

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD DEL RENIEC

RESOLUCIÓN SECRETARIAL N° -2021-SGEN/RENIEC

MC-209-GCI/001

VERSIÓN: 01

N° PÁGINAS: 65

FECHA DE APROBACIÓN:



Capítulo	Título
	CARÁTULA
	ÍNDICE
I	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
II	REFERENCIAS NORMATIVAS
III	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
IV	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
4.1	Conocimiento de la organización y de su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3	Determinación del alcance del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec
4.4	Sistema Integrado de la Calidad del Reniec y sus procesos
V	LIDERAZGO
5.1	Liderazgo y compromiso
5.1.1	Generalidades
5.1.2	Enfoque al cliente
5.2	Política
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
5.3.1	Comité Interno de Gestión de la Calidad
5.3.2	Gestor Líder de Calidad
5.3.3	Gestor Operativo de Calidad
VI	PLANIFICACIÓN
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2.1	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
6.3	Planificación de los cambios
VII	APOYO
7.1	Recursos
7.1.1	Generalidades
7.1.2	Personas
7.1.3	Infraestructura
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición
7.1.6	Conocimientos de la organización
7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia
7.4	Comunicación
7.5	Información documentada
7.5.1	Generalidades
7.5.2	Creación y actualización
7.5.3	Control de la información documentada
VIII	OPERACIÓN
8.1	Planificación y control operacional
8.2	Requisitos para los productos y servicios
8.2.1	Comunicación con el cliente
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados



Capítulo	Título
	externamente
8.4.1	Generalidades
8.4.2	Tipo y alcance de control
8.4.3	Información para los proveedores externos
8.5	Producción y provisión del servicio
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio
8.5.2	Identificación y trazabilidad
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
8.5.4	Preservación
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega
8.5.6	Control de los cambios
8.6	Liberación de los productos y servicios
8.7	Control de salidas no conformes
IX	EVALUACION DE DESEMPEÑO
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.1.1	Generalidades
9.1.2	Satisfacción del cliente
9.1.3	Análisis y evaluación
9.2	Auditoria interna
9.3	Revisión por la Dirección
9.3.1	Generalidades
9.3.2	Entradas de la revisión por la Dirección
9.3.3	Salidas de la revisión por la Dirección
X	MEJORAS
10.1	Generalidades
10.2	No conformidad y acción correctiva
10.3	Mejora continua
XII	VIGENCIA
XIII	APROBACIÓN
XIV	ANEXOS
Anexo N° 01	Mapa de Procesos del Reniec Niveles 0 y 1 (Referencia: Numeral 4.1)
Anexo N° 02	Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas (Referencia: Numeral 4.2)
Anexo N° 03	Ficha Técnica del Proceso (Referencia: Numeral 4.4)
Anexo N° 04	Ficha Técnica de Indicador (Referencia: Numeral 4.4)
Anexo N° 05	Formato "Acuerdo de partes" (Referencia: Numeral 4.4)
Anexo N° 06	Matriz de planificación de objetivos e indicadores (Referencia: Numeral 6.2)
Anexo N° 07	Solicitud de cambios (Referencia: Numeral 6.3)
Anexo N° 08	Matriz de Seguimiento de solicitudes de cambio aprobadas (Referencia: Numeral 6.3)
Anexo N° 09	Matriz de infraestructura y ambiente esencial para las operaciones (Referencia: Numeral 7.1.3 y 7.1.4)
Anexo N° 10	Listado de equipos de seguimiento y medición (Referencia: Numeral 7.1.5.1)



