79,0
Amazonas	39,2	29,5	56,7
Apurímac	53,6	65,9	79,6
Ayacucho	77,6	95,4	91,3
Cajamarca	63,1	67,6	86,7
Huancavelica	94,6	100,0	89,5
Huánuco	69,2	72,9	52,2

Fuente: Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) 2012-2014, INEI

Gráfico 28

Ámbito EUROPAN: Porcentaje de niños y niñas que tienen DNI, según departamento, 2012

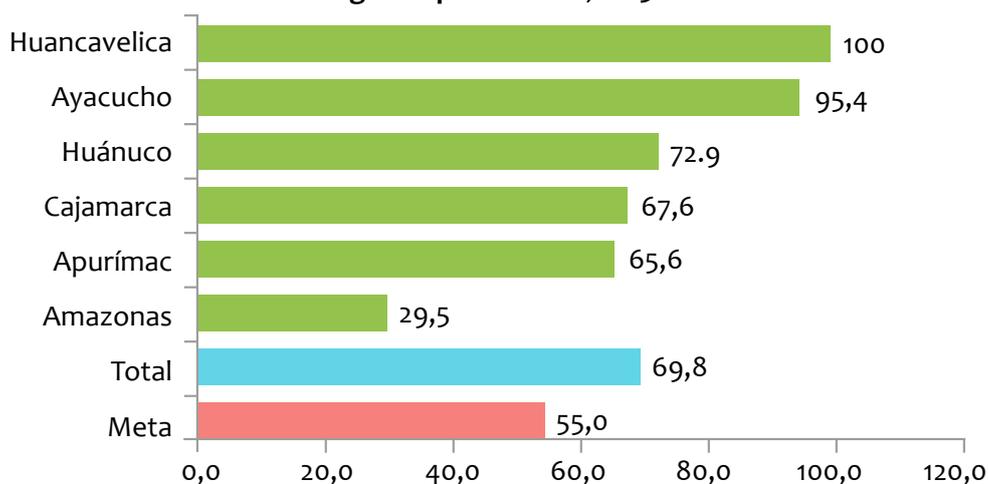


En el 2013 se ha logrado cubrir en promedio el 106% de la meta establecida para documentar a los menores de un año. Para el mismo año, a nivel departamental la meta 1 —referida a la proporción de niños y niñas menores de 12 meses que cuentan con DNI en el año— fue cumplida satisfactoriamente en el departamento de Ayacucho.

En el caso de Huánuco y Huancavelica, el porcentaje de logro en la meta 1 alcanzó el 90,5% y el 86,3%, respectivamente.

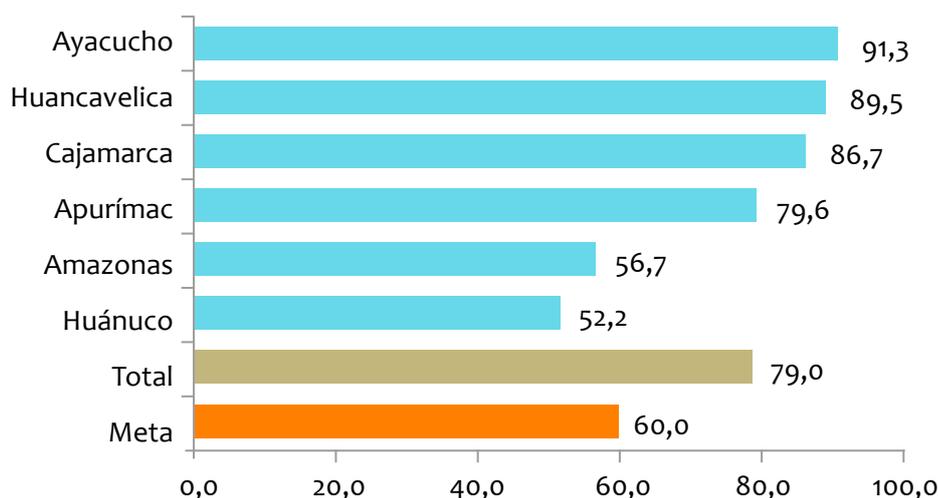
Gráfico 29

Ámbito EUROPAN: Porcentaje de niños y niñas que tienen DNI, según departamento, 2013



A diciembre del año 2014, la evaluación de resultados observó casi el mismo comportamiento del año anterior: Amazonas, Apurímac, Ayacucho y Cajamarca lograron alcanzar metas mucho más altas que las propuestas. Sin embargo, Huancavelica y Huánuco mantuvieron un 86% y 90% de logro, respectivamente, sin alcanzar el 100% en esta primera meta.

Gráfico 30
Ámbito EUROPAN: Porcentaje de niños y niñas que tienen DNI, según departamento, 2014



Fuente: Estadística del RENIEC- Base de Datos publicada en la página web

Resultados Meta 2: Proporción de niños y niñas recién nacidos que cuentan con DNI emitido hasta los 30 días de edad

Tabla 31

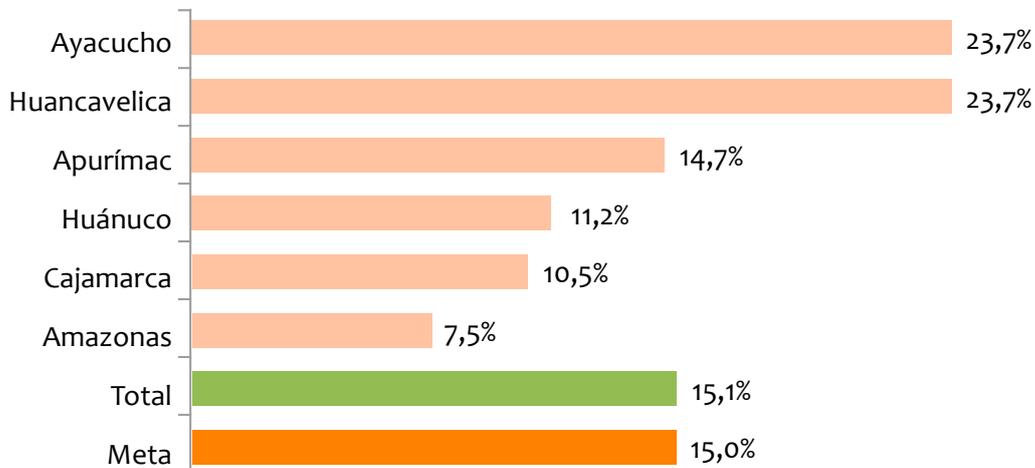
Niños y niñas nacidos en el segundo semestre del 2012 que obtuvieron su primer DNI, por tipo de captura de trámite, según departamento de residencia, DNI emitidos del 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2012.

Departamento	Total	Manual			Semiautomático		
		Total	Hasta los 30 días de nacido	Después de los 30 días de nacido	Total	Hasta los 30 días de nacido	Después de los 30 días de nacido
Total	3 498	2 206	158	2 048	1 292	369	923
Amazonas	240	168	9	159	72	9	63
Apurímac	360	170	10	160	190	43	147
Ayacucho	628	391	73	318	237	76	161
Cajamarca	1 347	865	27	838	482	115	367
Huancavelica	494	326	25	301	168	92	76
Huánuco	429	286	14	272	143	34	109

Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción.
Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

Gráfico 31

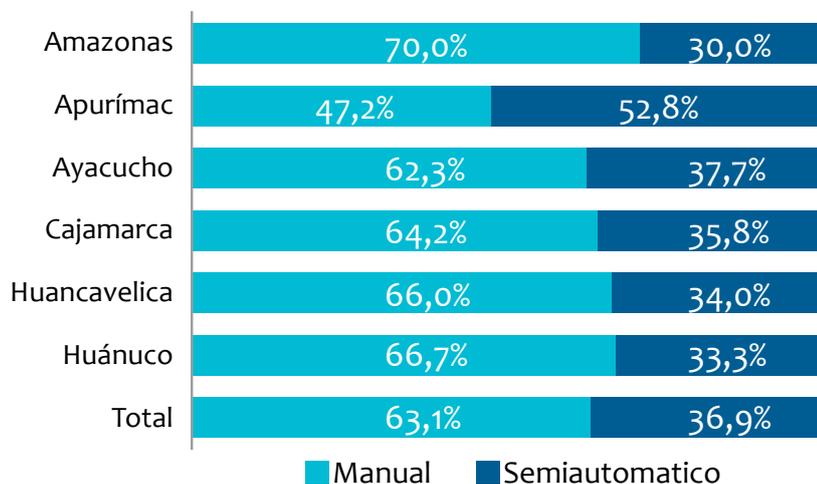
Porcentaje de niños/as que obtuvo su primer DNI hasta los 30 días de nacido, según departamento de residencia, 2012



Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Nacionales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

Gráfico 32

Porcentaje de niños/as que obtuvo su primer DNI por tipo de captura de trámite, según departamento, 2012



Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Nacionales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

En relación con la segunda meta propuesta, referida a la proporción de niños y niñas menores de 12 meses que cuentan con DNI dentro de los 30 días de nacido, el reto asumido por el convenio era mucho mayor, ya que se buscaba garantizar que niños y niñas recién nacidos, pudieran contar con el DNI y con ello puedan asegurar su inmediata inserción en los beneficios sociales (Programas) que brinda el Estado para garantizar su adecuado desarrollo.

El supuesto era poder reducir tiempos en la producción y emisión del documento de identidad para los niños recién nacidos.

Veamos las cifras alcanzadas en el año 2013:

Tabla 32. Resultados de la Meta de los 30 días – Año 2013

Departamento	Meta	Resultado	%
AMAZONAS	287	112	39%
APURÍMAC	320	223	70%
AYACUCHO	488	361	74%
CAJAMARCA	934	416	45%
HUANCAVELICA	462	387	84%
HUÁNUCO	548	158	29%
Total	3039	1657	--

Fuente: Estadística del RENIEC- Base de Datos publicada en la página web.

Durante el año 2013, las cifras de producción de DNI no alcanzaron la meta prevista en ninguno de los departamentos. Este comportamiento se debió a varios factores:

- Las 34 ORA no estaban totalmente implementadas.
- Gran parte de los trámites todavía no se realizaban en línea.
- La población recién se estaba informando de la existencia de este servicio.
- Los tiempos de emisión de los DNI eran muy largos, ya que el proceso debía realizarse en Lima. Las distancias y el tiempo que tomaba enviar el trámite, y retornar los DNI a las zonas más alejadas del país, excedía los tiempos propuestos por la meta. Esta situación fue más clara en las ORA de más difícil acceso (véase el caso de Amazonas y Huánuco).

A nivel departamental, Huancavelica, Apurímac y Ayacucho observaron una mayor cercanía a las cifras propuestas

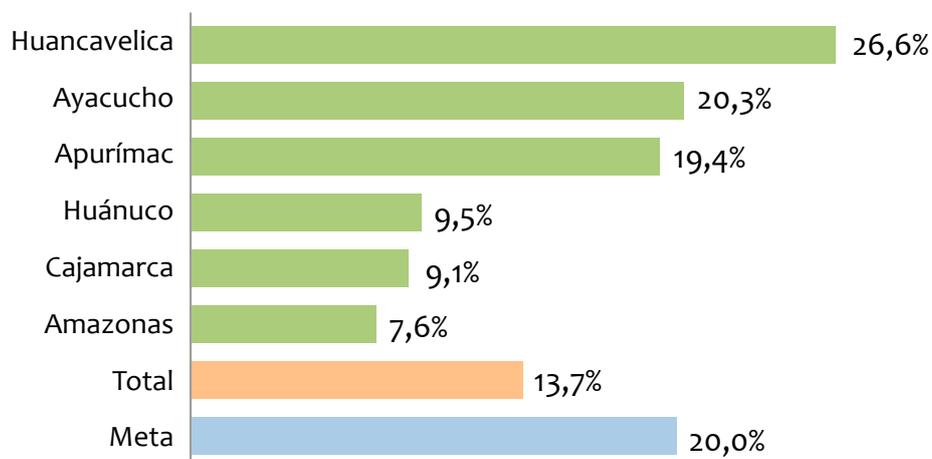
Tabla 33: Niños y niñas nacidos en el año 2013 que obtuvieron su primer DNI, por tipo de captura de trámite, según departamento de residencia, DNI emitidos del 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2013.

Departamento	Total	Manual			Semiautomático		
		Total	Hasta los 30 días de nacido	Después de los 30 días de nacido	Total	Hasta los 30 días de nacido	Después de los 30 días de nacido
Total	11 055	7069	352	6717	3986	1162	2824
Amazonas	1299	964	9	955	335	90	245
Apurímac	1041	614	70	544	427	132	295
Ayacucho	1630	766	56	710	864	275	589
Cajamarca	4165	2954	91	2863	1 211	286	925
Huancavelica	1331	613	67	546	718	287	431
Huánuco	1589	158	59	1099	431	92	339

Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

Gráfico 33

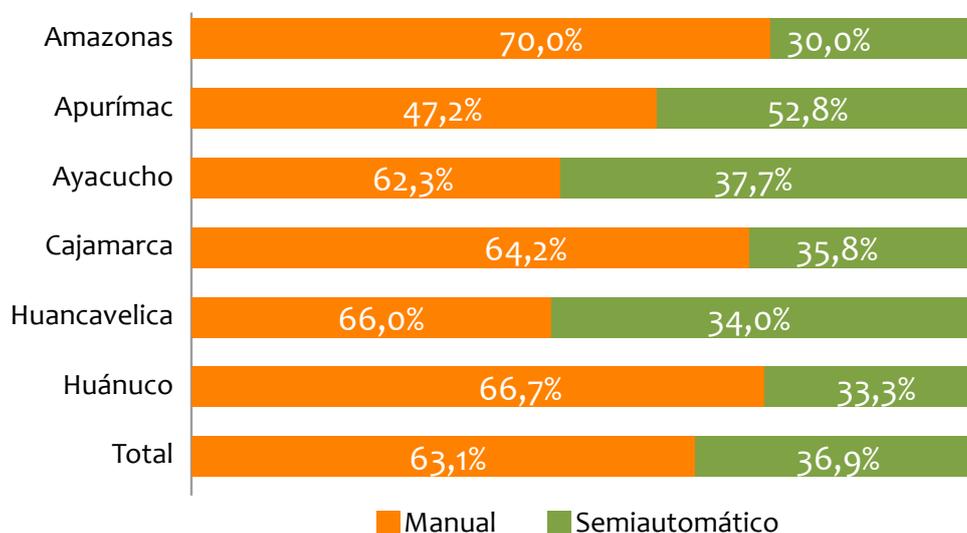
Porcentaje de niños/as que obtuvo su primer DNI hasta los 30 días de nacido, según departamento de residencia, 2013



Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Nacionales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

Gráfico 34

Porcentaje de niños/as que obtuvo su primer DNI por tipo de captura de trámite, según departamento, 2013

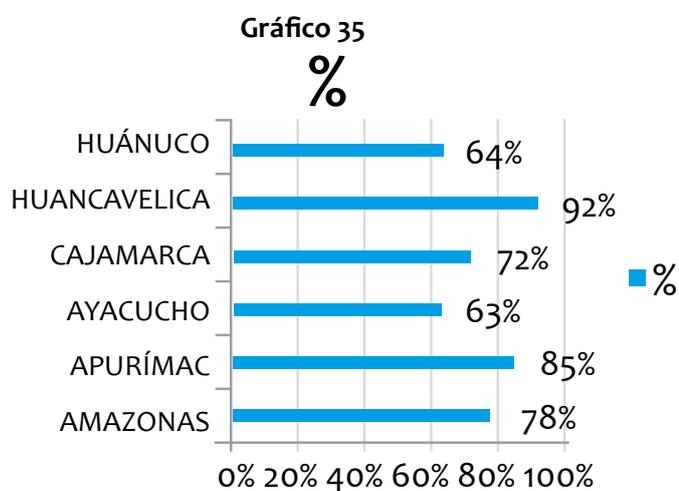


Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Nacionales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

Tabla 34
Resultados de la meta de los 30 días – año 2014

Departamento	Meta	Resultado	%
AMAZONAS	292	228	78%
APURÍMAC	321	272	85%
AYACUCHO	497	315	63%
CAJAMARCA	932	673	72%
HUANCAVELICA	472	433	92%
HUANUCO	547	349	64%
Total	3061	2270	--

Fuente.- Meta: Registro Único de Identificación de las Personas Nacionales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC. Resultados: Convenio MEF - RENIEC.



Fuente: Estadística del RENIEC- Base de Datos publicada en la página web

En el año 2014, la producción de los DNI mejoró en todos los departamentos a partir de algunas medidas correctivas tomadas por el RENIEC. Sin embargo, la meta no fue alcanzada en ninguno de ellos, planteándose algunos procesos críticos que el RENIEC deberá mejorar (ver capítulo siguiente) para agilizar el proceso de emisión de DNI.

El mayor problema es que la información tiene que llegar a LIMA. Desde la ORA tienen que trasladarse por vía fluvial hasta la Oficina más cercana desde donde se envía a Lima la documentación. Existe una red de distribución ya establecida. La agencia más cercana es la que envía. Por más que tengan todas las condiciones, no se puede en 30 días. La emisión aquí en Lima dura unos 7 u 8 días (Coordinador EUROPAN).

Dado el complejo procedimiento, se ha evaluado que la meta estimada resultó muy alta por la distancia a que se encuentran las ORA. En el año sí fue posible cumplir con las metas, pero en 30 días no. Nuevamente, Huancavelica (92%) y Apurímac (85%) fueron los departamentos que alcanzaron un mayor logro en las metas. Queda por evaluar el proceso de producción de los DNI, a fin de reducir los tiempos del trámite.

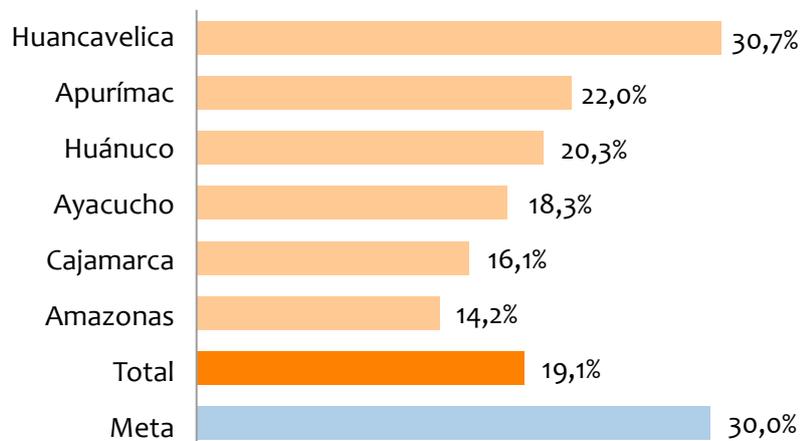
Tabla 35

Niños y niñas nacidos en el año 2014 que obtuvieron su primer DNI, por tipo de captura de trámite, según departamento de residencia, DNI emitidos del 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014.