Capítulo	Título
Anexo N° 11	Programa de calibración o verificación de equipos de seguimiento y medición (Referencia: Numeral 7.1.5.2)
Anexo N° 12	Reporte de lección aprendida (Referencia: Numeral 7.1.6)
Anexo N° 13	Resumen de lecciones aprendidas (Referencia: Numeral 7.1.6)
Anexo N° 14	Matriz de requisitos de competencias para roles (Referencia: Numeral 7.2)
Anexo N° 15	Gestión de las comunicaciones (Referencia : Numeral 7.4)
Anexo N° 16	Lista maestra de documentos (Referencia: Numeral 7.5.3)
Anexo N° 17	Lista de distribución de documentos (Referencia: Numeral 7.5.3)
Anexo N° 18	Acta de eliminación (Referencia: Numeral 7.5.3)
Anexo N° 19	Formato Resultado del Indicador (Referencia Numeral 9.1)
Anexo N° 20	Cuadro de Mando Operativo (Referencia: Numeral 8.1)





I. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Especificar los elementos principales del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec, a fin de que los procesos incluidos en su alcance cumplan los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

II. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 2.1 Ley N° 26497, Ley Orgánica del RENIEC, del 12 de julio de 1995, y sus modificatorias.
- 2.2 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales del 26 de mayo de 2000 y sus modificatorias.
- 2.3 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002 y sus modificatorias.
- 2.4 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 18 de abril de 2006.
- 2.5 Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, del 08 de julio de 2014.
- 2.6 Decreto Supremo N° 015-98-PCM, aprueba el Reglamento de Inscripciones del RENIEC, del 25 de abril de 1998 y sus modificatorias.
- 2.7 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 03 de mayo de 2002.
- 2.8 Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, del 28 de enero de 2011.
- 2.9 Decreto Supremo 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, del 08 mayo de 2011.
- 2.10 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, del 09 de enero de 2013.
- 2.11 Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, aprueba la Política Nacional para la Calidad, del 01 de julio de 2014 y Anexo, del 02 de julio de 2014.
- 2.12 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, del 25 de enero de 2019
- 2.13 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, aprueba las Normas de Control Interno, del 03 de noviembre de 2006.
- 2.14 Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 - 2016, del 22 de febrero de 2013.
- 2.15 Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016, del 18 de mayo de 2013.



- 2.16** Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, del 12 de agosto de 2015.
- 2.17** Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 006-2019-PCM/SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, del 27 de febrero de 2019.
- 2.18** Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018 – PCM/SGP mediante la que se aprueba la Norma Técnica N° 01-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”, del 27 de diciembre de 2018.
- 2.19** Resolución Jefatural N° 073-2016/JNAC/RENIEC, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del RENIEC, del 01 de junio del 2016.
- 2.20** Resolución Jefatural N° 005-2019-JNAC-RENIEC, que define y aprueba la Política de Calidad del Reniec, los objetivos de calidad e indicadores para su medición y seguimiento, del 18 de enero de 2019.
- 2.21** Resolución Jefatural N° 021-2019/JNAC/RENIEC, delega a la Secretaría General la facultad de aprobar documentos normativos, del 11 de febrero de 2019.
- 2.22** Resolución Jefatural N° 086-2020/JNAC/RENIEC, que modifica el Plan Estratégico Institucional PEI 2018-2020 del RENIEC, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 124-2018/JNAC/RENIEC (24OCT2018) y modificado mediante Resolución Jefatural N° 070-2019/JNAC/RENIEC (03MAY2019), a efectos de ampliar su vigencia en un horizonte al 2023, del 08 de agosto de 2020.
- 2.23** Resolución Secretarial N° 0112-2019/SGEN/RENIEC, mediante la cual se aprueban el “Mapa de Procesos del Reniec Niveles 0 y 1, del 18 octubre de 2019.
- 2.24** Resolución Secretarial N° 055-2017/SGEN/RENIEC, aprueba la Directiva DI-200-GPP/001 sobre “Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos del RENIEC”. Sexta versión, del 28 de agosto del 2017.
- 2.25** Norma Internacional ISO 9000:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario”, publicada en 2015.
- 2.26** Norma Internacional ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos”, publicada en 2015.
- 2.27** Norma española UNE 93200 Carta de Servicios. Requisitos. Norma internacional que describe los requisitos para la implementación, medición, seguimiento y actualización de Cartas de Servicio, del 2008.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Las definiciones de los términos relacionados a la gestión de la calidad que se han utilizado en este documento se encuentran en la Norma Internacional ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario”.