Departamento	Total	Manual			Semiautomático		
		Total	Hasta los 30 días de nacido	Después de los 30 días de nacido	Total	Hasta los 30 días de nacido	Después de los 30 días de nacido
Total	11 873	5 127	231	4896	6746	2039	4707
Amazonas	1604	1006	37	969	598	191	407
Apurímac	1236	420	17	403	816	255	561
Ayacucho	1725	720	17	703	1005	298	707
Cajamarca	4183	1891	101	1790	2292	572	1720
Huancavelica	1409	480	36	444	929	397	532
Huánuco	1716	610	23	587	1106	326	780

Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN). Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

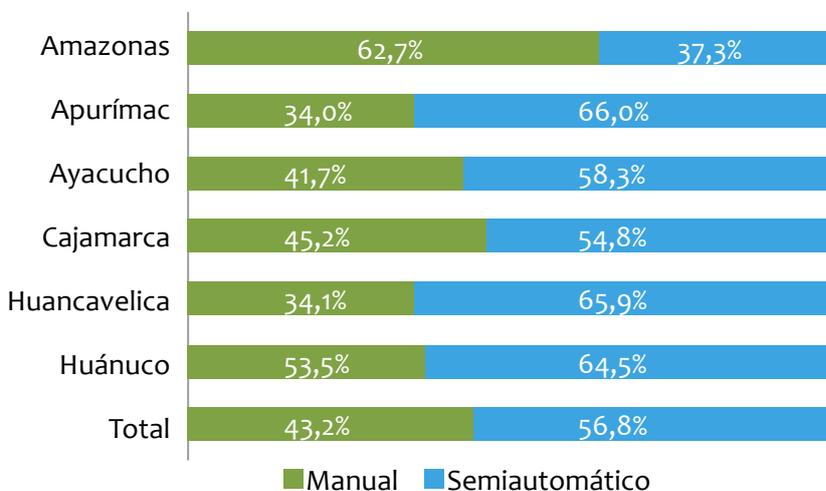
Gráfico 36
Porcentaje de niños/as que obtuvo su primer DNI hasta los 30 días de nacido, según departamento de residencia, 2014



Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

Gráfico 37

Porcentaje de niños/as que obtuvo su primer DNI por tipo de captura de trámite, según departamento, 2014



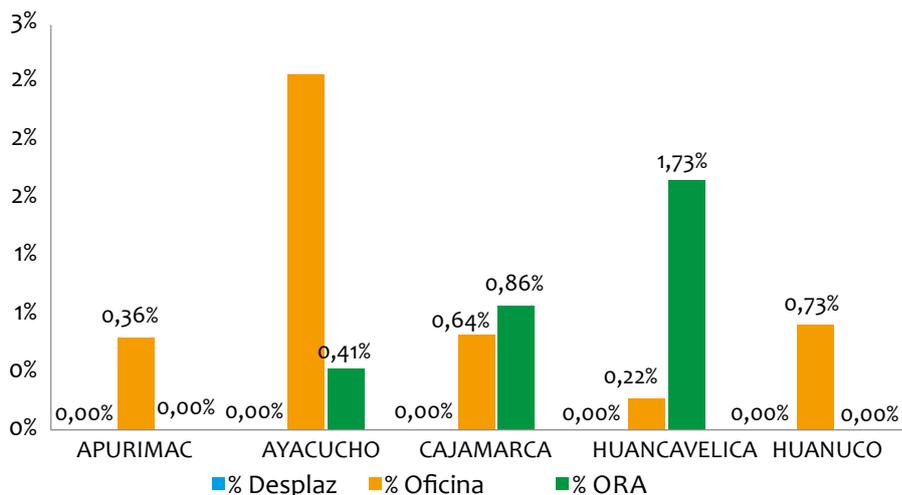
Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

5.2.2. Estrategias para el logro de resultados

Para el logro de la Meta 2, se combinaron tres estrategias diferentes para la producción de DNI: el desplazamiento a las zonas, las oficinas registrales y las ORA. La aplicación de estas estrategias ha ido variando en el tiempo, como se observa en los gráficos siguientes:

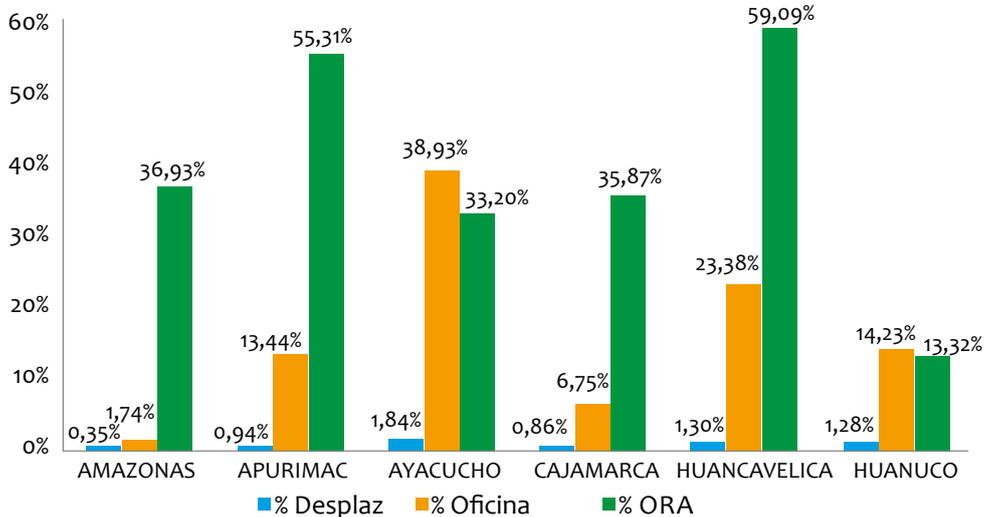
Gráfico 38

Estrategia de producción de DNI por departamentos – Meta: 30 días
Comparado Diciembre, 2012
DESPLAZAMIENTO, OFICINAS Y ORAS



Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

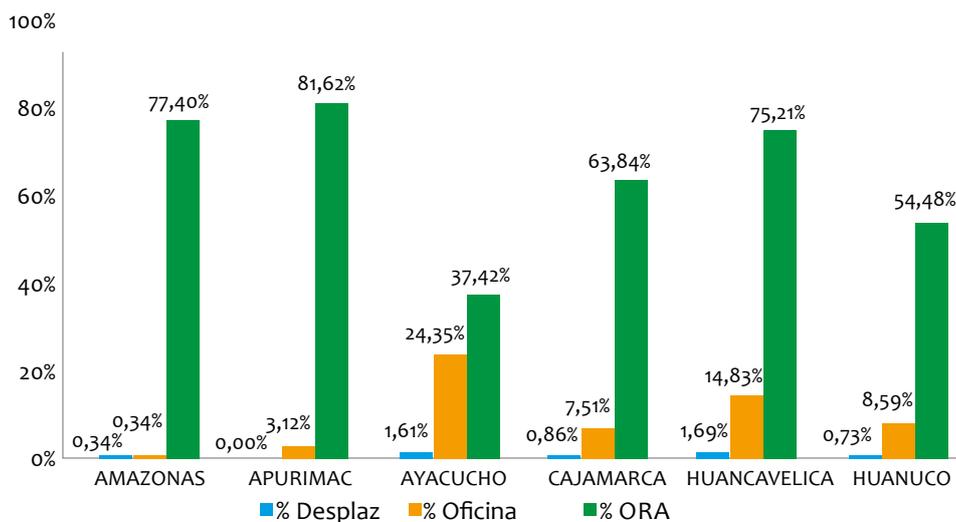
Gráfico 39
Estrategia de producción de DNI por departamentos – Meta 30 días
Comparado Diciembre 2013
DESPLAZAMIENTO, OFICINAS Y ORAS



Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Nacionales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

Como podemos observar en los gráficos 38 y 39, con la implementación de las 34 ORA hay una modificación importante en la estrategia de producción. En Apurímac y Huánuco es notorio el crecimiento de las entregas de DNI, por medio de las ORA.

Gráfico 40
Estrategia de producción de DNI por departamentos – Meta 30 días
Comparado Diciembre 2014
DESPLAZAMIENTO, OFICINAS Y ORAS



Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Nacionales (RUIPN) Trámites de DNI en la línea de producción. Elaboración: SGE/ GPP/ RENIEC

En el año 2014, la ORA se convierte en la estrategia más importante para la entrega de DNI a niños y niñas hasta los 30 días de nacidos, muy por encima de la intervención de otras oficinas, o de la estrategia de desplazamiento o registro itinerante.

Estos resultados son bastante convincentes para validar la estrategia aplicada por el Convenio.

6. AGENDA PENDIENTE

La compilación y sistematización inicial de la información interna disponible sobre la experiencia de intervención del RENIEC, en el marco de Convenio de Apoyo Presupuestal RENIEC-MEF-EURORAN, ha dado lugar a la construcción de una agenda³⁸ de temas y problemas relevantes que demandan aún de mayor reflexión, conocimiento³⁹ y discusión y que pueden contribuir a optimizar los procesos internos del RENIEC y su mejor contribución a los resultados que se persiguen.

El ejercicio de gestión para resultados realizado por el RENIEC para el logro del producto: *cantidad de niños y niñas menores de 12 meses cuentan con DNI*, muestra importantes evidencias que sugieren lecciones, reflexiones y desafíos, no solo aplicables a gestión interna del RENIEC, sino que pueden trascender al modelo de operación de los programas de apoyo presupuestal que viene implementando el MEF.

Asimismo, el modelo implementado sugiere temas relevantes para la discusión intersectorial e intergubernamental; de ahí que algunos temas de esta agenda puedan sugerir ejes de trabajo más allá de la gestión interna del RENIEC.

Para ordenar este capítulo final, hemos organizado las ideas bajo tres títulos:

- Los procesos críticos, en los cuales se busca proponer una agenda de temas para la revisión de algunos procesos operativos específicos del RENIEC, identificados en el marco de las intervenciones realizadas vinculadas al convenio.
- El modelo de gestión del RENIEC, que sugiere temas de dimensión institucional.
- El papel de la acción intersectorial e intergubernamental, que recoge reflexiones sobre los procesos de articulación ensayados, los avances y déficits.

6.1. Los procesos críticos (“caja negra”)

Al abrir la caja negra de esta experiencia (fase de implementación) y al haber recuperado información básica de los procesos y procedimientos propuestos por el MEF, hemos encontrado que algunos de ellos han merecido un mayor esfuerzo desde la gestión del RENIEC. Algunos de ellos han sido más sencillos que otros en su implementación, algunos han sido muy bien aceptados y asumidos por los equipos técnicos, mientras que otros han supuesto algunas resistencias.

Algunos de los procesos han supuesto cambios importantes en los procedimientos de gestión del RENIEC, mientras que otros pueden haber sido menos relevantes. En general, para el RENIEC, la estandarización de estos procesos ha supuesto desafíos que en su mayoría se han logrado realizar y visibilizar con éxito.

No obstante, la intervención desplegada deja evidencia de algunos “procesos críticos” que desde la perspectiva de los involucrados deben ser revisados y atendidos con prioridad, en las nuevas programaciones, por la relevancia que tienen para la entrega del servicio a la población.

³⁸ Más allá de la tentación siempre presente de evaluar la experiencia revisada, la consultora se ha abstenido de realizar juicios de valor, en la medida que su encargo fue compilar, mas no evaluar la experiencia objeto de revisión. Es por ello que lo que propone es una agenda de discusión y recomendaciones para la sistematización y evaluación de la experiencia.

³⁹ Esta recopilación inicial de información ha supuesto un primer de conocimiento de la experiencia, mas no su evaluación; por tanto las ideas sugeridas solo son pistas para profundizar el proceso de conocimiento.

Estos procesos clave —que merecen comentario expreso— son cinco:

1) Programación operativa y estratégico institucional

En el proceso de recolección de información se ha constatado el rol clave de la GOR y del equipo técnico “de EUROPAN” en los procesos de programación operativa, que involucran procesos institucionales diversos. Sin embargo, ha sido poco visible la integración y retroalimentación entre estos procesos operativos y el sistema de planificación institucional.

Revisando el POI, las intervenciones relativas al convenio aparecen mencionadas puntualmente en pocas actividades que las resumen y no se ha podido identificar un plan de gestión específico (relativo al convenio):

... trimestralmente se hace la evaluación en el POI, pero las actividades no están desagregadas. No hay un plan específico de ejecución. Las actividades no están desagregadas en otro documento de gestión (Analista de GOR).

Pese a que las actividades del Convenio no son tan diferentes a la actuación del RENIEC a nivel nacional y forman parte de la misma dinámica (en la medida que responden a metas y compromisos específicos, de los cuales debe dar cuenta, y dada la dimensión y complejidad de su intervención), podría ser de gran importancia contar con un plan específico articulado al POI y al PEI que permita vincular las decisiones operativas a otras de carácter estratégico, coordinadas con los diferentes órganos institucionales.

Asimismo tres evidencias recogidas nos proponen una agenda de revisión del proceso de planificación y programación:

- a) Los órganos funcionales participantes, si bien han contado con algunos espacios de coordinación (comisión de seguimiento⁴⁰), manejan información puntual, referida a su función y tarea, pero disponen de poca información del proceso institucional conjunto, lo cual puede limitar la comprensión cabal de algunos procesos y subprocesos, y la toma de decisiones.
- b) Existen debilidades en la organización de la información referida a la gestión de procesos y procedimientos, lo cual limita la sistematización de información y por consiguiente la evaluación y toma de decisiones.
- c) La coordinación de EUROPAN mantiene una alta carga operativa, atiende aspectos funcionales diversos, con un énfasis en la atención de incidencias reportadas.

2) Conectividad y generación de alternativas tecnológicas

El proceso de instalación de la conectividad, aunque no aparece explícito en los compromisos de gestión, es una tarea que ha tenido alta relevancia para la instalación de los “puntos de atención”, y puede identificarse como parte del proceso de “organización para la producción y entrega de servicios”.

Aparecen como dificultades identificadas:

- Las barreras geográficas de algunas zonas del país, no identificadas previamente, que exigen soluciones tecnológicas específicas.
- La dificultad para ubicar soluciones tecnológicas sostenibles, ya que las alternativas de conexión satelital u otras empleadas pueden ser extremadamente costosas.

Hasta la fecha no existen soluciones de conectividad por parte del RENIEC, lo cual afecta enormemente al cumplimiento de las metas, pese a los grandes esfuerzos adoptados por parte de esta Jefatura Regional en coordinación con los Hospitales y Centros de Salud y Gobierno Regional, quienes nos facilitan conectividad a través de Internet vía MÓDEM USB (Opinión Jefatura Regional...)

40 Instancia no institucionalizada formalmente.

- Problemas de lentitud de las redes existentes que han afectado a aquellas ORA que se conectaron al sistema informático hospitalario.
- Problemas para identificar proveedores locales competentes para los servicios informáticos requeridos.

3) Producción del DNI

Como ya se ha mencionado, el mayor problema para poder cumplir con la meta 2 del Convenio ha sido el procesamiento para la emisión del DNI.

Si bien el RENIEC y el MEF vienen revisando este indicador con fines de adecuar la meta a la realidad procedimental vigente (de acuerdo con las normas establecidas), cabría preguntarse ¿cómo algunos funcionarios lo vienen haciendo? ¿La elaboración de los DNI siempre tendrá que hacerse en Lima? Si actualmente las normas señalan que así sea, ¿no será posible adecuar las normas a la necesidad existente?

4) Monitoreo y evaluación

El Convenio de Apoyo Presupuestario ha permitido institucionalizar buenas prácticas de monitoreo y evaluación haciendo uso de herramientas de inteligencia de negocios, así como articular los sistemas de información de las diferentes instancias del Estado.

La acción cumplida por el RENIEC en este campo amerita sistematización y difusión como buena práctica, ya que ha logrado el uso inteligente de bases de datos analíticas, permitiendo:

- Proporcionar una herramienta para la toma de decisiones en cualquier área funcional, basándose en información integrada y global del negocio.
- Facilitar la aplicación de técnicas estadísticas de análisis y modelización para encontrar relaciones ocultas entre los datos del almacén; obteniendo un valor añadido para el negocio de dicha información.
- Proporcionar la capacidad de aprender de los datos del pasado y de predecir situaciones futuras en diversos escenarios.
- Optimización tecnológica en el entorno del centro de información estadística y de generación de informes.

Asimismo, el esfuerzo de coordinación intersectorial para el diseño y gestión de la información (bases de datos) optimiza la acción del Estado en la tarea pública.

5) Procesos no visibilizados en el Convenio

Cabría revisar conjuntamente con el MEF algunos procesos y subprocesos que aunque sean considerados “procesos de apoyo” cumplen un rol clave en el logro de los resultados de la intervención, y por tanto deberían ser explicitados en los compromisos de gestión y contemplados en el presupuesto de manera importante.

Estos procesos identificados son cuatro:

○ Los procesos de información y educación a la población

Si bien el convenio indica puntualmente a la difusión como una de las estrategias a aplicarse casi todos los documentos técnicos relativos al Convenio, destacan su mayor atención en la implementación de los puntos de atención (condiciones: local, equipos, conectividad, personal, etc.); sin darse cuenta de que objetivo central es que la población acceda a estos puntos de atención. Para que ello suceda, la población no solo debe haberse informado, sino que debe contar con capacidades mínimas que le permitan comprender la importancia de registrar a su niño recién nacido.

Todos los reportes de las Jefaturas Regionales dan cuenta de “barreras culturales” que deben ser trabajadas, más allá de algunas campañas específicas de información que se han venido desarrollando

- **El desarrollo de capacidades de gestión**

Durante el proceso de implantación de las ORA se han dado procesos de inducción de personal, procesos de entrenamiento en manejo del SIGA, talleres de concertación y establecimiento de acuerdos y otras actividades de desarrollo de capacidades de gestión necesarias para el sostenimiento del proceso. Estas actividades si bien son coordinadas y reportadas internamente en el RENIEC no aparecen visibles en el Convenio de Gestión con el MEF. Valdría la pena su explicitación en la medida en que constituyen procesos relevantes que demandan tiempo y esfuerzo en el despliegue de capacidades técnicas.

- **La gestión interna de la información**

De parte de la Subgerencia de Estadística y la GOR se ha dado un importante esfuerzo en la construcción de bases de datos y se están dando esfuerzos para compartir la data a nivel intersectorial. Tanto o más importante será lograr la información y gestión de la data a nivel interno. Este proceso también debe hacerse explícito, como condición previa a procesos de evaluación y toma de decisiones.

- **La evaluación formativa**

Más allá de la evaluación de metas que exige el Convenio, la revisión de los compromisos de gestión (cumplimiento de procesos y subprocesos) amerita una evaluación formativa, desde la perspectiva de eficiencia, pertinencia y calidad, que todavía no ha sido desarrollada por el RENIEC de manera más estructurada. En una perspectiva de gestión por resultados, esta es un área de importancia que institucionalmente no se debe descuidar, y que debe aparecer explícitamente como parte del esfuerzo que conlleva la operación de este tipo de convenios.

6.2. El modelo de gestión implementado: sus bondades y limitaciones

Se hace necesario reflexionar sobre el proceso de tránsito progresivo realizado por el RENIEC (desde mucho antes de este convenio presupuestal) hacia una gestión por resultados, y su implicancia en el desempeño de las áreas involucradas.

El modelo de gestión, que se sustenta en mecanismos de condicionalidad de los fondos e incentivos al desempeño, sin duda tiene implicancias en la dinámica de gestión y en la actuación de los propios gestores, los que se han visto demandados con nuevos desafíos que a su vez exigen de capacidades gerenciales y de gestión, diferentes a las tradicionalmente asumidas.

Es necesario identificar y sistematizar las bondades particulares del proceso de gestión aplicado y los cambios generados en el desempeño de cada área, así como los beneficios de las nuevas prácticas que deberían hacerse extensivas al conjunto de la institución e instalarse como prácticas permanentes. Sin duda hay evidencia suficiente para demostrar cómo algunas prácticas de gestión asumidas para fines del convenio han logrado cambios en el tratamiento de todas las oficinas auxiliares.

Algunos de estas características que vale la pena destacar como bondades del proceso son: el diseño de intervenciones basadas en evidencias, la Identificación de intervenciones y procesos clave, el establecimiento de prioridades, el análisis periódico de la eficacia de las intervenciones, la asunción de la responsabilidad permanente de rendir cuentas, entre otros puntos a favor.

De otro lado, es necesario reflexionar y sistematizar algunas limitaciones del modelo. Sobre ello no hemos recogido información, sin embargo se observan evidencias en relación con tres aspectos:

- El proceso de gestión por resultados implica cambios en los procesos de gestión y también nuevos paradigmas en los gestores; sin embargo, la operación del proceso no invierte⁴¹ en nuevas capacidades de sus recursos humanos. Pareciera que los procesos de mejora se realizan por generación espontánea o a partir del ensayo error. Una evidencia concreta es la constatación de que pocos funcionarios de RENIEC cuentan con una mirada integral de los procesos en curso (en el marco del Convenio); prevalece la visión parcial y fragmentada, desde los procesos directos que involucran a cada gestor.
- La evaluación de la propuesta es principalmente sumativa y no formativa. Los informes de verificación no traducen mayores elementos que permitan hacer una retroalimentación del proceso. Esto, sumado al hecho de que el RENIEC no ha implementado a la fecha ningún espacio de evaluación genera un vacío de evaluación necesario si se aspira al perfeccionamiento de la gestión.
- El modelo de gestión sitúa al RENIEC como “agente beneficiario” de un fondo que administra el MEF bajo condicionalidades pactadas previamente. Ello hace que la actuación del RENIEC tenga que ceñirse a “criterios” comprometidos y deba cumplir de manera transparente con tales compromisos. Vale la pena explorar cuáles de esos compromisos deben ser incorporados o ya han sido incorporados conscientemente como parte de la cultura de gestión del RENIEC, a fin de que el modelo no decaiga y, en cambio, se retroalimente a partir de la evaluación de lo avanzado.

6.3. Papel de la acción intersectorial e intergubernamental en la experiencia desarrollada

La recopilación de la experiencia desarrollada por el RENIEC en las 34 ORA y los antecedentes de acción intersectorial recogidos muestran una clara disposición de la institución en coordinar, concertar, cooperar y articular esfuerzos con otros órganos sectoriales con miras a la mejora de procesos institucionales y al logro de resultados que involucran a las partes. Las evidencias recogidas denotan no solo concertación en el ámbito administrativo, sino también coordinación directa y hasta acción conjunta, como ha sido el caso de los talleres de capacitación, o la mejora de sistemas de información.

No obstante, la recopilación de información no ha revelado evidencia suficiente para dar cuenta de una mayor intensidad en la relación intergubernamental con Gobiernos Regionales y con Gobiernos Locales, más allá de los acuerdos administrativos con algunas regiones y distritos.

Este es un tema de agenda a profundizar en el entendido de algunas referencias recogidas, tales como:

- a) Las coordinaciones y convenios con Gobiernos Regionales han logrado involucrar principalmente a la Dirección Regional de Salud y de manera parcial a algunos gobiernos regionales.
- b) Existe alguna casuística referida a tensiones existentes entre ORA y Municipalidades compitiendo por la tarea de registro.
- c) Existen incentivos presupuestales del MEF dirigidos a Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales (Plan de Incentivos Municipales y Convenios de Apoyo Presupuestario) con atención al tema de la identificación (entre otros temas) que no están siendo coordinados para un máximo aprovechamiento.
- d) El MEF ha anotado como recomendación el fortalecimiento del trabajo con los Gobiernos Locales para mantener actualizado el padrón nominado de niños menores de 6 años.

⁴¹ Esta es una referencia al modelo de operación por resultados propuesto por el MEF, que no distingue los procesos de fortalecimiento de capacidades de RRHH como proceso explícito.

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES CONSULTADAS

Normas

Resolución Jefatural N° 395 – 2013/JNAC/RENIEC (2013). “Continuar con las inscripciones de los nacimientos y defunciones en las Oficinas Registrales Auxiliares”.

Resolución Jefatural N° 40 – 2013/JNAC/RENIEC (2013). “Continuar con las inscripciones de los nacimientos y defunciones en las Oficinas Registrales Auxiliares”.

Resolución Jefatural N° 314 – 2012/JNAC/RENIEC (2012). “Establecer la gratitud en la tramitación y emisión del DNI a los recién nacidos hasta el primer año de edad”.

LEY N° 26497 (1995). Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Título I. Disposiciones Generales.

Convenios

RENIEC/MEF (2012). Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa “Acceso de la población a la identidad” entre el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Presupuesto Público, y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.

APCI/MEF (2009). Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa Articulado Nutricional, DCI-ALA/2009/021-564.

RENIEC/MINSA/ESSALUD (2007). Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, el Ministerio de Salud y el Seguro Social de Salud - ESSALUD.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Acta de Compromiso en el marco del taller “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Abancay.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Convenio MEF – RENIEC – EUROPAN. Taller conjunto “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Abancay.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Acta de Compromiso en el marco del taller “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Cajamarca.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Convenio MEF – RENIEC – EUROPAN. Taller conjunto “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Cajamarca.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Acta de Compromiso en el marco del taller “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Chachapoyas.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Convenio MEF – RENIEC – EUROPAN. Taller conjunto “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Chachapoyas.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Acta de Compromiso en el marco del taller “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Huánuco.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Convenio MEF – RENIEC – EUROPAN. Taller conjunto “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Huánuco.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Acta de Compromiso en el marco del taller “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Huamanga.

MEF/RENIEC/EUROPAN (2013). Convenio MEF – RENIEC – EUROPAN. Taller conjunto “Unidos por el Derecho a la Identidad y la protección al Recién Nacido”. Huamanga.

RENIEC (2012). Informe N°000067-2012/GOR/JR9CUS/RENIEC. Implementación Convenio de apoyo presupuestario al Programa Presupuestal Estratégico “Acceso de la Población a la Identidad”. Acciones Iniciales.

MEF (2012). Oficio N°270-2012-EF/10.01. Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa Articulado Nutricional, DCI-ALA/2009/021-564.

RENIEC/MEF (2012). Convenio de apoyo presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la Identidad, entre Ministerio de Economía y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

Informes y documentos internos

RENIEC (2012). Informe de Avance al Segundo Trimestre del Programa Estratégico Presupuestal “Acceso de la Población a la Identidad”.

RENIEC (2012). Informe de Avance al Tercer Trimestre del Programa Estratégico Presupuestal “Acceso de la Población a la Identidad”.

RENIEC (2011a). Evaluación del Cumplimiento de Metas del Programa Presupuestal Estratégico “Acceso de la Población a la Identidad” 2010 – 2011.

RENIEC (2014). II Informe de Verificación del Cumplimiento de Compromisos de Gestión del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso a la Población a Identidad. Nivel 2.

GOBIERNO REGIONAL/PAR SALUD/MEF/RENIEC/MINSA/SIS (2013). Unidos por el Derecho a la Identidad y Protección al Recién nacido y al Menor de Edad. Departamento de Amazonas.

GOBIERNO REGIONAL/PAR SALUD/MEF/RENIEC/MINSA/SIS (2013). Unidos por el Derecho a la Identidad y Protección al Recién nacido y al Menor de Edad. Departamento de Ayacucho.

GOBIERNO REGIONAL/PAR SALUD/MEF/RENIEC/MINSA/SIS (2013). Unidos por el Derecho a la Identidad y Protección al Recién nacido y al Menor de Edad. Departamento de Cajamarca.

GOBIERNO REGIONAL/PAR SALUD/MEF/RENIEC/MINSA/SIS (2013). Unidos por el Derecho a la Identidad y Protección al Recién nacido y al Menor de Edad. Departamento de Huancavelica.

MEF/RENIEC(2012). I Informe de verificación del cumplimiento del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a Identidad. Nivel 0.

MEF (2013). Convenio de Apoyo Presupuestal al Programa Articulado Nutricional – EUROPAN. Resumen del Primer Informe del Nivel 3 [presentación de diapositivas].

MEF (2014). Oficio N°205-2014-EF/50.06. I Informe de Verificación del Cumplimiento de Compromisos de Gestión y Metas de Indicadores del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a Identidad.

MEF (s.f.) Programa Estratégico de Acceso de la Población a la Identidad. Recuperado desde: http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/programa_estart/Programas_Estrategicos_Identidad_acceso_poblacion_identidad.pdf

RENIEC (2013). Evaluación Año 2012. Plan Estratégico Institucional 2012 – 2018.

RENIEC (2014). Metodología para el establecimiento de metas para los indicadores del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la Identidad.

Planes, Programas Institucionales

RENIEC (2012). Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011-2015.

RENIEC (2005). Plan Nacional de Restitución de la Identidad. Documentando a las personas indocumentadas 2005 – 2009.

MEF/GTZ (2010). Los Programas Estratégicos. Recuperado desde http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/brochure_prog_estrategicos2008_2009.pdf

RENIEC (s.f.). Plan de Restitución de la Identidad 2005-2009.

RENIEC (2011b). Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011 – 2015. Recuperado desde <http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/grias/plan-nacional-2011-2015.pdf>

RENIEC (2012). Plan Estratégico Institucional 2012 – 2016.

Otros

Arellano Marketing (2014). Informe final. Estudio e investigación de mercados de la opinión a nivel nacional sobre los servicios que brinda el RENIEC [presentación de diapositivas].

Cuenca, R.; Reuben, W. (2009). El estado de la indocumentación infantil en el Perú. Hallazgos y propuestas de política. CIES. Economía y Sociedad 73. Lima, pp. 38 -43. Recuperado desde <http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiasociedad/32668960-el-estado-de-la-indocumentacion-infantil-en-el-peru.pdf>

Curioso, Walter; Pardo, Karim; Loayza, Manuel (2013). Transformando el sistema de información de nacimientos en el Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. Recuperado desde: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/medicina_experimental/v30_n2/pdf/a23v30n2.pdf

Grindle, Merilee (2009) “La brecha de la implementación” en MARIÑEZ, Freddy y GARZA, Vidal (2009) “Política pública y democracia en América Latina. Del análisis a la implementación”. México: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

RENIEC/GRIAS (2013). Registro Itinerante. Lima. p. 2. Recuperado desde http://issuu.com/danzaq/docs/reniec_registro_itinerante_-_follet_ocb695f5eb8b35

Anexos

Anexo 1

Marco normativo MEF

Norma	Fecha	Contenido
La Ley N° 28927	12 de Diciembre 2006	Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2007 En su capítulo IV, incorpora los elementos básicos para la implantación del Presupuesto por Resultados (PpR) en el Perú, estableciendo una ruta crítica para su implementación progresiva en todas las entidades de la administración pública peruana, siendo la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) la responsable de diseñar e implementar la gestión presupuestaria por resultados.
Ley N° 29142	30 de Noviembre 2007	Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2008. Regula en su capítulo IV el presupuesto por resultados.
Ley N° 29289	11 de Diciembre 2008	Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2009, regula en su capítulo IV el Presupuesto por Resultados (PpR).
Ley N° 29465	30 de Noviembre 2009	Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2010, la cual dispone que las donaciones para apoyo presupuestario que reciba el Estado a través del Ministerio de Economía y Finanzas, en los años fiscales correspondientes, para impulsar la reducción de la desnutrición crónica infantil y de la muerte materna y neonatal, así como la mejora en la comprensión lectora y matemática y otros resultados de los programas presupuestales estratégicos, se depositan en la cuenta que para tal efecto determine la Dirección Nacional del Tesoro Público (DNTP) y se incorporan en los pliegos respectivos, en la Fuente de Financiamiento Donaciones y Transferencias, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

Anexo 2

Marco Normativo RENIEC

Norma	Fecha	Contenido
Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil	11 de julio de 1995	Regula el marco organizacional y de actuación del RENIEC. En su artículo 26° se señala que el Documento Nacional de Identidad (DNI) es la única Cédula de Identidad Personal de todo peruano.
La Ley N° 29032	5 de junio de 2007	Ordena la expedición de una nueva acta de nacimiento cuando el reconocimiento de paternidad o maternidad se realice con posterioridad a la fecha de inscripción.

Norma	Fecha	Contenido
La Ley N° 29312	7 de enero de 2009	Regula el procedimiento de Reposición de Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción destruidas o desaparecidas por negligencia, hechos fortuitos o actos delictivos. Se constituye en otro instrumento para la lucha contra la indocumentación, pues flexibiliza el procedimiento para recuperar los registros, creando un mecanismo por el cual, en aquellos casos en los que estos últimos hubieran desaparecido, la persona no quede desprovista de las actas de nacimiento que establecen prueba de su identidad.
Ley N° 29462	28 de noviembre de 2009	Establece la gratuidad de la Inscripción del Nacimiento de la Primera Copia Certificada del Acta de Nacimiento y de la expedición del Certificado de Nacido Vivo y amplía el plazo de 30 a 60 días calendario para la inscripción ordinaria en las oficinas registrales del RENIEC, y a 90 días, si el nacimiento se produjo en lugares de difícil acceso, como son centros poblados alejados, zonas de frontera, zonas de selva y ceja de selva, comunidades campesinas y nativas.
Ley N° 29462	28 de noviembre de 2009	Establece la inscripción gratuita del nacimiento bajo cualquier modalidad; vale decir, tanto la efectuada dentro de los 60 días posteriores al alumbramiento como la que se efectúe con posterioridad a tal plazo. Además establece que también será gratuita la expedición de la primera copia certificada del acta de nacimiento así como de la copia certificada del acta de nacimiento para la tramitación del Documento Nacional de Identidad (DNI).
Directiva No 002-2010-EF76.01	6 de abril de 2010	Regula el Convenio de Apoyo Presupuestario a los Programas Presupuestales y la Resolución Directoral No 005-2011-EF150.01 establece los nuevos plazos para la evaluación del cumplimiento de los compromisos de gestión y metas de los indicadores de resultado y producto.
Decreto de Urgencia (D.U) N° 044 –2010	25 de junio de 2010	Dicta medidas económicas y financieras para la identificación de la población menores de edad del país a través del otorgamiento del DNI de forma gratuita durante los años 2010 y 2011 por el RENIEC a través del Programa Presupuestal Estratégico: “Acceso de la Población a la Identidad” del Presupuesto por Resultados.
RJ N° 660-2010/JNAC/RENIEC	23 de julio de 2010	Dispone que los jefes de las Oficinas de Registros del Estado Civil de las municipalidades provinciales, distritales, centros poblados y comunidades nativas replieguen las Actas de reserva en formato RENIEC de Nacimiento, matrimonio y Defunción, que se encuentren en su poder desde el año 1997. (Dicho repliegue se ejecutará dentro de los 15 días posteriores a la publicación de esta resolución), remitiendo las actas a la JR del RENIEC.
RJ N° 701-2010/JNAC/RENIEC	11 de agosto de 2010	Aprueban ejecución de campañas en desplazamiento del DNI en forma gratuita para niñas, niños y adolescentes de 0 a 14 años, en el marco del DU N° 044-2010, de manera excepcional para atención de menores de 0 a 5 años, la admisión de la copia autenticada por el registrador del RENIEC del acta de nacimiento del titular, así como el DNI del declarante que se encuentre caduco o que no cuente con holograma de sufragio o dispensa correspondiente. Autorizar a registradores del RENIEC para que de manera excepcional, en las instituciones educativas, consideren como referente la dirección domiciliaria consignada en la ficha de matrícula o declaración jurada que para el efecto suscribirá el declarante; aceptando que el director o profesor suscriban el formulario de inscripción, en representación de los padres de familia, previa presentación de carta poder otorgada por uno de estos a su favor, la misma que se adjuntará al expediente.
RJ N° 705-2010/JNAC/RENIEC	10 de Agosto 2010	Establece la atención gratuita de los menores de 0 a 14 años de edad en las Oficinas Registrales y Agencias del RENIEC a nivel nacional. Autoriza a partir del 10/08, el inicio de atenciones de lunes a domingo en Oficinas Registrales de Quilca y Comas III y agencia Ancash. GOR determinará la continuidad del servicio en otras oficinas registrales y agencias.
RJ N° 725-2010/JNAC/RENIEC	18 de Agosto de 2010	Incluye en el Plan Anual de Contrataciones 2010, una Adjudicación Directa Pública para la contratación del Servicio de Difusión de Medios – Campaña DNI Gratuito para menores de edad de 0-14 años. Valor referencial: S/. 126.418.09, con cargo a RO.