Asimismo, se ha hecho uso de las siguientes abreviaciones:



ABREVIATURA	NOMBRE
ECEP	Entidad de Certificación para el Estado Peruano
ECERNEP	Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano
EREP	Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano
ER	Escuela Registral
GAD	Gerencia de Administración
GAJ	Gerencia de Asesoría Jurídica
GCI	Gerencia de Calidad e Innovación
GG	Gerencia General
GII	Gerencia de Imagen Institucional
GOR	Gerencia de Operaciones Registrales
GPP	Gerencia de Planificación y Presupuesto
GRC	Gerencia de Registros Civiles
GRCD	Gerencia de Registros de Certificación Digital
GRE	Gerencia de Registro Electoral
GRI	Gerencia de Registros de Identificación
GTH	Gerencia de Talento Humano
GTI	Gerencia de Tecnología de la Información
IOFE	Infraestructura Oficial de Firma Electrónica
ISO	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Estandarización)
OSDN	Oficina de Seguridad y Defensa Nacional
PCM	Presidencia de Consejo de Ministros
POI	Plan Operativo Institucional
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
RUIPN	Registro Único de Identificación de las Personas Naturales
SGEN	Secretaría General
SIO	Sistema Integrado Operativo
SIRCM	Sistema Integrado de Registros Civiles y Microforma
SITD	Sistema Integrado de Trámite Documentario
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos



IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Reniec, es un organismo público autónomo que cuenta con personería jurídica de derecho público interno, goza de atribuciones exclusivas y excluyentes en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera. Fue creado por Ley N° 26497 del 12 de julio de 1995 con arreglo a lo previsto en los Artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú. Es el organismo técnico responsable de organizar y mantener el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, 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 asegurar la confiabilidad de la información que resulta de la inscripción.

Asimismo, el Reniec tiene responsabilidad de preparar y mantener actualizado el padrón electoral que será utilizado en los procesos electorales convocados, además de proporcionar al JNE y ONPE, la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Mediante la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, se regula en el Perú la utilización de la firma digital y los certificados digitales, así como el establecimiento de los prestadores de servicios de certificación digital. Mediante el artículo 47° del Reglamento de la misma ley, aprobado con Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, se designó al Reniec como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) y Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP), disponiendo se realicen los trámites correspondientes ante la Autoridad Administrativa Competente (AAC), con el fin de acreditarse como Prestador de Servicios de Certificación Digital y formar parte de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE).

Para los sectores público y privado, la firma digital generada dentro de la IOFE tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita

El Reniec, conforme a lo dispuesto en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018 – PCM/SGP mediante la que se aprueba la Norma Técnica N° 01-2018-PCM/SGP “*Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública*”, aplica la gestión por procesos, lo cual permite lograr un sistema de trabajo enfocado a la mejora continua del funcionamiento de las actividades de la organización mediante la identificación de procesos y la mejora de los mismos. Actualmente, el Reniec cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de soporte, como se aprecia en el Mapa de Procesos aprobado mediante Resolución Secretarial N° 0112-2019/SGEN/RENIEC, el mismo que se muestra en el **Anexo N° 01 “Mapa de Procesos del Reniec Niveles 0 y 1”**.



En el Plan Estratégico Institucional vigente¹ y el último Plan Operativo Institucional² del Reniec se enuncian la misión y visión actuales:

MISIÓN

“Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural”.

VISIÓN

“Ciudadanos identificados con acceso a servicios amigables e innovadores en tiempo real, integrados digitalmente a través de la Entidad de Registros del Estado Peruano que garantiza su identidad y seguridad jurídica, y que contribuye a la modernización del estado y al desarrollo del país”.

El Reniec hace uso intensivo de las tecnologías de la información que soportan todos sus procesos de negocio, permitiendo de esta manera el logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de su Misión y Visión.