Norma	Fecha	Contenido
RJ N° 753-2010/ JNAC/RENIEC	23 de Agosto 2010	Ampliar el beneficio de flexibilidad, previsto en la RJ N° 701-2010/JNAC/RENIEC (11AGO2010), para atención a menores de 06 a 14 años, mediante la admisión de manera excepcional de la copia autenticada por el Registrador del RENIEC, del acta de nacimiento del titular, así como del DNI del declarante que se encuentre caduco o que no cuente con el holograma de sufragio o la dispensa correspondiente.
RJ N° 770-2010/ JNAC/RENIEC	1 de Septiembre 2010	Aplicarse de manera excepcional los criterios de flexibilización establecidos en la RJ N° 701-2010/JNAC/RENIEC (11AGO2010), para la atención de menores 06 a 14 años, disponiendo que para la atención de los trámites del DNI que se efectúen para dichos menores en Instituciones Educativas, consideren como referente la dirección domiciliaria consignada en la ficha de matrícula o declaración jurada que para tal efecto suscribirá el declarante, aceptando que el director o profesor de dichas instituciones, suscriba el formulario de inscripción en representación del padre o madre del menor a ser atendido, previa presentación de una carta poder simple expresamente otorgada por uno de estos a su favor, la misma que se adjuntará al expediente. Asimismo, admítase la DJ. de parentesco para los trámites de emisión del DNI de dichos menores, cuyos declarantes sean sus familiares consanguíneos (hermanos mayores de edad, tíos).
RJ N° 794- 2010/JNAC/ RENIEC	9 de Septiembre 2010	Aprobar el Plan de Acción 2010 “Identificación de los Menores de edad para dar cumplimiento al DU N°044-2010” en el marco del Programa Estratégico “ Acceso de la Población a la Identidad”. El RENIEC coordinará con MINEDU, MIMDES, MINSA, MININTER, Programas Sociales, JUNTOS, Gobiernos Regionales y Locales para que brinden su apoyo para el cumplimiento del DU N° 044-2010.
Resolución Jefatural N° 064-2011- JNAC/RENIEC.	21 de Febrero 2011	Se aprueba el Plan de Acción 2011 - Programa Presupuestal Estratégico “Acceso de la Población a la Identidad”.

Anexo 3

Convenio de Apoyo al Programa Presupuestario Acceso de la Población a la Identidad entre el MEF/DGPP/ y el RENIEC.

En: <http://portales.reniec.gob.pe/web/estadistica/mef>

Anexo 4

Resolución que designa al Gerente de Operaciones Registrales (GOR) como el responsable de la ejecución del Convenio MEF – RENIEC (EUROPAN):

Resolución Jefatural N° 077-2013/JNAC/RENIEC. En:

<http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/TransparenciaAdm?id=005&codigo=003968&pdf=RESOLUCION-000077-2013-JNAC.pdf&valorMenu=13>

Anexo 5: Distritos priorizados en los seis departamentos seleccionados (120)

N°	UBIGEO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
1	30105	APURIMAC	ABANCAY	HUANIPACA
2	30202	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDARAPA
3	30207	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	KISHUARA
4	30209	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	PACUCHA
5	30214	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	SAN MIGUEL DE CHACCRAMPA
6	30218	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	TURPO
7	30219	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	KAQUIABAMBA
8	30303	APURIMAC	ANTABAMBA	HUAQUIRCA
9	30406	APURIMAC	AYMARAE	COTARUSE
10	30501	APURIMAC	COTABAMBA	TAMBOBAMBA
11	30505	APURIMAC	COTABAMBA	MARA
12	30506	APURIMAC	COTABAMBA	CHALLHUAHUACHO
13	30603	APURIMAC	CHINCHEROS	COCHARCAS
14	30608	APURIMAC	CHINCHEROS	RANRACANCHA
15	30702	APURIMAC	GRAU	CURPAHUASI
16	30706	APURIMAC	GRAU	MICAELA BASTIDAS
17	30707	APURIMAC	GRAU	PATAYPAMPA
18	30710	APURIMAC	GRAU	SANTA ROSA
19	30713	APURIMAC	GRAU	VIRUNDO
20	30714	APURIMAC	GRAU	CURASCO
21	50102	AYACUCHO	HUAMANGA	ACOCRO
22	50103	AYACUCHO	HUAMANGA	ACOS VINCHOS
23	50112	AYACUCHO	HUAMANGA	SOCOS
24	50113	AYACUCHO	HUAMANGA	TAMBILLO
25	50114	AYACUCHO	HUAMANGA	VINCHOS
26	50202	AYACUCHO	CANGALLO	CHUSCHI
27	50205	AYACUCHO	CANGALLO	PARAS

N°	UBIGEO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
28	50304	AYACUCHO	HUANCA SANCOS	SANTIAGO DE LUCANAMARCA
29	50402	AYACUCHO	HUANTA	AYAHUANCO
30	50406	AYACUCHO	HUANTA	SANTILLANA
31	50502	AYACUCHO	LA MAR	ANCO
32	50505	AYACUCHO	LA MAR	CHUNGUI
33	50508	AYACUCHO	LA MAR	TAMBO
34	50615	AYACUCHO	LUCANAS	SAN CRISTOBAL
35	50806	AYACUCHO	PAUCAR DEL SARA SARA	OYOLO
36	50909	AYACUCHO	SUCRE	SAN SALVADOR DE QUIJE
37	51008	AYACUCHO	VÍCTOR FAJARDO	HUAMANQUIQUIA
38	51009	AYACUCHO	VÍCTOR FAJARDO	HUANCARAYLLA
39	51010	AYACUCHO	VÍCTOR FAJARDO	HUAYA
40	51107	AYACUCHO	VILCAS HUAMÁN	SAURAMA
41	90105	HUANCVELICA	HUANCVELICA	CUENCA
42	90117	HUANCVELICA	HUANCVELICA	YAULI
43	90119	HUANCVELICA	HUANCVELICA	HUANDO
44	90203	HUANCVELICA	ACOBAMBA	ANTA
45	90302	HUANCVELICA	ANGARAES	ANCHONGA
46	90305	HUANCVELICA	ANGARAES	CHINCHO
47	90306	HUANCVELICA	ANGARAES	CONGALLA
48	90310	HUANCVELICA	ANGARAES	SAN ANTONIO DE ANTAPARCO
49	90503	HUANCVELICA	CHURCAMPA	CHINCHIHUASI
50	90707	HUANCVELICA	TAYACAJA	HUACHOCOLPA
51	90715	HUANCVELICA	TAYACAJA	SALCAHUASI
52	90716	HUANCVELICA	TAYACAJA	SAN MARCOS DE ROCCHAC
53	90717	HUANCVELICA	TAYACAJA	SURCUBAMBA
54	90718	HUANCVELICA	TAYACAJA	TINTAY PUNCU
55	10105	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHILIQUÍN

N°	UBIGEO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
56	10109	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LA JALCA
57	10205	AMAZONAS	BAGUA	IMAZA
58	10401	AMAZONAS	CONDORCANQUI	NIEVA
59	10402	AMAZONAS	CONDORCANQUI	EL CENEPA
60	10403	AMAZONAS	CONDORCANQUI	RÍO SANTIAGO
61	10503	AMAZONAS	LUYA	COCABAMBA
62	60103	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CHETILLA
63	60104	CAJAMARCA	CAJAMARCA	COSPÁN
64	60105	CAJAMARCA	CAJAMARCA	ENCAÑADA
65	60107	CAJAMARCA	CAJAMARCA	LLACANORA
66	60111	CAJAMARCA	CAJAMARCA	NAMORA
67	60202	CAJAMARCA	CAJABAMBA	CACHACHI
68	60204	CAJAMARCA	CAJABAMBA	SITACOCHA
69	60302	CAJAMARCA	CELENDÍN	CHUMUCH
70	60303	CAJAMARCA	CELENDÍN	CORTEGANA
71	60304	CAJAMARCA	CELENDÍN	HUASMIN
72	60307	CAJAMARCA	CELENDÍN	MIGUEL IGLESIAS
73	60308	CAJAMARCA	CELENDÍN	OXAMARCA
74	60309	CAJAMARCA	CELENDÍN	SOROCHUCO
75	60311	CAJAMARCA	CELENDÍN	UTCO
76	60312	CAJAMARCA	CELENDÍN	LA LIBERTAD DE PALLÁN
77	60402	CAJAMARCA	CHOTA	ANGUIA
78	60405	CAJAMARCA	CHOTA	CHIMBÁN
79	60406	CAJAMARCA	CHOTA	CHOROPAMPA
80	60412	CAJAMARCA	CHOTA	MIRACOSTA
81	60602	CAJAMARCA	CUTERVO	CALLAYUC
82	60604	CAJAMARCA	CUTERVO	CUJILLO
83	60606	CAJAMARCA	CUTERVO	PIMPINGOS

N°	UBIGEO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
84	60607	CAJAMARCA	CUTERVO	QUEROCOTILLO
85	60609	CAJAMARCA	CUTERVO	SAN JUAN DE CUTERVO
86	60611	CAJAMARCA	CUTERVO	SANTA CRUZ
87	60613	CAJAMARCA	CUTERVO	SANTO TOMÁS
88	60703	CAJAMARCA	HUALGAYOC	HUALGAYOC
89	60809	CAJAMARCA	JAÉN	SALLIQUE
90	60907	CAJAMARCA	SAN IGNACIO	TABACONAS
91	61004	CAJAMARCA	SAN MARCOS	GREGORIO PITA
92	61006	CAJAMARCA	SAN MARCOS	JOSÉ MANUEL QUIROZ
93	61007	CAJAMARCA	SAN MARCOS	JOSÉ SABOGAL
94	61112	CAJAMARCA	SAN MIGUEL	TONGOD
95	61204	CAJAMARCA	SAN PABLO	TUMBADÉN
96	100104	HUANUCO	HUÁNUCO	CHURUBAMBA
97	100105	HUANUCO	HUÁNUCO	MARGOS
98	100108	HUANUCO	HUÁNUCO	SAN PEDRO DE CHAULÁN
99	100110	HUANUCO	HUÁNUCO	YARUMAYO
100	100202	HUANUCO	AMBO	CAYNA
101	100206	HUANUCO	AMBO	SAN FRANCISCO
102	100307	HUANUCO	DOS DE MAYO	CHUQUIS
103	100311	HUANUCO	DOS DE MAYO	MARIÁS
104	100321	HUANUCO	DOS DE MAYO	SHUNQUI
105	100322	HUANUCO	DOS DE MAYO	SILLAPATA
106	100323	HUANUCO	DOS DE MAYO	YANAS
107	100504	HUANUCO	HUAMALÍES	JACAS GRANDE
108	100506	HUANUCO	HUAMALÍES	MIRAFLORES
109	100508	HUANUCO	HUAMALÍES	PUNCHAO
110	100509	HUANUCO	HUAMALÍES	PUÑOS
111	100510	HUANUCO	HUAMALÍES	SINGA

N°	UBIGEO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
112	100703	HUANUCO	MARAÑÓN	SAN BUENAVENTURA
113	100804	HUANUCO	PACHITEA	UMARI
114	101006	HUANUCO	LAURICOCHA	SAN FRANCISCO DE ASÍS
115	101101	HUANUCO	YAROWILCA	CHAVINILLO
116	101104	HUANUCO	YAROWILCA	APARICIO POMARES
117	101105	HUANUCO	YAROWILCA	JACAS CHICO
118	101106	HUANUCO	YAROWILCA	OBAS
119	101107	HUANUCO	YAROWILCA	PAMPAMARCA
120	101108	HUANUCO	YAROWILCA	CHORAS

Anexo 6

Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil –RENIEC, el Ministerio de Salud y el Seguro Social de Salud –ESSALUD.

En: <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/GP-304-GOR-008.pdf>

Anexo 7

Metodología para el Establecimiento de Metas para los Indicadores del Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa “Acceso de la Población a la Identidad”

En: http://portales.reniec.gob.pe/documents/94898/96912/METODOLOGIA_ESTABLECIMIENTO_METAS.pdf/511d692b-6fab-41e2-9985-3e59ae818c07

Anexo 8

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

ORAS A NIVEL NACIONAL POR DEPARTAMENTO

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Via	Nombre de la Via
1	AMAZONAS	Bagua	Bagua	16.- AMAZONAS	HOSPITAL DE APOYO BAGUA GUSTAVO LANATA	Avenida	Héroes de Cenepa S/N
2	AMAZONAS	Bagua	Imaza	16.- AMAZONAS	CENTRO DE SALUD CHIRIACO	Calle	Junin S/N
3	AMAZONAS	BONGARA	FLORIDA	16.- AMAZONAS	POMACOCHAS	Jirón	POMACOCHAS S/N
4	AMAZONAS	Chachapoyas	Chachapoyas	16.- AMAZONAS	HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA	Pasaje	Daniel Alcides Camión N° 035
5	AMAZONAS	CONDORCANQUI	EL CENEPA	16.- AMAZONAS	HUAMPAMI	CALLE	BIKUT S/N
6	AMAZONAS	Condorcanqui	Nieva	16.- AMAZONAS	HOSPITAL SANTA MARIA DE NIEVA	Jirón	Javier Pérez de Cuellar S/N - MZ N Lote 03 - AA.HH. Hector Peas Tsegkuan
7	AMAZONAS	Condorcanqui	Río Santiago	16.- AMAZONAS	CENTRO DE SALUD GALILEA	Calle	Amistad S/N Puerto Galilea
8	AMAZONAS	Rodríguez de Mendoza	San Nicolás	16.- AMAZONAS	HOSPITAL MARIA AUXILIADORA	Jirón	Alonso de Alvarado N° 915
9	AMAZONAS	Utcubamba	Bagua Grande	16.- AMAZONAS	HOSPITAL SANTIAGO APOSTOL	Calle	Felipe Santiago S/N
10	AMAZONAS	UTCUBAMBA	LONYA GRANDE	16.- AMAZONAS	LONYA GRANDE		LONYA GRANDE S/N
11	ANCASH	Huarez	Huarez	05.- CHIMBOTE	HOSPITAL RAMOS GUARDIA	Avenida	Mariscal Luzuriaga Cdra 01 intercepción con Jr. Pedro Villon Cdra 10
12	ANCASH	HUAYLAS	CARAZ	05.- CHIMBOTE	HOSPITAL DE APOYO CARAZ	Avenida	CIRCUNVALACION NORTE S/N CARAZ
13	ANCASH	POMABAMBA	POMABAMBA	05.- CHIMBOTE	POMABAMBA	CARRET ERA	NORTE KM 1 - HUAJTAJCHACRA S/N
14	ANCASH	Santa	Chimbote	05.- CHIMBOTE	HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE	Avenida	Circunvalación N° 119 Urb. Laderas del Norte
15	ANCASH	Santa	Chimbote	05.- CHIMBOTE	HOSPITAL LA CALETA	Avenida	Malecón Grau S/N La Caleta
16	ANCASH	Santa	Chimbote	05.- CHIMBOTE	MATERNIDAD DE MARIA	Avenida	Enrique Meiggs N° 2071 Pueblo Joven Miraflores Alto
17	ANCASH	Santa	Nuevo Chimbote	05.- CHIMBOTE	HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRÓN	Avenida	Brasil S/N Urb. Santa Cristina

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Via	Nombre de la Via
18	APURIMAC	Abancay	Abancay	09 - CUSCO	HOSPITAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA	Avenida	Alicides Carrion S/N
19	APURIMAC	Andahuaylas	Andahuaylas	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DOCENTE HUGO PESCE PESCKETTO ANDAHUAYLAS	Jiron	Hugo Pesce N° 180
20	APURIMAC	AYMARAES	CHALHUANCA	09.- CUSCO	CHALHUANCA	Jirón	ANDAHUAYLAS S/N
21	APURIMAC	Chincheros	Chincheros	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO ANCO HUALLO	Avenida	Manco Capac S/N
22	APURIMAC	Chincheros	Chincheros	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO CHINCHEROS	Avenida	Fernando Belaunde Terry S/N
23	APURIMAC	Colabamba	Tambobamba	09.- CUSCO	HOSPITAL TAMBOBAMBA	-	Sector Chulcumayo - Barrio Pampaña
24	AREQUIPA	Arequipa	Paucarpata	08.- AREQUIPA	HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL	Avenida	EI Cayro C1
25	AREQUIPA	Arequipa	Arequipa	08.- AREQUIPA	HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	Avenida	Daniel Alcides Carrion N° 505
26	AREQUIPA	Arequipa	Yanahuara	08.- AREQUIPA	HOSPITAL YANAHUARA	Avenida	Zamácola esquina con Av. Emmel S/N
27	AREQUIPA	Arequipa	Yura	08.- AREQUIPA	HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO	Calle	Peral con Ayacucho S/N
28	AYACUCHO	Cangallo	Cangallo	07.- AYACUCHO	HOSPITAL AUXILIAR DE APOYO CANGALLO	Jirón	Santa Rosa N° 110
29	AYACUCHO	CANGALLO	LOS MOROCHUCOS	07.- AYACUCHO	PAMPA CANGALLO	Jirón	JOSE MARIA ARGUEDAS S/N
30	AYACUCHO	Huamanga	Ayacucho	07.- AYACUCHO	HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO	Avenida	Independencia N° 355
31	AYACUCHO	HUAMANGA	JESUS NAZARENO	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO	Jirón	CIRO ALEGRIA N° 800
32	AYACUCHO	Huanta	Huanta	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO HUANTA	Avenida	Mariscal Castilla N° 628
33	AYACUCHO	Huanta	Sivia	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO SIVIA	Avenida	Gervasio Santillan S/N
34	AYACUCHO	La Mar	Ayna	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO SAN FRANCISCO AYNA	Avenida	Huanta S/N

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Vía	Nombre de la Vía
35	AYACUCHO	La Mar	San Miguel	07.- AYACUCHO	HOSPITAL SAN MIGUEL	Avenida	Ramón Castilla S/N
36	AYACUCHO	LA MAR	TAMBO	07.- AYACUCHO	TAMBO		AA. HH. VISTA ALEGRE-AV. JOSE CARLOS MARIATEGUI S/N
37	AYACUCHO	Lucanas	Puquio	12.- ICA	HOSPITAL DE APOYO DE PUQUIO "FELIPE HUAMAN POMA DE AYALA"	Avenida	Jhon Kennedy S/N
38	AYACUCHO	Parinacochas	Coracora	12.- ICA	HOSPITAL DE APOYO DE CORACORA - RP EMILIO DAYEN DUCK	Avenida	Nello Catanzaro S/N
39	AYACUCHO	VILCAS HUAMAN	VILCAS HUAMAN	07.- AYACUCHO	VILCASHUAMAN	Avenida	DANIEL ALCIDES CARRION S/N
40	CAJAMARCA	Cajabamba	Cajabamba	02.- TRUJILLO	HOSPITAL GENERAL NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	Jirón	La Torre N° 277
41	CAJAMARCA	Cajamarca	Cajamarca	02.- TRUJILLO	HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA	Avenida	Mario Urteaga N° 500
42	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	02.- TRUJILLO	SIMON BOLIVAR	Avenida	MARIO URTEAGA N° 500
43	CAJAMARCA	CAJAMARCA	LOS BAÑOS DEL INCA	02.- TRUJILLO	BAÑOS DEL INCA	Jirón	PACHACUTEC N° 489
44	CAJAMARCA	Celendin	Celendin	02.- TRUJILLO	HOSPITAL DE APOYO CELENDIN	Avenida	Tupac Amaru S/N Cdtra 4
45	CAJAMARCA	Chota	Chota	01.- PIURA	HOSPITAL DE APOYO JOSE SOTO CADENILLAS	Jirón	Ezequiel Montoya N° 718
46	CAJAMARCA	Cutervo	Cutervo	01.- PIURA	HOSPITAL SANTA MARIA DE CUTERVO	Jirón	Ica S/N
47	CAJAMARCA	Hualgayoc	Bambamarca	02.- TRUJILLO	HOSPITAL TITO VILLAR CABEZAS	Avenida	Ricardo Palma N° 689
48	CAJAMARCA	Jaén	Jaén	16.- AMAZONAS	HOSPITAL GENERAL DE JAEN	Jirón	Huamantanga N° 850
49	CAJAMARCA	San Ignacio	San Ignacio	16.- AMAZONAS	HOSPITAL SAN IGNACIO	Avenida	Abelardo Quilones S/N, Sector Santiago
50	CAJAMARCA	San Marcos	Pedro Gálvez	02.- TRUJILLO	CENTRO DE SALUD SAN MARCOS	Avenida	28 de Julio S/N cdra 2
51	CUSCO	CANCHIS	SICUANI	09.- CUSCO	SICUANI	Avenida	MANUEL CALLO ZEBALOS S/N

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Via	Nombre de la Via
52	CUSCO	CUSCO	CUSCO	09.- CUSCO	HOSPITAL DE APOYO DEPARTAMENTAL CUSCO	Avenida	LA CULTURA S/N
53	CUSCO	Cusco	Santiago	09.- CUSCO	HOSPITAL ANTONIO LORENA	Calle	Plazoleta Belen N° 1358
54	CUSCO	CUSCO	SANTIAGO	09.- CUSCO	BELENPAMPA	Avenida	21 DE MAYO S/N BELEMPAMPA
55	CUSCO	Cusco	Wanchaq	09.- CUSCO	HOSPITAL NACIONAL CENTRO ASISTENCIAL SUR ESTE "ADOLFO GUEVARA VELASCO"	Avenida	Micaela Bastidas S/N
56	CUSCO	LA CONVENCION	PICHARI	07.- AYACUCHO	PICHARI	Jirón	AMAZONAS S/N
57	CUSCO	LA CONVENCION	SANTA ANA	09.- CUSCO	QUILLABAMBA	Avenida	GENERAL GAMARRA S/N°
58	HUANCAVELICA	Acobamba	Paucara	14.- HUANCAVELICA	CENTRO DE SALUD PAUCARA	Calle	Lircaay S/N
59	HUANCAVELICA	Angaraes	Lircaay	14.- HUANCAVELICA	CENTRO DE SALUD LIRCAAY	Avenida	Esmeralda S/N
60	HUANCAVELICA	CHURCAMP	CHURCAMP	14.- HUANCAVELICA	CHURCAMP	Avenida	RICARDO PALMA N° 535
61	HUANCAVELICA	Huancavelica	Ascención	14.- HUANCAVELICA	RED ASISTENCIAL NIVEL III ESSALUD HUANCAVELICA	Avenida	Teresa de Jourmet S/N
62	HUANCAVELICA	Huancavelica	Huancavelica	14.- HUANCAVELICA	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA	Avenida	Andrés Avelino Cáceres S/N - Barrio Yanacancha
63	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANDO	14.- HUANCAVELICA	HUANDO	CARRET ERA	HYO - HVCA - HUANDO
64	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	YAULI	14.- HUANCAVELICA	YAULI	Jirón	BOLOGNESI S/N
65	HUANCAVELICA	Tayacaja	Pampas	14.- HUANCAVELICA	HOSPITAL PAMPAS	Jirón	Bolívar S/N Cdra. 4 Barrio Yacuraquina
66	HUANUCO	Dos de Mayo	La Union	15.- HUANUCO	HOSPITAL LA UNION	Jirón	Dos de Mayo N° 185
67	HUANUCO	Huamailles	Llata	15.- HUANUCO	CENTRO DE SALUD LLATA	Jirón	28 de Julio N° 216
68	HUANUCO	HUANUCO	CHINCHAO	15.- HUANUCO	ACOMAYO	Jirón	IMAPATA S/N - ACOMAYO

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Via	Nombre de la Via
69	HUANUCO	Huánuco	Huánuco	15.- HUANUCO	HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN	Jirón	Hermilio Valdizan N° 950
70	HUANUCO	Leoncío Prado	José Crespo y Castillo	15.- HUANUCO	CENTRO DE SALUD CLAS AUCAYACU	Avenida	Graú N° 401
71	HUANUCO	Leoncío Prado	Rupa - Rupa	15.- HUANUCO	HOSPITAL DE TINGO MARIA	Avenida	Ucayali N° 114
72	HUANUCO	Pachitea	Panao	15.- HUANUCO	CENTRO DE SALUD PANAO	Jirón	Graú N° 193
73	HUANUCO	PACHITEA	UMARI	15.- HUANUCO	TAMBILLO-UMARI	CARRET ERA	HUANUCO - PANAO KM. 35 TAMBILLO
74	HUANUCO	YAROWILCA	CHAVINILLO	15.- HUANUCO	CHAVINILLO		CHAVINILLO
75	ICA	Chincha	Chincha Alta	12.- ICA	HOSPITAL SAN JOSE	Avenida	Abelardo Alva Mauritua N° 600
76	ICA	Ica	Ica	12.- ICA	HOSPITAL IV AGUSTO HERNANDEZ MENDOZA	Avenida	Matias Manzanilla N° 652
77	ICA	Ica	Ica	12.- ICA	HOSPITAL REGIONAL DE ICA	Avenida	Huacachina S/N
78	ICA	Ica	Ica	12.- ICA	HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO	Calle	Castrovirreyna N° 759
79	ICA	Nazca	Nazca	12.- ICA	HOSPITAL DE APOYO DE NAZCA	Calle	Callao cuadra 3
80	ICA	Pisco	Pisco	12.- ICA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Avenida	Fermin Tanguis S/N
81	JUNIN	Huancayo	El Tambo	06.- HUANCAYO	RED ASISTENCIAL JUNIN DE ESSALUD	Avenida	Independencia N° 296
82	JUNIN	Huancayo	Huancayo	06.- HUANCAYO	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN	Jirón	Puno N° 911
83	LA LIBERTAD	ASCOPE	PAIJAN	02.- TRUJILLO	PAIJAN	Avenida	PANAMERICANA NORTE S/N SECTOR MANCO CAPAC
84	LA LIBERTAD	CHEPEN	CHEPEN	02.- TRUJILLO	DE APOYO CHEPEN	Avenida	28 DE JULIO S/N
85	LA LIBERTAD	OTUZCO	OTUZCO	02.- TRUJILLO	DE APOYO OTUZCO ELPIDIO BEROVIDES PEREZ	Jirón	PROGRESO N° 385

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Vía	Nombre de la Vía
86	LA LIBERTAD	PACASMAYO	GUADALUPE	02.- TRUJILLO	DE APOYO TOMAS LAFORA	Jirón	LA VICTORIA S/N
87	LA LIBERTAD	SANCHES CARRION	HUAMACHUCO	02.- TRUJILLO	DE APOYO LEONCIO PRADO	Avenida	10 DE JULIO N° 209
88	LA LIBERTAD	SANTIAGO DE CHUCO	SANTIAGO DE CHUCO	02.- TRUJILLO	DE APOYO CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA	Jirón	MARISCAL CACERES 1145
89	LA LIBERTAD	TRUJILLO	LA ESPERANZA	02.- TRUJILLO	DISTRITAL JERUSALEN	Avenida	LOS CEDROS CUADRA 4 C/S
90	LA LIBERTAD	Trujillo	Trujillo	02.- TRUJILLO	HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO	Calle	Bolívar N° 350
91	LA LIBERTAD	Trujillo	Trujillo	02.- TRUJILLO	HOSPITAL DOCENTE DE TRUJILLO	Avenida	Mansiche N° 795
92	LA LIBERTAD	Trujillo	Trujillo	02.- TRUJILLO	HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY	-	Prolongación Unión N° 1380
93	LA LIBERTAD	VIRU	VIRU	02.- TRUJILLO	PROVINCIAL DE VIRU	CALLE	SUCRE N° 799
94	LAMBAYEQUE	Chiclayo	Chiclayo	01.- PIURA	HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO	(en blanco)	Plaza de la Seguridad Social S/N
95	LAMBAYEQUE	Chiclayo	Chiclayo	01.- PIURA	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES	Avenida	Luis Gonzáles N° 635
96	LIMA	Callao	Callao	10.- LIMA	CENTRO ASISTENCIAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN	Jirón	Colina N° 1081 - Bellavista
97	LIMA	Callao	Callao	10.- LIMA	HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN	Avenida	Guardia Chalaca N° 2176 - Bellavista
98	LIMA	HUAURA	HUACHO	10.- LIMA	HOSPITAL GENERAL DE HUACHO	Avenida	JOSE ARAMBULO LA ROSA N° 221-251-271
99	LIMA	Lima	Chorrillos	10.- LIMA	CENTRO MATERNO INFANTIL CHORRILLOS II	Avenida	Leopoldo Areas N° 200 - Frente Colisso Mariscal Cáceres
100	LIMA	Lima	El Agustino	10.- LIMA	HOSPITAL HIPOLITO UNANUE	Avenida	Cesar Vallejo N° 1390
101	LIMA	Lima	Jesús María	10.- LIMA	CENTRO ASISTENCIAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS	Avenida	Salavery odra. 13 - puerta 6
102	LIMA	Lima	Lima	10.- LIMA	HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA	Avenida	Alfonso Ugarte N° 848 - Lima

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Via	Nombre de la Via
103	LIMA	Lima	Lima	10.- LIMA	HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA RIGOYEN	Avenida	Grau N° 800
104	LIMA	Lima	Lima	10.- LIMA	HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE - NIÑO SAN BARTOLOME	Avenida	Alfonso Ugarte N° 825 - Lima
105	LIMA	Lima	Lima	10.- LIMA	INSTITUTO MATERNO PERINATAL (MATERNIDAD DE LIMA)	Jirón	Miroquesada N° 941 - Lima
106	LIMA	Lima	Pueblo Libre	10.- LIMA	HOSPITAL SANTA ROSA	Avenida	Bolivar cdra. 8 S/N
107	LIMA	Lima	Puente Piedra	10.- LIMA	HOSPITAL PUENTE PIEDRA	Avenida	Saenz Peña S/N km. 30 - Puente Piedra
108	LIMA	Lima	San Juan de Lurigancho	10.- LIMA	HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO	Avenida	Canto Grande S/N - Altura del paradero 10
109	LIMA	Lima	San Juan de Miraflores	10.- LIMA	HOSPITAL DE APOYO DEPARTAMENTAL MARIA AUXILIADORA	Avenida	Miguel Iglesias N° 968
110	LIMA	Lima	San Martín de Porres	10.- LIMA	HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA	Jirón	Honorio Delgado N° 262 - Urb. Ingeniería / Obstetricia
111	LIMA	Lima	Santa Anita	10.- LIMA	HOSPITAL JORGE VOTO BERNALES	Avenida	Carretera Central km. 3.5
112	LIMA	Lima	Villa María del Triunfo	10.- LIMA	CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIÓN	Avenida	Pachacutec N° 3470 - Pasando el Terminal Pesquero.
113	LORETO	ALTO AMAZONAS	YURIMAGUAS	03.- TARAPOTO	HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS	Jirón	PROGRESO 305 - 307
114	LORETO	DATAM DEL MARAÑON	BARRANCA	03.- TARAPOTO	SAN LORENZO - NUCLEO BASE		BARRIO HUACACHINA - SAN LORENZO
115	LORETO	Maynas	Iquitos	04.- IQUITOS	HOSPITAL DE APOYO DE IQUITOS CESAR GARAYAR	Avenida	Comejo Portugal N° 1710
116	LORETO	Maynas	Punchana	04.- IQUITOS	HOSPITAL REGIONAL DE LORETO - FELIPE ARRIOLA IGLESIAS	Avenida	28 de Julio S/N
117	LORETO	REQUENA	REQUENA	04.- IQUITOS	REQUENA		MARTIRES DEL PETROLEO S/N
118	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	09.- CUSCO	SANTA ROSA	Jirón	CAJAMARCA N° 171
119	PASCO	PASCO	Chaupimarca	15.- HUANUCO	HOSPITAL II PASCO	-	Barrio Buenos Aires S/N

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

Nº	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Vía	Nombre de la Vía
120	PASCO	Pasco	Yanacancha	15.- HUANUCO	HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - PASCO	Avenida	Los Incas S/N Urb. San Juan
121	PIURA	AYABACA	AYABACA	01.- PIURA	AYABACA	Jirón	MONTERO 400 AYABACA
122	PIURA	PAITA	PAITA	01.- PIURA	HOSPITAL LAS MERCEDES-PAITA	Jirón	LOS PESCADORES S/N LA PUNTA
123	PIURA	PIURA	LA UNION	01.- PIURA	C.S LA UNION	Avenida	AUGUSTO B LEGUIA S/N
124	PIURA	PIURA	VEINTISEIS DE OCTUBRE	01.- PIURA	HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU - COREA SANTA ROSA II-2	Avenida	GRAU - CHULUCANAS S/N SAN MARTIN
125	PUNO	AZANGARO	AZANGARO	11.- PUNO	CARLOS CORNEJO ROSELLO	Jirón	FRANCISCO BOLOGNESI N° 557
126	PUNO	CHUCUITO	JULI	11.- PUNO	JULI	Avenida	PANAMERICANA S/N
127	PUNO	HUANCANE	HUANCANE	11.- PUNO	HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA	Avenida	SANTA CRUZ S/N
128	PUNO	MELGAR	AYAVIRI	11.- PUNO	HOSP SAN JUAN DE DIOS DE AYAVIRI	Jirón	ARICA N° 310
129	PUNO	Puno	Puno	11.- PUNO	HOSPITAL NIVEL III - PUNO	Avenida	Don Bosco S/N - Salcedo
130	PUNO	Puno	Puno	11.- PUNO	HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRON	Avenida	El Sol N° 1022
131	PUNO	San Román	Juliaca	11.- PUNO	HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO	Avenida	Huancane Km 2
132	PUNO	San Román	Juliaca	11.- PUNO	HOSPITAL NIVEL III ESSALUD SAN ROMÁN	Avenida	José Santos Chocano S/N - La Capilla
133	PUNO	SANDIA	SANDIA	11.- PUNO	HOSPITAL SANDIA	Jirón	ARICA N° 448
134	SAN MARTIN	MARISCAL CACERES	JUANJUJI	03.- TARAPOTO	HOSPITAL JUANJUJI	Jirón	ARICA CUADRA 2
135	SAN MARTIN	Moyobamba	Moyobamba	03.- TARAPOTO	HOSPITAL II NIVEL I MOYOBAMBA	-	Carretera a los Baños Termenales
136	SAN MARTIN	San Martín	Tarapoto	03.- TARAPOTO	HOSPITAL NIVEL II. 1	Jirón	Angel Delgado Morey N° 503

DIRECTORIO 142 ORA RENIEC 2015

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Tipo de Vía	Nombre de la Vía
137	SAN MARTÍN	TOCACHE	TOCACHE	15.- HUANUCO	HOSPITAL DE TOCACHE	Jirón	Jorge Chávez 780
138	TACNA	TACNA	TACNA	08.- AREQUIPA	HOSPITAL HIPOLITO UNANUE DE TACNA	CALLE	FEDERICO BARRETO SIN
139	UCAYALI	ATALAYA	RAYMONDI	13.- PUCALLPA	ATALAYA	Jirón	HILDEBRANDO FUENTES 360 - ATALAYA
140	UCAYALI	Coronel Portillo	Calleria	13.- PUCALLPA	HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA	Jirón	Agustin Cauper N° 285
141	UCAYALI	Coronel Portillo	Yarimacocha	13.- PUCALLPA	HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCCHA	Jirón	Aguaytia N° 605
142	UCAYALI	PADRE ABAD	PADRE ABAD	13.- PUCALLPA	AGUAYTIA	Jirón	LAMAS N° 280 VILLA AGUAYTIA

Anexo 9

Treintaicuatro ORA del Convenio MEF-RENIEC (EUROPAN)