En los literales h) y q) del Artículo 10º del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), se incluyen funciones que guardan relación directa con la gestión de la calidad: promover la formación y especialización del personal calificado que requiera la institución y medir y mejorar su eficacia, la calidad de su desempeño, para asegurar el cumplimiento de sus funciones, utilizando las mejores prácticas de gestión disponibles.

El análisis de la organización considerando factores internos y externos es realizado por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, en el marco de las funciones de su competencia, identificando los aspectos externos e internos relevantes para el cumplimiento de las funciones institucionales, las cuales se plasman en el Plan Estratégico Institucional, que contienen nuestros objetivos estratégicos y principales líneas de acción para el cierre de las brechas identificadas en el corto, mediano y largo plazo.

Dicho análisis se basa en la Guía para el Planeamiento Institucional, actualizado mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0016-2019/CEPLAN/PCD en 2019, en el que se prevé la oportunidad de actualización.

¹ Aprobado mediante Resolución Jefatural N°0124-2018/JNAC/RENIEC, de fecha 24 de octubre de 2018, modificado mediante Resolución Jefatural N°070-2019/JNAC/RENIEC, de fecha 03 de mayo de 2019 y mediante Resolución Jefatural N°086-2020/JNAC/RENIEC, de fecha 08 de agosto de 2020.

² Aprobado mediante Resolución Jefatural N°023-2019/JNAC/RENIEC, de fecha 13 de febrero de 2019.



4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Los procesos que componen el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec identifican sus grupos de interés y partes interesadas, así como las necesidades y expectativas de estas. Esta información se registra en el formato que se aprecia en el **Anexo N° 02 “Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas”** y se prevé revisarla al menos con frecuencia anual.

4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Calidad

El alcance del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec comprende los procesos de la Identificación, Registro Civil, Servicio Electoral y Registros de Certificación Digital, desde la recepción de solicitudes hasta la entrega de los productos y servicios siguientes: Documento Nacional de Identidad, Resolución Administrativa, Copia de Acta Registral, Acta Registral Procesada, Padrón Electoral, Resultado de la Verificación de Firmas, Proyecto de Padrón de Electores, Resultado de Validación y Depuración, Certificado Digital y Servicios de Certificado Digital, que se generan en los procesos y sedes que se detallan a continuación:

PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PRODUCTO/SERVICIO	SEDE	DIRECCIÓN	ÓRGANO PARTICIPANTE
DE LA IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	OR Miraflores	Av. Ernesto Diez Canseco 230 – Miraflores	GOR
			Operativa	Jr. Cusco 653 – Lima (Primer sótano).	
			Operativa	Jr. Cusco 653 - Lima (Segundo sótano, piso 3, piso 4 y piso 5)	
			Ucayali	Jr. Ucayali 245 – Lima (Piso 7)	GRI
			OR Miraflores	Av. Ernesto Diez Canseco 230 – Miraflores	
			Operativa	Jr. Cusco 653 - Lima (Piso 2)	GTI
	HABILITACIÓN Y CANCELACIÓN DE INSCRIPCIÓN EN EL RUIPN	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA	Santa Rosa	Jr. Santa Rosa 398 - Lima	GRI
			Ucayali	Jr. Ucayali 245 - Lima (Piso 7)	GRI
REGISTRO CIVIL	INSCRIPCIÓN DEL ACTA REGISTRAL	COPIA CERTIFICADA DEL ACTA REGISTRAL	OR Miraflores	Av. Ernesto Diez Canseco 230 – Miraflores	GOR
			San Borja	Av. Javier Prado Este 2392 - San Borja (Piso 3 y piso 4)	GRC
	PROCESAMIENTO DE REGISTRO CIVIL	ACTA REGISTRAL PROCESADA	Montero Rosas	Jr. Comandante Montero Rosas 1448 - Lima	GRC
			Operativa	Jr. Cusco 653 - Lima (Primer sótano).	GOR