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Resolución Jefatural de Creación	Fecha inicio operaciones	Conectividad	Realizan trámites DNI en línea
1	AMAZONAS	Bagua	Bagua	16.- AMAZONAS	HOSPITAL DE APOYO BAGUA GUSTAVO LANATA	RJ N° 056-2013/JNAC/RENIEC	28-ene-13	SI	SI
2	AMAZONAS	Bagua	Imaza	16.- AMAZONAS	CENTRO DE SALUD CHIRIACO	RJ N° 134-2013/JNAC/RENIEC	25-mar-13	SI	SI
3	AMAZONAS	Chachapoyas	Chachapoyas	16.- AMAZONAS	HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA	RJ N° 027-2013/JNAC/RENIEC	04-feb-13	SI	SI
4	AMAZONAS	Condorcanqui	Nieva	16.- AMAZONAS	HOSPITAL SANTA MARIA DE NIEVA	RJ N° 268-2012/JNAC/RENIEC	29-dic-12	SI	SI
5	AMAZONAS	Condorcanqui	Rio Santiago	16.- AMAZONAS	CENTRO DE SALUD GALILEA	RJ N° 134-2013/JNAC/RENIEC	25-mar-13	NO	NO
6	AMAZONAS	Rodríguez de Mendoza	San Nicolás	16.- AMAZONAS	HOSPITAL MARIA AUXILIADORA	RJ N° 044-2013/JNAC/RENIEC	08-feb-13	SI	SI
7	AMAZONAS	Utcubamba	Bagua Grande	16.- AMAZONAS	HOSPITAL SANTIAGO APOSTOL	RJ N° 056-2013/JNAC/RENIEC	28-ene-13	SI	SI
8	APURÍMAC	Abancay	Abancay	09.- CUSCO	HOSPITAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA	RJ N° 009-2013/JNAC/RENIEC	17-ene-13	SI	SI
9	APURÍMAC	Andahuaylas	Andahuaylas	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DOCENTE HUGO PESCE PESSETTO ANDAHUAYLAS	RJ N° 023-2013/JNAC/RENIEC	04-feb-13	SI	SI
10	APURÍMAC	Chincheros	Chincheros	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO ANCO HUAYLO	RJ N° 023-2013/JNAC/RENIEC	04-feb-13	SI	SI
11	APURÍMAC	Chincheros	Chincheros	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO CHINCHEROS	RJ N° 023-2013/JNAC/RENIEC	04-feb-13	SI	SI

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Resolución Jefatural de Creación	Fecha inicio operaciones	Conectividad	Realizan trámites DNI en línea
12	APURÍMAC	Cotabamba	Tambobamba	09.- CUSCO	HOSPITAL TAMBOBAMBA	RJ N° 010-2013/JNAC/RENIEC	17-ene-13	SI	SI
13	AYACUCHO	Cangallo	Cangallo	07.- AYACUCHO	HOSPITAL AUXILIAR DE APOYO CANGALLO	RJ N° 008-2013/JNAC/RENIEC	04-dic-12	SI	SI
14	AYACUCHO	Huanta	Sivia	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO SIVIA	RJ N° 008-2013/JNAC/RENIEC	19-nov-12	SI	SI
15	AYACUCHO	La Mar	Ayna	07.- AYACUCHO	HOSPITAL DE APOYO SAN FRANCISCO AYNA	RJ N° 008-2013/JNAC/RENIEC	10-dic-12	SI	SI
16	AYACUCHO	La Mar	San Miguel	07.- AYACUCHO	HOSPITAL SAN MIGUEL	RJ N° 008-2013/JNAC/RENIEC	06-dic-12	SI	SI
17	AYACUCHO	Lucanas	Puquio	12.- ICA	HOSPITAL DE APOYO DE PUQUIO "FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA"	RJ N° 025-2013/JNAC/RENIEC	04-feb-13	SI	SI
18	AYACUCHO	Parinacochas	Coracora	12.- ICA	HOSPITAL DE APOYO DE CORACORA - RP EMILIO DAYEN DUCK	RJ N° 025-2013/JNAC/RENIEC	04-feb-13	SI	SI
19	CAJAMARCA	Cajabamba	Cajabamba	02.- TRUJILLO	HOSPITAL GENERAL NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	RJ N° 081-2013/JNAC/RENIEC	14-feb-13	SI	SI
20	CAJAMARCA	Celendín	Celendín	02.- TRUJILLO	HOSPITAL DE APOYO CELENDIN	RJ N° 081-2013/JNAC/RENIEC	14-feb-13	SI	SI
21	CAJAMARCA	Chota	Chota	01.- PIURA	HOSPITAL DE APOYO JOSE SOTO CADENILLAS	RJ N° 056-2013/JNAC/RENIEC	28-ene-13	SI	SI
22	CAJAMARCA	Cutervo	Cutervo	01.- PIURA	HOSPITAL SANTA MARIA DE CUTERVO	RJ N° 134-2013/JNAC/RENIEC	25-mar-13	SI	SI
23	CAJAMARCA	Hualgayoc	Bambamarca	02.- TRUJILLO	HOSPITAL TITO VILLAR CABEZAS	RJ N° 081-2013/JNAC/RENIEC	14-feb-13	SI	SI
24	CAJAMARCA	Jaén	Jaén	16.- AMAZONAS	HOSPITAL GENERAL DE JAEN	RJ N° 056-2013/JNAC/RENIEC	28-ene-13	SI	SI

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Jefatura Regional	Nombre de Local	Resolución Jefatural de Creación	Fecha inicio operaciones	Conectividad	Realizan trámites DNI en línea
25	CAJAMARCA	San Ignacio	San Ignacio	16.- AMAZONAS	HOSPITAL SAN IGNACIO	RJ N° 134-2013/JNAC/RENIEC	25-mar-13	SI	SI
26	CAJAMARCA	San Marcos	Pedro Gálvez	02.- TRUJILLO	CENTRO DE SALUD SAN MARCOS	RJ N° 081-2013/JNAC/RENIEC	14-feb-13	SI	SI
27	HUANCANELICA	Acobamba	Paucara	14.- HUANCANELICA	CENTRO DE SALUD PAUCARA	RJ N° 135-2013/JNAC/RENIEC	25-mar-13	SI	SI
28	HUANCANELICA	Angaraes	Lircay	14.- HUANCANELICA	CENTRO DE SALUD LIRCAY	RJ N° 020-2013/JNAC/RENIEC	28-ene-13	SI	SI
29	HUANCANELICA	Tayacaja	Pampas	14.- HUANCANELICA	HOSPITAL PAMPAS	RJ N° 011-2013/JNAC/RENIEC	03-dic-12	SI	SI
30	HUANUCO	Dos de Mayo	La Union	15.- HUANUCO	HOSPITAL LA UNION	RJ N° 026-2013/JNAC/RENIEC	04-feb-13	SI	SI
31	HUANUCO	Huamantles	Llata	15.- HUANUCO	CENTRO DE SALUD LLATA	RJ N° 137-2013/JNAC/RENIEC	29-abr-13	SI	SI
32	HUANUCO	Leoncio Prado	José Crespo y Castillo	15.- HUANUCO	CENTRO DE SALUD CLAS AUCAYACU	RJ N° 026-2013/JNAC/RENIEC	04-feb-13	SI	SI
33	HUANUCO	Leoncio Prado	Rupa - Rupa	15.- HUANUCO	HOSPITAL DE TINGO MARIA	RJ N° 073-2013/JNAC/RENIEC	19-feb-13	SI	SI
34	HUANUCO	Pachitea	Panao	15.- HUANUCO	CENTRO DE SALUD PANA O	RJ N° 136-2013/JNAC/RENIEC	29-abr-13	SI	SI
Elaboración GOR - Equipo EUROPAN - Enero 2015									

Anexo 10

PROGRAMAS DE LOS TALLERES DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DEL RENIEC, DEL MINSA Y DEL SIS.

CONVENIO MEF – RENIEC

EUROPAN UNIDOS POR EL DERECHO A LA IDENTIDAD Y PROTECCIÓN AL RECIÉN NACIDO DEPARTAMENTO DE AYACUCHO

MEF – RENIEC – GOB. REGIONAL - MINSA – SIS – PAR SALUD

Huamanga

4 y 5 de julio de 2013

OBJETIVO GENERAL

Mejora del servicio en el departamento de Ayacucho, respecto del proceso de implementación del Convenio MEF – RENIEC “EUROPAN”, del Certificado Nacido Vivo en Línea y del registro en el SIS en coordinación con el MINSA responsable de la implantación del servicio del CNV y del SIS responsable en el aseguramiento de los menores de edad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer los alcances y avances del Convenio y su impacto en el departamento.
- Dar a conocer los alcances y avances en la implementación del CNV en línea y del registro del SIS y de los convenios de cotejo de datos con los Gobiernos Locales.
- Capacitar al personal a cargo de la atención de las diversas entidades que participan directa o indirectamente en el servicio.
- Coordinar las metas, actividades, soporte logístico y desarrollo de la implementación de las ORAS EUROPAN y de las estrategias para consolidar la cobertura, incluyendo la comunicación y publicidad locales.
- Identificar las mejoras en los servicios con la participación de las diversas entidades.
- Comprometer el apoyo de las diversas entidades (autoridades regionales, maestros, coordinadores de programas sociales coordinadores de centros de salud y otros).

PARTICIPANTES

- Representantes del MEF, RENIEC, MINSA , PAR SALUD y SIS del nivel central.
- Representantes del Gobiernos Regional de Ayacucho.
- Representantes de los Gobiernos Locales de los distritos priorizados.
- Personal de los Centros Hospitalarios, RENIEC, SIS.

EQUIPO ORGANIZADOR: MEF – GOBIERNO REGIONAL - PAR SALUD – RENIEC – MINSA - SIS

PONENTES: Representantes de las entidades mencionadas.

FECHA: 4 y 5 de Julio del 2013.

LOCAL: Sede establecida por el Gobierno Regional.

DINÁMICA DEL EVENTO: Tres momentos en el evento:

- 1. Socialización:** Exposición general EUROPAN – CNV - PADRÓN NOMINADO, Trato al usuario, derechos familia (Medio día). Dinámica de grupos
- 2. Capacitación por entidades:** Temas específicos de cada entidad (Un día): Personal / Jefes Operativos
- 3. Resumen del servicio conjunto y Taller de mejora:** Interinstitucional (Medio día)

Primer día: 4 de Julio**Mañana**

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
8.15 - 8.30	Registro Firmas	
8.30	Inauguración del evento	Sr. Mg. Walter Oré Gerente de Desarrollo Social Gobierno Regional Ayacucho
9.00	Convenio MEF – RENIEC Europeo	Sr. Econ. Pablo Concha Valencia Coordinador de Proyectos RENIEC
09:45	Servicio: Recién nacidos identificados y protegidos. VIDEO	
10.00	Derecho de la Persona y la Familia	Sra. Abog. Rose Mary Posadas Gutierrez RENIEC
11.00	Trato al usuario. Testimonios, Motivación y Tips para la atención al usuario	Sra. Lic. Lidia Reyes Lopez Especialista PAR SALUD
12,00	Comunicación interpersonal efectiva	Sra. Lic. Maria del Rosario León Rhandomy Especialista PAR SALUD

Primer día: 4 de Julio Tarde**Taller 1: RENIEC**

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
2.30	Inscripción de Nacimiento Requisitos Declarantes Reconocimiento	Sr. Abog Henry Paricahua Sub Gerente Técnico Sr. Abog Roberto Gutierrez Cerna GRC - RENIEC
4.30	Inscripción de Nacimiento Extemporánea	Sr. Abog. Henry Paricahua Sub Gerente Técnico Sr. Abog Roberto Gutierrez Cerna
5.15	Inscripción de Defunción	Sr. Henry Paricahua Sub Gerente Técnico Sr. Abog Roberto Gutierrez Cerna
6.00	Modalidades de registro y buen registro	Sr. Jesús Cahuas Gonzales Supervisor – GPRC RENIEC
6.45	El registro y el sistema. Qué hacer en situaciones especiales	Sr. Jesús Cahuas Gonzales Srta. Ing. de Sistemas Rosa Varas Ing. GTI - RENIEC

Taller 2: SIS

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
Prueba de Entrada		
2.30	Proceso de afiliación en Establecimientos con ORA	Sra. Lic Rosa Casas Sulca Subgerente Gerencia del Asegurado SIS
5.00	Deberes y derechos del Asegurado SIS	Sra. Lic Rosa Casas Sulca Subgerente Gerencia del Asegurado SIS
6.00	Indicadores del Convenio	Sra. Lic Rosa Casas Sulca Subgerente Gerencia del Asegurado SIS

Taller 3: MINSA

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
2.30	Presentación del CNV	Sr. Edy Rivera Acosta Director Estadística e Informática DIRESA – AYACUCHO
3.00	Importancia del Niño al nacer y el derecho a la identidad	Sra. Amadea Huamán Obstetra PAR SALUD
3.30	Flujo de servicios de registro identificación y afiliación del recién nacido	Sra. Mariella Olano Supervisor Hospital Regional Ayacucho
4.30	Certificado Nacido Vivo en Línea	Srta. Luisa Contreras Sr Roxana Hilachoque MINSA
5.15	Certificado Nacido Vivo Manual	Sra. Luisa Contreras DIRESA
5.45	Debilidades y Fortalezas del Sistema de Registro CNV	Srta. Luisa Contreras Sr Roxana Hilachoque MINSA
7.00	Conclusiones	Sr. Edy Rivera Acosta Director Estadística e Informática DIRESA – AYACUCHO

Segundo día: 5 de Julio - Mañana

Taller 1: RENIEC

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
8.30	Oferta de Servicios Registrales	Sr. Abog. Raul Reyes – J.R. Ayacucho Sr. Abog. Marco Garrido – JR ICA Sr. Abog. Jhonny Palma – jr Huancavelica – Experiencia Huancavelica Jefes Regionales RENIEC Sr. Pablo Concha RENIEC
9.45	DNI	Prueba de Entrada
10.15	SERVICIO DNI – TUPA INSCRIPCIÓN DE MENORES RECOMENDACIONES PARA LA CALIDAD DEL BUEN REGISTRO	Sra. Abog. Katia Cabrera - ORA SAN BARTOLOME Srta. Katherine Guevara – Coordinadora SGPI (GRI-RENIEC)
12.15	RECOMENDACIONES PARA LA CALIDAD DEL BUEN REGISTRO	Srta. Katherine Guevara – Coordinadora SGPI (GRI-RENIEC)
12:15	COTEJO MASIVO DE DATOS	Srta. Ing. de Sistemas Rosa Varas RENIEC
11:00	REUNION RESPONSABLES ENTIDADES DEL EVENTO	

Taller 2: SIS

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
8.30	Cobertura SIS	Sra. Mercedes Eusebio Alfaro Medico Supervisor UDR Ayacucho SIS
10.30	Cumplimiento de Indicadores	Sra. Mercedes Eusebio Alfaro Medico Supervisor UDR Ayacucho SIS
12.15	Cobertura de Atención FISSAL	Sra. Mercedes Eusebio Alfaro Medico Supervisor UDR Ayacucho SIS

Taller 3: MINSA

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
8.30	Practica de Registro CNV en línea	Sra. Lourdes Liza Sra. Roxana Illachoque
10.30	Practica de Registro CNV en línea	Sra. Lourdes Liza Sra. Roxana Illachoque

Tarde

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
2.30	Flujo de servicios de registro identificación y afiliación del recién nacido	Todas las entidades
3.30	Mejora del Servicio: Equipos de trabajo conjuntos	Todas las entidades
4.30 INTERMEDIO		
4.45	Mejora del Servicio: Equipos de trabajo conjuntos (continuación)	Todas las entidades
5.30	Presentación de Conclusiones y Recomendaciones por grupos	Miembros de equipos
7.00 CIERRE DEL TALLER		

ORGANIZACIÓN: EQUIPO AYACUCHO, GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO, DIRESA, JEFATURA REGIONAL DE AYACUCHO - RENIEC

COORDINACIÓN MEF.

CONVENIO MEF – RENIEC EUROPAN

TALLER CONJUNTO: UNIDOS POR EL DERECHO A LA IDENTIDAD Y PROTECCIÓN AL RECIÉN NACIDO Y AL MENOR DE EDAD DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA MEF – RENIEC – GOB. REGIONAL - MINSA – SIS – PAR SALUD

Cajamarca

12 y 13 de septiembre de 2013

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el servicio de registro, inscripción y afiliación del recién nacido y del menor de edad en la Región Cajamarca a través del desarrollo de procesos adecuados y oportunos correspondientes a la emisión del Certificado de Nacido Vivo, al Acta de Nacimiento, el DNI y la afiliación al SIS en el marco de los Convenios de Apoyo Presupuestario: MEF – RENIEC; MEF – Gobierno Regional de Cajamarca “EUROPAN”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer los alcances y avances del Convenio y su impacto en el departamento.
- Dar a conocer los alcances y avances en la implementación del CNV en línea y del registro del SIS y de los convenios de cotejo de datos y del padrón nominal con los Gobiernos Locales.
- Capacitar al personal a cargo de la atención de las diversas entidades que participan directa o indirectamente en el servicio.
- Coordinar las metas, actividades, soporte logístico y desarrollo de la implementación de las ORAS EUROPAN y de las estrategias para consolidar la cobertura, incluyendo la comunicación y publicidad locales.
- Identificar las mejoras en los servicios con la participación de las diversas entidades.
- Comprometer el trabajo articulado de las diversas entidades (autoridades regionales, autoridades de gobiernos locales, coordinadores de programas sociales, personal de establecimientos de salud y RENIEC) en el cumplimiento del ciclo de la identificación y afiliación temprana.

PARTICIPANTES

- Representantes del MEF, RENIEC, MINSA, PAR SALUD y SIS del nivel central:
- Representantes del Gobierno Regional de Cajamarca Área Protección GDS:
- Representantes de los Gobiernos Locales de los distritos priorizados.
- Personal de la DIRESA, Estadística, Promoción de la Salud, Salud de las Personas SIS.
- Sub Regiones de Salud: Estadística, Promoción de la Salud, Salud Materna, Salud del Niño, SIS.
- Personal de REDES de Salud (Celendín, San Marcos, Cajabamba, Bambamarca, San Ignacio) Estadística, Promoción de la Salud, Salud Materna, Salud del Niño.
- Personal de Salud de los EESS sede de las 9 ORA: Responsable del Servicio de Obstetricia y responsable SIS de los Establecimientos de Salud sede de las ORA.
- Responsable de las ORA – RENIEC.
- Responsable de las UDR-SIS de las cuatro sub regiones de salud.
- Responsable Par Salud.
- Responsable PPR MEF.

EQUIPO ORGANIZADOR: GOBIERNO REGIONAL - PAR SALUD – MEF - RENIEC – MINSA – SIS

PONENTES: Representantes de las entidades mencionadas.

FECHA: 12 y 13 de septiembre del 2013.

LOCAL: Colegio Médico - San Roque 477. Urbanización San Luis 2da. Etapa - Cajamarca

DINÁMICA DEL EVENTO: Tres momentos en el evento:

- 1. Socialización:** Exposición general EUROPAN – CNV – COTEJO DE DATOS, Trato al usuario, derechos de familia (Medio día). Dinámica de grupos
- 2. Capacitación por entidades:** Temas específicos de cada entidad (Un día): Personal / Jefes Operativos
- 3. Resumen del servicio conjunto y Taller de mejora:** Interinstitucional (Medio día)

SESIONES	PRIMER DÍA	SEGUNDO DÍA
MAÑANA	PLENARIA	PLENARIA 8-10 AM
		SALA 1: RENIEC – MUNICIPALIDADES SALA 2: MINSA – SIS
TARDE	SALA 1: RENIEC – MUNICIPALIDADES SALA 2: MINSA - SIS	PLENARIA

Primer día: 12 de Septiembre

Mañana

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
08.15 - 08.30		Registro Firmas
08.30	Inauguración del evento	Dr. Reinaldo Núñez Campos, Director Regional de Salud Dr. Marco Gamonal Guevara, Gerente Regional de Desarrollo Social Sr. Francisco Paredes, Jefe Regional de Trujillo - RENIEC
09:00	Convenio MEF – RENIEC (Europan)	Sr. Econ. Pablo Concha Valencia Coordinador de Proyectos RENIEC
09:45	Servicio: Recién nacidos identificados y protegidos. VIDEO	
10.00	El servicio CNV – RENIEC – SIS en el departamento de Cajamarca	Expositores: Integrantes de cada entidad
11.15	Trato al usuario. Testimonios, motivación y tips para la atención al usuario	Sra. Lic. Lidia Reyes López Especialista PAR SALUD
12,15	Comunicación interpersonal efectiva	Sra. Lic. Maria del Rosario León Rhandomy Especialista PAR SALUD

Tarde

SALA 1: RENIEC - REGISTRADORES DE GOBIERNOS LOCALES

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
15:00	Inscripción de Nacimiento Requisitos Declarantes Reconocimiento CASUÍSTICA	Sra. Abogada Milena Casanova Sr. Abogado Roberto Gutiérrez Cerna Gerencia de Registros Civiles - RENIEC Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
16.45	Inscripción de Nacimiento Extemporánea CASUÍSTICA	Sra. Abogada Milena Casanova Sr. Abogado Roberto Gutiérrez Cerna Gerencia de Registros Civiles - RENIEC Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
17.30	Inscripción de Defunción CASUÍSTICA	
18.15	El registro y el sistema. Qué hacer en situaciones especiales	Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
19:00	REGISTRO EN LÍNEA	Represente GTI - RENIEC

Taller 2: MINSA-SIS

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
14:30 Prueba de Entrada		
15:00	Presentación del CNV Manual y en línea	Ing. Raquel Malaver Contreras – Lourdes Liza MINSA
16:00	Debilidades y Fortalezas del Sistema de Registro CNV	Ing. Raquel Malaver DIRESA CAJAMARCA
17:30	Indicadores del Convenio EUROSPAN – Gobierno Regional	Subgerente Asuntos Poblacionales GDS

Nota: En evento MINSA – SIS se contará con representantes RENIEC para aclarar cualquier aspecto del servicio

**Segundo día: 13 de septiembre - Mañana
PLENARIA**

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
08:30	Presentación del Padrón Nominal de niños y niñas menores de 6 años*	Dra. Karim Pardo Directora de Estadística MINSA Con el apoyo de la Gerencia de Tecnología de la Información RENIEC
09:15	Condicionalidades. Uso del Padrón Nominal en Salud Pública*	Dra. Patricia Vásquez

Sala 1: RENIEC – REGISTRADORES DE GOBIERNOS LOCALES

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
10.15	DNI	Prueba de Entrada
10.20	SERVICIO DNI – TUPA inscripción de menores	Sra. Abog. Katia Cabrera ORA San Bartolomé – RENIEC Sra. Patricia Velasco Analista SGPI – Gerencia de Registros de Identificación GRI RENIEC
11:15	RECOMENDACIONES PARA EL REGISTRO DE BUENA CALIDAD	
12:00	Caso práctico DNI	
12.40	DNI	Prueba de Salida y solución de preguntas

Sala 2: MINSA - SIS

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
10:15	Prueba de Entrada	SIS
10:25	Proceso de afiliación en Establecimientos con ORA	Gerencia del Asegurado SIS
11:00	Casos de Afiliación	Gerencia del Asegurado SIS
11:45	Cobertura de afiliación temprana SIS y cumplimiento de indicadores	Responsables UDR Subregiones DIRESA Cajamarca
12:00	Cobertura SIS	Gerencia del Asegurado SIS
12:45	Prueba de Salida y soluciones	SIS

Nota: En evento MINSA – SIS se contará con representantes RENIEC para aclarar cualquier aspecto del servicio

PLENARIA Tarde

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
14.15	Convenios de Apoyo y Rol MUNICIPAL	Sra. Vigo MEF - Cajamarca
14.35	Experiencia Registral Huancavelica	Sr. Jhonny Palma JR. Huancavelica -RENIEC
15.00 – 15.15	Metodología del Taller	Lic. Hernán Tafur Coronel Subgerente de Asuntos Poblacionales GDS GR CAJAMARCA – Econ. Pablo Concha RENIEC
16.45	Mejora del Servicio: Equipos de trabajo conjuntos (continuación)	Todas las entidades Miembros de equipos
17:15	Intermedio	
17.30	Presentación de Conclusiones y Recomendaciones por grupos	Todas las entidades Miembros de equipos
19.00 CIERRE DEL TALLER		

CONVENIO MEF – RENIEC EUROPAN

TALLER CONJUNTO UNIDOS POR EL DERECHO A LA IDENTIDAD Y PROTECCIÓN AL RECIÉN NACIDO Y AL MENOR DE EDAD DEPARTAMENTO DE AMAZONAS MEF – RENIEC – GOB. REGIONAL - MINSA – SIS – PAR SALUD

Amazonas

17 y 18 de octubre de 2013

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el servicio de registro, inscripción y afiliación del recién nacido y del menor de edad en la Región Amazonas a través del desarrollo de procesos adecuados y oportunos correspondientes a la emisión del Certificado de Nacido Vivo, al Acta de Nacimiento, el DNI y la afiliación al SIS en el marco de los Convenios de Apoyo Presupuestario: MEF – RENIEC; MEF – Gobierno Regional de Amazonas “EUROPAN”,

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer los alcances y avances del Convenio y su impacto en el departamento.
- Dar a conocer los alcances y avances en la implementación del CNV en línea y del registro del SIS y de los convenios de cotejo de datos y del padrón nominal con los Gobiernos Locales.
- Capacitar al personal a cargo de la atención de las diversas entidades que participan directa o indirectamente en el servicio.
- Coordinar las metas, actividades, soporte logístico y desarrollo de la implementación de las ORAS EUROPAN y de las estrategias para consolidar la cobertura, incluyendo la comunicación y publicidad locales.
- Identificar las mejoras en los servicios con la participación de las diversas entidades.
- Comprometer el trabajo articulado de las diversas entidades (autoridades regionales, autoridades de gobiernos locales, coordinadores de programas sociales, personal de establecimientos de salud y RENIEC) en el cumplimiento del ciclo de la identificación y afiliación temprana

PARTICIPANTES

- Representantes del MEF, RENIEC, MINSA, PAR SALUD y SIS del nivel central:
- Representantes del Gobierno Regional de Amazonas
- Representantes de los Gobiernos Locales de los distritos priorizados
- Personal de la DIRESA, Estadística, Promoción de la Salud, Salud de las Personas SIS
- Sub Regiones de Salud: Estadística, Promoción de la Salud, Salud Materna, Salud del Niño, SIS.
- Personal de REDES de Salud Estadística, Promoción de la Salud, Salud Materna, Salud del Niño
- Personal de Salud de los EESS sede de las ORA : Responsable del Servicio de Obstetricia y responsable SIS de los Establecimientos de Salud sede de las ORA.
- Responsable de las ORA – RENIEC
- Responsable de las UDR-SIS de las cuatro sub regiones de salud
- Responsable Par Salud
- Responsable PPR MEF

EQUIPO ORGANIZADOR: GOBIERNO REGIONAL - PAR SALUD – MEF - RENIEC – MINSA – SIS

PONENTES: Representantes de las entidades mencionadas.

FECHA: 17 y 18 de Octubre del 2013.

LOCAL: Museo de Santa Ana - Chachapoyas

DINAMICA DEL EVENTO: De acuerdo con los objetivos establecidos:

Tres momentos en el evento:

- 1. Socialización:** Exposición general EUROPAN – CNV – PADRÓN NOMINAL Trato al usuario, dinámica de grupos
- 2. Capacitación por entidades:** Temas específicos de cada entidad (Un día): Personal / Jefes Operativos
- 3. Resumen del servicio conjunto y Taller de mejora:** Interinstitucional (Medio día)

SESIONES	PRIMER DÍA	SEGUNDO DÍA
MAÑANA	PLENARIA	PLENARIA 8-10 AM
		SALA 1: RENIEC – MUNICIPALIDADES SALA 2: MINSA – SIS
TARDE	SALA 1: RENIEC – MUNICIPALIDADES SALA 2: MINSA - SIS	PLENARIA

17 de Octubre

Mañana

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
08:15 – 08:30	Registro Firmas	
08.30	Inauguración del evento	Manuel Valdez Jefe Regional de Tarapoto – RENIEC
09:00	Convenio MEF – RENIEC Europán	Sr. Econ. Pablo Concha Valencia Coordinador de Proyectos RENIEC
09:45	Servicio: Recién nacidos identificados y protegidos. VIDEO	
10:00	El servicio CNV – RENIEC – SIS en el departamento de Amazonas	Expositores: Integrantes de cada entidad Lic. Rosa Casas Sulca Seguro Integral de Salud RENIEC: Sr. Mario Rentería Sr, Manuel Valdez Jefes Regionales
11.15	Dinámica de Socio drama sobre Trato e información a la usuaria.	Sra. Lic. Maria del Rosario León Rhandomy
12:15	Comunicación interpersonal efectiva para la atención a la usuaria del ciclo de documentación	Especialista PAR SALUD

Tarde

SALA 1: RENIEC - REGISTRADORES DE GOBIERNOS LOCALES

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
15:00	Inscripción de Nacimiento Requisitos Declarantes Reconocimiento CASUÍSTICA	Sr Abogado Rolando Matta Quiroga. Gerencia de Registros Civiles - RENIEC Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
16.30 INTERMEDIO		
16.45	Inscripción de Nacimiento Extemporánea CASUÍSTICA	Sr. Abogado Rolando Matta Quiroga. Gerencia de Registros Civiles - RENIEC Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
17.30	Inscripción de Defunción CASUÍSTICA	
18.15	El registro y el sistema. Qué hacer en situaciones especiales	Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
19:00	REGISTRO EN LINEA	Sr Ing. Manuel Espinal Represente GTI - RENIEC

Sala 2: MINSASIS

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
14:30 Prueba de Entrada		
15:00	Presentación del CNV Manual y en línea. Prácticas	Ing. Roxana Hilachoque Chumbe Representante MINSASIS
16:00	Debilidades y Fortalezas del Sistema de Registro CNV	Ing. Peter Quintanilla Guillen Director de Estadística de la DIRESA
17:30	Indicadores del Convenio EUROSPAN – Gobierno Regional	Eco. Héctor Córdor Montenegro Director de Planeamiento Estratégico Lic. Esther Marchela Gonzales Directora de Atención Integral

Nota: En evento MINSASIS se contará con representantes RENIEC para aclarar cualquier aspecto del servicio

Segundo día: 18 de Octubre - Mañana

PLENARIA

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
08:30	Presentación del Padrón Nominal de niños y niñas menores de 6 años*	

Sala 1: RENIEC – REGISTRADORES DE GOBIERNOS LOCALES

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
10.00	DNI	Prueba de Entrada

10.20	SERVICIO DNI – TUPA inscripción de menores	Sra. Liliana Alarcón. JR PIURA Sr. Robinson Mori. JR TARAPOTO
11:00	RECOMENDACIONES PARA EL REGISTRO DE BUENA CALIDAD	
11:30	Caso práctico DNI	
12.30	DNI	Prueba de Salida y solución de preguntas

Sala 2: MINSA - SIS

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
10:15	Prueba de Entrada	SIS
10:25	Proceso de afiliación en Establecimientos con ORA	Lic. Rosa Casas Sulca Subgerente - Gerencia del Asegurado SIS
11:00	Casos de Afiliación	Lic. Rosa Casas Sulca Subgerente -Gerencia del Asegurado SIS
11:45	Cobertura de afiliación temprana SIS y cumplimiento de indicadores	Responsables UDR Subregiones DIRESA Amazonas
12:00	Cobertura SIS	Lic. Maura Calla Herrera Lic. Yazmin Meza Zapata Equipo Técnico de UDR Amazonas
12:45	Prueba de Salida y soluciones	SIS

Nota: En evento MINSA – SIS se contará con representantes RENIEC para aclarar cualquier aspecto del servicio

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
14.15	Convenios de Apoyo Presupuestal y Rol MUNICIPAL	Sra. Lidia Reyes LopezDPP-MEF
15.00 – 15.15	Metodología del TALLER POR CENTROS DE SALUD	Econ. Pablo Concha RENIEC
15:15	TALLER POR CENTROS DE SALUD Mejora del Servicio: Equipos de trabajo conjuntos (continuación)	Todas las entidades Miembros de equipos
16.45	TALLER POR CENTROS DE SALUD Mejora del Servicio: Equipos de trabajo conjuntos (continuación)	Todas las entidades Miembros de equipos
17.15	Presentación de Conclusiones y Recomendaciones por grupos	Todas las entidades Miembros de equipos
18.00 CIERRE DEL TALLER REPRESENTANTES GOBIERNO REGIONAL SR. MARIO RENTERÍA JEFE REGIONAL RENIEC		

PLENARIA Tarde

CONVENIO MEF – RENIEC EUROPAN

TALLER CONJUNTO: UNIDOS POR EL DERECHO A LA IDENTIDAD Y PROTECCIÓN AL RECIÉN NACIDO Y AL MENOR DE EDAD DEPARTAMENTO DE APURÍMAC MEF – RENIEC – GOB. REGIONAL - MINSA – SIS – PAR SALUD

Apurímac

29 y 30 de octubre de 2013

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el servicio de registro, inscripción y afiliación del recién nacido y del menor de edad en la Región Apurímac a través del desarrollo de procesos adecuados y oportunos correspondientes a la emisión del Certificado de Nacido Vivo, al Acta de Nacimiento, el DNI y la afiliación al SIS en el marco de los Convenios de Apoyo Presupuestario: MEF – RENIEC; MEF – Gobierno Regional de Apurímac “EUROPAN”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer los alcances y avances del Convenio y su impacto en el departamento.
- Dar a conocer los alcances y avances en la implementación del CNV en línea y del registro del SIS y de los convenios de cotejo de datos y del padrón nominal con los Gobiernos Locales.
- Capacitar al personal a cargo de la atención de las diversas entidades que participan directa o indirectamente en el servicio.
- Coordinar las metas, actividades, soporte logístico y desarrollo de la implementación de las ORAS EUROPAN y de las estrategias para consolidar la cobertura, incluyendo la comunicación y publicidad locales.
- Identificar las mejoras en los servicios con la participación de las diversas entidades.
- Comprometer el trabajo articulado de las diversas entidades (autoridades regionales, autoridades de gobiernos locales, coordinadores de programas sociales, personal de establecimientos de salud y RENIEC) en el cumplimiento del ciclo de la identificación y afiliación temprana

PARTICIPANTES

- Representantes del MEF, RENIEC, MINSA, PAR SALUD y SIS del nivel central:
- Representantes del Gobierno Regional de Apurímac
- Representantes de los Gobiernos Locales de los distritos priorizados
- Personal de la DIRESA, Estadística, Promoción de la Salud, Salud de las Personas SIS
- Sub Regiones de Salud: Estadística, Promoción de la Salud, Salud Materna, Salud del Niño, SIS.
- Personal de REDES de Salud Estadística, Promoción de la Salud, Salud Materna, Salud del Niño
- Personal de Salud de los EESS sede de las ORA: Responsable del Servicio de Obstetricia y responsable SIS de los Establecimientos de Salud sede de las ORA.
- Responsable de las ORA – RENIEC
- Responsable de las UDR-SIS de las cuatro sub regiones de salud
- Responsable Par Salud
- Responsable PPR MEF

EQUIPO ORGANIZADOR: GOBIERNO REGIONAL - PAR SALUD – MEF - RENIEC – MINSA – SIS

PONENTES: Representantes de las entidades mencionadas.

FECHA: 29 y 30 de Noviembre del 2013.