	DEPURACIÓN EN ACTAS REGISTRALES	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA	San Borja	Av. Javier Prado Este 2392 - San Borja (Piso 3 y piso 5)	GRC
			Ucayali	Jr. Ucayali 245 - Lima (Piso 7)	GRI
SERVICIO ELECTORAL	PADRÓN ELECTORAL	PADRÓN ELECTORAL	Pumacahua	Jr. Brigadier Pumacahua 1145 - Jesús María	GRE
			San Borja	Av. Javier Prado Este 2392 - San Borja (Primer piso)	GTI
	VERIFICACIÓN DE FIRMAS	RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE FIRMAS	Pumacahua	Jr. Brigadier Pumacahua 1145 - Jesús María	GRE
	APOYO TÉCNICO ELECTORAL	PROYECTO DE PADRÓN DE ELECTORES RESULTADO DE VALIDACIÓN Y DEPURACIÓN	Pumacahua	Jr. Brigadier Pumacahua 1145 - Jesús María	GRE
REGISTROS DE CERTIFICACIÓN DIGITAL	GESTIÓN DEL CERTIFICADO DIGITAL ³	CERTIFICADO DIGITAL	OR Miraflores (ERE)	Av. Ernesto Diez Canseco 230 - Miraflores	GOR
			Administrativa	Jr. Bolivia 109 – Lima (Piso 2 y piso 3)	GRCD
	SERVICIOS DE IDENTIDAD DIGITAL	SERVICIOS DE CERTIFICADO DIGITAL	Administrativa	Jr. Bolivia 109 – Lima (Piso 2 y piso 3)	GRCD



El Sistema Integrado de la Calidad del Reniec se excluye de la aplicación del requisito 8.3 “Diseño y Desarrollo”, en razón de que no comprende la creación de nuevos productos o servicios. Asimismo, no es aplicable debido a que las especificaciones de sus productos y servicios se encuentran establecidas en las normas y leyes aplicables, los cuales pueden ser verificados durante y al final de los procesos operativos. Tales exclusiones no afectan la capacidad y responsabilidad de la organización para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos de las partes interesadas.

4.4 Sistema Integrado de la Calidad del Reniec y sus procesos

El Reniec aplica la gestión por procesos, lo cual permite lograr un sistema de trabajo enfocado a la mejora continua del funcionamiento de las actividades de la organización mediante la identificación de procesos y la mejora de los mismos. Actualmente, el Reniec cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de soporte, como se aprecia en el Mapa de Procesos que se muestra en el **Anexo N° 01 “Mapa de Procesos del Reniec Niveles 0 y 1”**.

³ Aplica solo para el proceso “Gestión de Certificado Digital para usuario final”

Los procesos estratégicos y de soporte del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec son de responsabilidad de los órganos institucionales que se detallan:



TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
Estratégico	Planeamiento estratégico	GPP
	Planeamiento operativo	
	Presupuesto	
	Evaluación del POI	
	Evaluación de desempeño institucional	
Soporte	Gestión de archivo ⁴	GRI
Soporte	Administración documentaria ⁵	OAD GOR
Soporte	Determinación de brechas de capacidades	ER
	Ejecución de necesidades / PDP	
Soporte	Gestión de la comunicación	GII
Soporte	Administración logística	GAD
	Gestión de recursos financieros ⁶	
	Administración de los servicios generales	
Soporte	Organización del trabajo y gestión del empleo ⁷	GTH
	Gestión del rendimiento	
	Relaciones humanas y sociales	
Soporte	Atención de requerimientos TICs	GTI

⁴ Brindar servicios archivísticos.

⁵ Recepción 1, Despacho 1, Recepción y asignación, Despacho 2, Notificación.

⁶ Ejecución presupuestal.

⁷ Gestión de la incorporación, Administración de personal.