LOCAL: Hospital Guillermo Díaz de la Vega

Ambiente 1: Plenarias – Salón Neo Natal RENIEC – GOBIERNOS LOCALES

Ambiente 2: Auditorio DIRESA – CENTROS HOSPITALARIOS - ASEGURAMIENTO

DINAMICA DEL EVENTO: Tres momentos en el evento:

1. **Socialización:** Exposición general EUROPAN – CNV – PADRÓN NOMINAL, Trato al usuario, dinámica de grupos
2. **Capacitación por entidades:** Temas específicos de cada entidad (Un día): Personal / Jefes Operativos
3. **Resumen del servicio conjunto y Taller de mejora:** Interinstitucional (Medio día)

SESIONES	PRIMER DÍA	SEGUNDO DÍA
MAÑANA	PLENARIA	PLENARIA 8-10 AM
		LOCAL 1: RENIEC – MUNICIPALIDADES LOCAL 2: MINSA – SIS
TARDE	LOCAL 1: RENIEC – MUNICIPALIDADES LOCAL 2: MINSA - SIS	PLENARIA

29 de Octubre

Mañana

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
08:15 – 08:30	Registro Firmas	
08.30	Inauguración del evento	
09:00	Convenio MEF – RENIEC Europan	Sr. Econ. Pablo Concha Valencia Coordinador de Proyectos RENIEC
09:45	Servicio: Recién nacidos identificados y protegidos. VIDEO	
10:00	El servicio CNV – RENIEC – SIS en el departamento de Apurímac	Expositores: Integrantes de cada entidad Lic. Maria Isabel Ccahuana Tello Direct. Estadística e Informática RENIEC: Sra. Mercedes Mayorga Sra. Ana Álvarez Jefes Regionales Lic. Rosa Casas Sulca Seguro Integral de Salud
11.15	Dinámica de Socio drama sobre Trato e información a la usuaria.	Mg. Celia Menzala Peralta Coordinadora Zonal PARSALUD Apurímac
12:15	Comunicación interpersonal efectiva para la atención a la usuaria del ciclo de documentación	Lic. Yul Gómez Ccoscco Equipo Técnico Regional PARSALUD

Tarde

SALA 1: RENIEC - REGISTRADORES DE GOBIERNOS LOCALES

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
15:00	Inscripción de Nacimiento Requisitos Declarantes Reconocimiento CASUÍSTICA	Sr. Abog. Rolando Matta Quiroga. Gerencia de Registros Civiles - RENIEC Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
16.45	Inscripción de Nacimiento Extemporánea CASUÍSTICA	Sr. Abogado Rolando Matta Quiroga. Gerencia de Registros Civiles - RENIEC Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
17:30	Inscripción de Defunción CASUÍSTICA	
18.15	El registro y el sistema. Qué hacer en situaciones especiales	Sr. Roberto Canchis Supervisor – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles RENIEC
19:00	REGISTRO EN LINEA	Srta. Ingeniera Rosa Varas Represente GTI - RENIEC

Nota: En evento RENIEC – GOBIERNOS LOCALES se contará con representantes MINSA-DIRESA para aclarar cualquier aspecto del servicio

EQUIPO MINSA – DIRESA

Obst. Leyda Hinojosa
Supervisor CNV del HRGDV Apurímac
Srta. Lourdes Liza - MINSA

Local 2: MINSA-SIS

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
14:30 Prueba de Entrada		
15:00	Presentación del CNV Manual y en línea. Prácticas	CNV Manual: Resp. Hechos Vitales – Apurímac CNV Línea : Lourdes Liza Quesquén Representante MINSA
16:00	Debilidades y Fortalezas del Sistema de Registro CNV	
17:30	Indicadores del Convenio EU- ROPAN – Gobierno Regional	Eco. Hector Condor Montenegro Director de Planeamiento Estratégico Lic. Esther Marchela Gonzales Directora de Atención Integral

Nota: En evento MINSA – SIS se contará con representantes RENIEC para aclarar cualquier aspecto del servicio

EQUIPO RENIEC**Jefaturas Regionales:**

Sra. Ana Alvarez

Sra. Carmen Rosa Champi Mendoza.

Sede Central:

Srta. Carolina Pérez

Segundo día: 30 de Octubre - Mañana**PLENARIA**

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
08:30	Presentación del Padrón Nominal de niños y niñas menores de 6 años*	Victor Girao Ysidro Coordinador Padrón Nominal.

Local 1: RENIEC – REGISTRADORES DE GOBIERNOS LOCALES

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
10.00	DNI	Prueba de Entrada
10.20	SERVICIO DNI – TUPA inscripción de menores	Sr. Charles Leyton Alzamora Zea REGISTRADOR ORA ANTONIO LORENA
11:00	RECOMENDACIONES PARA EL REGISTRO DE BUENA CALIDAD	Sr Henry Machahuay Oré
11:30	Caso práctico DNI	ASISTENTE INFORMÁTICO
12.30	DNI	Prueba de Salida y solución de preguntas

Nota: En evento RENIEC – GOBIERNOS LOCALES se contará con representantes MINSA-DIRESA para aclarar cualquier aspecto del servicio

EQUIPO MINSA – DIRESA

Obst. Leyda Hinojosa

Supervisor CNV del HRGDV Apurímac

Srta. Lourdes Liza - MINSA

Sala 2: MINSA - SIS

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
10:15	Prueba de Entrada	SIS
10:25	Proceso de afiliación en Establecimientos con ORA	Lic. Rosa Casas Sulca Subgerente - Gerencia del Asegurado SIS
11:00	Casos de Afiliación	Lic. Rosa Casas Sulca Subgerente -Gerencia del Asegurado SIS
11:45	Cobertura de afiliación temprana SIS y cumplimiento de indicadores	
12:00	Cobertura SIS	
12:45	Prueba de Salida y soluciones	SIS

Nota: En evento MINSA – SIS se contará con representantes RENIEC para aclarar cualquier aspecto del servicio

EQUIPO RENIEC:**Jefaturas Regionales:**

Sra. Ana Alvarez
Sra. Carmen Rosa Champi Mendoza.

Sede Central:

Srta. Carolina Pérez

LOCAL 1: PLENARIA Tarde

HORA	TEMARIO	EXPOSITOR
14.15	Convenios de Apoyo Presupuestal y Rol MUNICIPAL	Sr. Cleymer Bautista Coordinar Regional MEF - PPR
15.00 – 15.15	Metodología del TALLER POR CENTROS DE SALUD	Econ. Pablo Concha RENIEC
15:15	TALLER POR CENTROS DE SALUD Mejora del Servicio: Equipos de trabajo conjuntos (continuación)	Todas las entidades Miembros de equipos
16.45	TALLER POR CENTROS DE SALUD Mejora del Servicio: Equipos de trabajo conjuntos (continuación)	Todas las entidades Miembros de equipos
17.15	Presentación de Conclusiones y Recomendaciones por grupos	Todas las entidades Miembros de equipos
18.00 CIERRE DEL TALLER REPRESENTANTES GOBIERNO REGIONAL SRA. ANA ÁLVAREZ JEFE REGIONAL AYACUCHO (e) RENIEC		

Anexo 11

**Testimonio ganador de Mención Honrosa en el II Concurso
Nacional de Testimonios de Experiencias en Registro Civil**
Registrador Civil Nelson Omar Mena Heredia
Oficina Registral Auxiliar del Hospital Santa María de Cutervo
Cajamarca, Cutervo, Cutervo

Título: *En diciembre nació Jesús, pero también nació Nelson Omar*

Transcurría el mes de diciembre de 2013, mes del nacimiento del niño Jesús, mes de la navidad- y era ya el día 20. De manera rutinaria —como registrador civil de la Oficina Registral Auxiliar del hospital Santa María de Cutervo de la provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca— realizaba visitas a la sala de parto para poder registrar a los recién nacidos. De pronto encontré a Orfelina Delgado Gamonal, iletrada; con DNI N° 47918042, de más de 30 años de edad, madre por primera vez y sin familiar alguno que la acompañara. Había dado a luz a un hermoso niño. Le pedí el certificado de nacido vivo de su recién nacido y le expliqué cuáles son los requisitos para tramitar el acta de nacimiento. También le pedí los datos del padre del niño. Me dijo que se llamaba Gregorio Bautista Delgado, DNI N° 27271497, con más de 50 años de edad, y mencionó que no iba a venir a firmar el acta de nacimiento.

Le pregunté si había ya decidido el nombre que llevaría su hijo. Muy tímida me dijo que no sabía qué nombre ponerle, que le pusiera el que me pareciera a mí. Le expliqué que era una decisión que ella tendría que tomar, ya que ella era su madre. Entonces me dijo que buscaría un nombre.

Transcurría el 21 de diciembre y Orfelina aún no decidía qué nombre le pondría a su hijo. El personal que trabaja en el hospital y yo la apoyábamos en buscar uno, pero no encontrábamos el de su agrado.

Llegó el día 22 y Orfelina estaba siendo evaluada para que le pudieran dar de alta. Sin embargo el inconveniente seguía ahí: aún no se decidía por el nombre del recién nacido. Esto traería una consecuencia: si no se registraba el acta de nacimiento del menor ella tendría que pagar todos los gastos que había ocasionado su internamiento. Orfelina mencionó que no tenía dinero para pagar su internamiento durante el parto. Era otro día más, otro intento frustrado de registro. Al día siguiente, 23 de diciembre, lo primero que se me ocurrió fue ir en búsqueda de un familiar de Orfelina para intentar, de esta manera, hacer que tomara una decisión. Pensé en realizar comunicados radiales para comunicarme con algún familiar, pues viven en el Centro Poblado de Mamabamba, en la provincia de Cutervo, a más de 5 horas de caminata y a 3 horas en moto lineal.

Finalmente tome la decisión de viajar, cuando de repente, como regalo navideño, me comunicaron que un familiar había llegado a conocer al recién nacido. Fui a conversar con esta persona, le expliqué todo lo que había ocurrido durante estos 3 días, pero al parecer no tomó interés. Fui insistente con este familiar, lo invité a mi oficina donde nuevamente le expliqué los requisitos y procedimientos para documentar al recién nacido. Presentí que había logrado sensibilizarla, pues luego fue a conversar con Orfelina. A su regreso entró a mi oficina y me contó que no había podido convencerla para que eligiera el nombre de su hijo.

La familiar de Orfelina estaba sentada frente a mi escritorio, sentí que me observaba y que leía la credencial que yo llevaba puesto. Me preguntó por mi nombre y le respondí que me llamo NELSON OMAR- cuando de pronto salió casi corriendo en dirección a la sala de hospitalización. Lo que pasó en ese momento es que se había ido a contarle a Orfelina sobre mi nombre. Al parecer le había gustado.

Recuerdo como si fuera ayer lo que me dijo la familiar de Orfelina: “Sr. Nelson Omar, por favor necesito que haga la partida de nacimiento del bebito. No importa que su nombre sea NELSON OMAR y sus apellidos Bautista Delgado. Estoy apurada. Tengo que ir a dar agua a mi ganado”.

Un poco nervioso y sonrojado procedí a registrar el acta de nacimiento del menor NELSON OMAR BAUTISTA DELGADO, tal como consta en el acta de nacimiento N° 3001150926 de fecha 23 de diciembre del 2013. Sinceramente, pocos minutos después sentí satisfacción de haber inscrito a este menor y al mismo tiempo orgulloso de que lleve mi nombre.

Anexo 12:

PE.1108.06.13



INFORME FINAL

Estudio e investigación de mercados de la opinión a nivel nacional sobre los servicios que brinda el RENIEC

Abril 2014



ASPECTOS METODOLÓGICOS

Metodología (1/2)

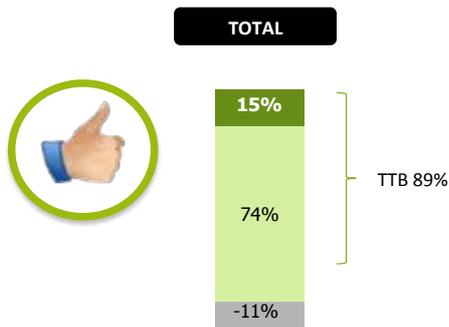


Tipo de estudio	Cuantitativo
Técnica	Encuestas por interceptación de forma directa y anónima en la boca de salida de los puntos de atención del RENIEC.
Instrumento	Se desarrolló un cuestionario estructurado con preguntas abiertas, cerradas y con escalas para cada uno de los puntos de atención evaluados. En total se desarrollaron 3 cuestionarios.
Escala de medición	Para evaluar la percepción y calidad del servicio se solicitó a los ciudadanos que evalúen cada variable investigada a través de una escala de 5 grados (escala de likert), donde 1 es muy malo y 5 muy bueno.
Ámbito geográfico	Lima y Provincias.
Público objetivo	Ciudadanos Peruanos atendidos en los puntos de atención del RENIEC (Oficinas Registral y/o agencia, Oficina Registral Auxiliar – ORA, Plataforma Virtual Multiservicios – PVM) a nivel nacional.
Tipo de muestra	Muestreo probabilístico realizado por interceptación
Fechas de campo	Del 26 de enero al 14 de marzo del 2014

RESULTADOS: OFICINAS REGISTRALES AUXILIARES - ORAS

Conclusiones generales

En general, los encuestados que realizaron algún trámite calificaron como muy aceptable los servicios brindados en las Oficinas Registrales Auxiliares de RENIEC.



§ A nivel nacional, las **ORAS de Provincias** obtuvieron un **mejor desempeño** que en Lima en casi todas las variables evaluadas.

§ Las ORAS que presentan una **mejor calificación** son **Chimbote, Piura, Puno, Amazonas, Iquitos, Ayacucho, Cusco, Ica, Lima, Trujillo, y Arequipa** presentaron un **desempeño muy aceptable (superior al 80%)**.

§ Mientras que el desempeño de las ORAS de **Huancayo, Huánuco y Tarapoto** fue **aceptable pero bajo (menor del 80%)**.

Es importante recalcar que **no hubo personas que calificaron como muy malo el servicio** recibido en las ORAS de RENIEC donde realizaron su trámite.



24

RESULTADOS: OFICINAS REGISTRALES AUXILIARES - ORAS

Conclusiones sobre el conocimiento de la ORA

El **personal de los hospitales** donde están ubicadas las ORAS **está siendo crucial para la difusión de su existencia y servicios disponibles**. Inclusive un grupo llegó a las oficinas por **referencias de familiares**.



§ En **Huánuco** fue donde más personas afirman que se enteraron de la existencia de la agencia a través de **referencias de la enfermera y de familiares**.

§ A diferencia de la mayoría de oficinas, en **Piura, la sugerencia de familiares influyó más** en el conocimiento que los comentarios del personal del hospital; **mientras que en Pucallpa** además se enteraron **gracias al material informativo** que se encuentra en los hospitales.



Es recomendable continuar el trabajo de difusión con el personal de los hospitales (enfermeras y médicos), pues está siendo bastante efectivo.

Por otro lado, dado que el material visual solo está siendo efectivo en algunos hospitales, sería recomendable revisar en qué lugar este está siendo exhibido, para asegurar que se encuentre en un punto de buena visibilidad.



25

RESULTADOS: OFICINAS REGISTRALES AUXILIARES - ORAS

Conclusiones sobre la ubicación, infraestructura y atención

Entre los aspectos evaluados, donde se presenta **mayores oportunidades de mejora es en la infraestructura** de las oficinas, lo cual se ve presente **tanto en Lima como en Provincias**; mientras que los aspectos de ubicación y atención fueron muy bien evaluados.

§ La **infraestructura** de las oficinas **en cuanto a su tamaño, y comodidad** interior y del espacio de espera fueron los aspectos con un **menor nivel de aceptación** y esto se evaluó de manera similar en todas las oficinas, especialmente en Amazonas, Arequipa, Huancayo, Huánuco y Tarapoto.

§ A diferencia de la mayoría de ORAS evaluadas, la de **Tarapoto** presentó una evaluación más baja en algunos aspectos:

- Es más difícil de encontrar dentro del hospital
- La **cordialidad y trato proporcionado** por el registrador del RENIEC **hacia el encuestado y hacia el menor**.



Por ello, sería recomendable **reforzar y mejorar los aspectos de infraestructura de las ORAS a nivel nacional, tanto del espacio destinado a la atención como el de espera (al menos los más básicos), para transmitir la misma imagen al usuario.**



26

RESULTADOS: OFICINAS REGISTRALES AUXILIARES - ORAS

Conclusiones por aspectos evaluados

1

Sobre los tiempos de espera y de operación

- Los tiempos que toma tanto encontrar la ORA como realizar el trámite fueron calificados como muy aceptables, mientras que la espera ya en el punto no les pareció tan apropiada (si bien no es mal evaluada).
- En general, la gran mayoría de usuarios manifestó no haber tenido algún tipo de inconveniente durante su trámite en la ORA.

2

Sobre los trámites

- Los trámites más realizados son el **acta de nacimiento (41%) y la inscripción del DNI del menor (40%)**. En **Lima** visitan la ORA principalmente por el acta de nacimiento, mientras que en Provincias por la inscripción del DNI del menor.
- Solo una minoría señala haber asistido para recoger el DNI de su hijo, y calificaron el plazo de entrega del documento como aceptablemente bajo (TTB 45%).
- Por otro lado, El que se pueda realizar los trámites en RENIEC y ya no en los municipios es de mucho agrado para los encuestados (TTB 98%).

3

Sobre los medios usados para informarse de RENIEC

- El medio más usado para buscar información sobre los servicios de RENIEC son sus oficinas, tanto en Lima como en Provincia, aunque cabe señalar que se encontró que 2 de cada 10 usuarios usan también la página web.



Sería recomendable darle mayor difusión a la página web de RENIEC para que esta libere un poco a las oficinas de RENIEC de afluencia de público.



27

RESULTADOS: OFICINAS REGISTRALES AUXILIARES - ORAS

Resumen de fortalezas y oportunidades de mejora



	Fortalezas	Oportunidades de mejora (debilidades)
Lima	<ul style="list-style-type: none"> § Facilidad para encontrar la oficina (78%) § Horario de atención (86%) § Atención: cordialidad o trato del registrador (88%) § Atención: cordialidad o trato del registrador hacia el menor (93%) § Atención: orientación y ayuda proporcionada (85%) 	<ul style="list-style-type: none"> § Infraestructura y comodidad de la oficina (57%) § Espacio de espera (45%)
Provincias	<ul style="list-style-type: none"> § Facilidad para encontrar la oficina (78%) § Horario de atención (91%) § Atención: cordialidad o trato del registrador (93%) § Atención: cordialidad o trato del registrador hacia el menor (95%) § Atención: orientación y ayuda proporcionada (92%) 	<ul style="list-style-type: none"> § Infraestructura y comodidad de la oficina (63%) § Espacio de espera (51%)

Conclusiones a nivel de TTB: Suma de las dos puntuaciones más altas de la escala Likert "Muy Bueno" + "Bueno"



28

PUNTO Y GRAFIA S.A.C.
Av. Del Río 113 Pueblo Libre
Telf.: 332 23 28
Lima - Perú