	Desarrollo y mantenimiento de software	
	Gestión de la información de TI	
	Infraestructura y telecomunicaciones	
Soporte	Sistematización jurídica ⁸	GAJ
Soporte	Normatividad interna	GAJ GPP
Soporte	Continuidad operativa	OSDN
Soporte	Auditorías de sistema de gestión	GCI
	Mejora continua de los sistemas de gestión ⁹	

Las características de los procesos, tales como:

- Dueño del proceso
- Entradas y salidas esperadas de cada proceso.
- Secuencia e interacción de los procesos.
- Indicadores.
- Controles previstos en los procesos.
- Recursos necesarios

se definen en una “**Ficha Técnica de Proceso**”, cuyo formato se prevé en el **Anexo N° 03**. Adicionalmente, la interacción entre los procesos se ha graficado en diagramas de los Procesos de niveles 2 y 3.

Asimismo, las características de los indicadores son descritas en la “**Ficha Técnica de Indicador**”, cuyo formato se muestra en el **Anexo N° 04**.

Las responsabilidades y autoridades de cada unidad orgánica se describen en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en documentos propios de cada proceso.

Los riesgos y oportunidades de los procesos son abordados aplicando el “**Manual Gestión Integral del Riesgo MGIR-200-GG/OFCR/001**”

Adicionalmente, con la finalidad de establecer requisitos para el desempeño de los procesos de soporte pueden suscribirse “**Acuerdo de Partes**” en el que se describan las especificaciones adicionales y condiciones para la prestación del soporte. Estos “**Acuerdos de Partes**”, cuyo formato se

⁸ Mantenimiento del INFOLEG.

⁹ GCI: Identificación de productos y procesos, Medición y análisis de procesos.

Órganos del proceso misional: Control de salidas no conformes.

aprecia en el **Anexo N° 05** se suscriben entre un Proceso de Soporte y todos los Procesos Misionales comprendidos en Sistema Integrado de la Calidad del Reniec.



V. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección ejerce su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec a través de las actividades que se describen:

COMPROMISO	ACTIVIDADES
A. Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	- Comunicación transversal de resultados del Sistema Integrado de la Calidad obtenidos mediante Revisión por la Dirección y reuniones de trabajo. - Reportes de resultados del Representante de la Alta Dirección.
B. Asegurar que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	- Plan Estratégico Institucional, en el que se enuncia la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad y se expone la dirección estratégica de la organización. - Actualización de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad e Indicadores.
C. Asegurar la integración de los requisitos del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec a los procesos de negocio de la organización.	- Auspicia la implementación del Sistema Integrado de la Calidad con base a la Gestión por Procesos y los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. - Emisión de comunicaciones orientadas al cumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.



COMPROMISO	ACTIVIDADES
D. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	- Aprobación del Mapa de Procesos del Reniec de niveles 0 y 1, donde se incluyen los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de soporte de la organización. - Aprobación de la Política de la Gestión Integral de Riesgos. - Diseño, aprobación, difusión y sensibilización de la Directiva DI-418-GG/OFCR/002 "Gestión Integral de riesgos" a través de la Oficina de Fiscalización Control de Riesgos. - Diseño, aprobación, difusión y sensibilización del Manual MGIR-200-GG/OFCR/001 "Gestión Integral del Riesgos" a través de la Oficina de Fiscalización Control de Riesgos.
E. Asegurar que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec estén disponibles.	Presupuesto formulado y aprobado que incluye la asignación de recursos para el mantenimiento del Sistema Integrado de la Calidad.
F. Comunicar la importancia de la Gestión de la Calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Comunicados emitidos por la Gerencia General a todas las áreas en relación a la importancia de la adecuada gestión de la calidad.
G. Asegurar que el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec logre los resultados esperados.	- Participación de la Alta Dirección y de los representantes de los procesos misionales, estratégicos y de soporte en el Comité de Gestión del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec. - Diseño, aprobación, difusión y sensibilización de la Directiva DI-432-GCI/015 "Seguimiento de los objetivos de calidad a nivel institucional".
H. Comprometerse, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	- Asignación de roles en el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec. - Revisiones de la Dirección.



COMPROMISO	ACTIVIDADES
I. Promover la mejora continua	- La implementación del Sistema Integrado de la Calidad, ya que implica la permanente gestión de la mejora, al estar basado en el modelo de gestión de procesos de Deming: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). - Suscripción de la Carta de Servicios del Reniec.
J. Apoyar roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	- Reglamento de Organización y Funciones que designa al Gerente General como Representante de la Alta Dirección en los sistemas de gestión. - Designación de un Oficial de la Calidad. - Conformación del Comité de Gestión del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec.

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección asegura que los requisitos del servicio establecido en sus documentos normativos cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente o usuario, determinando y estableciendo los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Para tal efecto, se utiliza la información correspondiente a las necesidades de los clientes registrada en la **“Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas”**

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Alta Dirección ha definido y aprobado la Política de Calidad del Reniec mediante Resolución Jefatural N° 005-2019-JNAC-RENIEC, y es como sigue:

POLÍTICA DE CALIDAD

“El RENIEC proporciona servicios registrales y de valor añadido de calidad, garantizando la identificación, el registro de los hechos vitales y actos modificatorios del estado civil, la identidad digital, la participación en el sistema electoral, el registro de parentesco y otras vinculaciones y brindando información a los grupos de interés, mediante personal competente, alianzas estratégicas, el uso de tecnologías, procedimientos simplificados y automatizados, con la finalidad de satisfacer a los grupos de interés a través de un trato de excelencia, ágil y personalizado, con el compromiso de cumplir los requisitos normativos y legales, mejorando continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.”



La Alta Dirección se ha asegurado de que esta Política de Calidad:

- a. Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica
- b. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- c. Incluye el compromiso para satisfacer los requisitos aplicables.
- d. Incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Alta Dirección:

- Mantiene información documentada respecto a la Política la Calidad.
- Despliega la Política de la Calidad a través de:
 - Canales formales de comunicación interna,
 - Su publicación en la INTRANET RENIEC,
 - Su publicación en la página web del Reniec,
 - Su inclusión en documentos de comunicación con las partes interesadas.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las responsabilidades y autoridades para los diferentes roles del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec están definidos en el presente manual.

En tal sentido, para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec, la Alta Dirección ha aprobado la siguiente estructura organizacional:

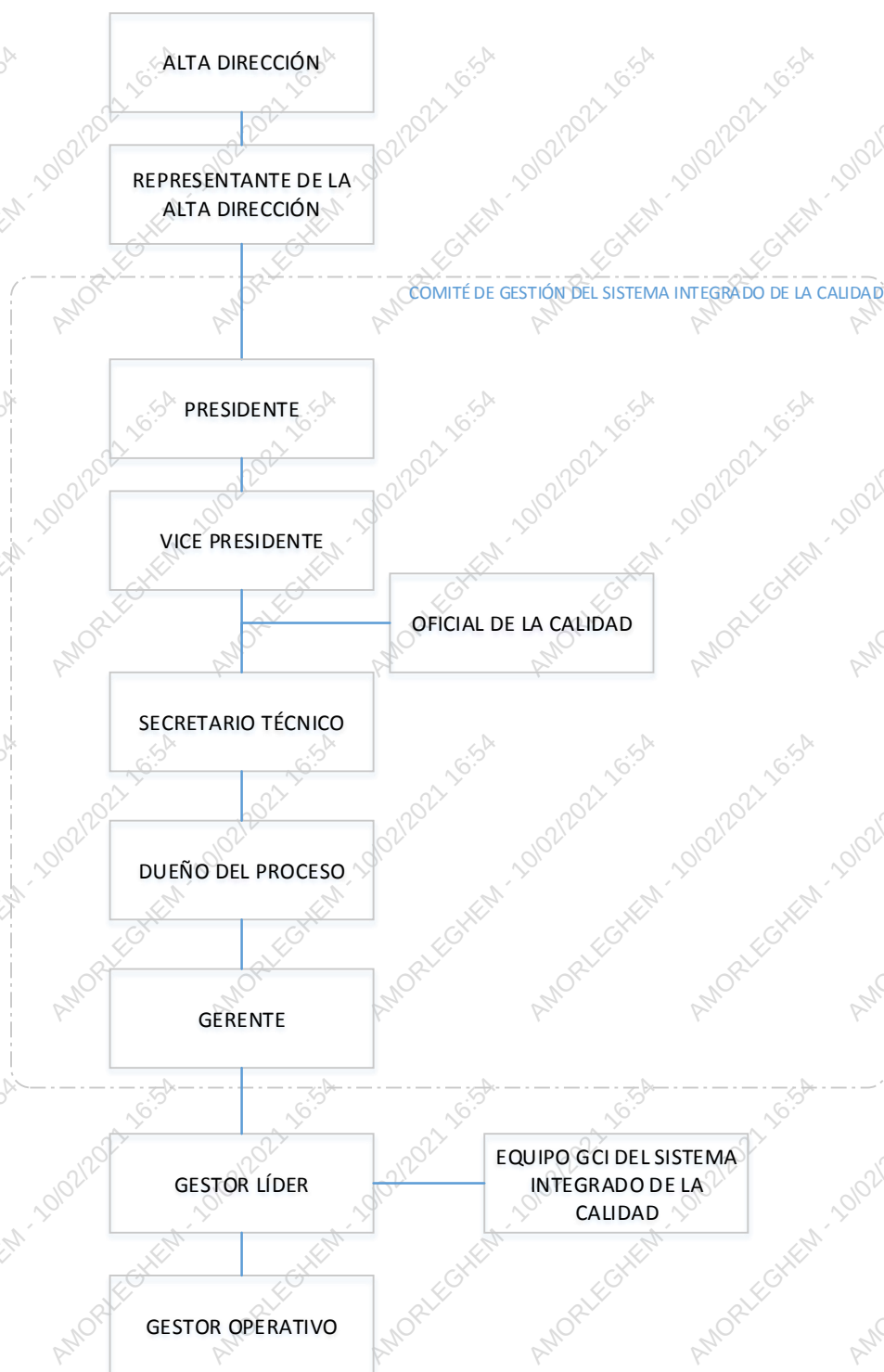


FIGURA N° 01
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL
SISTEMA INTEGRADO DE LA CALIDAD DEL RENIEC

Los roles incluidos en la Estructura Organizacional del Sistema Integrado de la Calidad son ejercidos por:



ROL	EJERCIDO POR:
Alta Dirección	Jefe Nacional
Representante de la Alta Dirección	Gerente General
Presidente del Comité del Sistema Integrado de la Calidad	Gerente General
Vice Presidente del Comité del Sistema Integrado de la Calidad	Secretario General
Secretario Técnico	Gerente de Calidad e Innovación
Oficial de la Calidad	Gerente de Calidad e Innovación
Dueño de Proceso	Gerente designado en el marco de la Gestión por Procesos
Gerente	Funcionario (Gerente, Director o Jefe de Oficina) responsable del órgano que forma parte de los procesos que integran el SIC.
Gestor Líder	Servidor civil designado por el Dueño del Proceso.
Gestor Operativo	Servidor civil designado por el funcionario responsable del órgano que forma parte del proceso.

Las autoridades y responsabilidades para cada rol incluido en la Estructura Organizacional del Sistema Integrado de la Calidad son:

5.3.1 Alta Dirección

Constituye el máximo nivel de conducción y decisión del Reniec. De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones se encuentra conformado por la Jefatura Nacional, la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional, el Gabinete de Asesores, la Defensoría de la Identidad, el Consejo Técnico, la Secretaría General, la Gerencia General y el Consejo Consultivo. Para efectos del Sistema Integrado de la Calidad, se refiere al Jefe Nacional.

5.3.2 Representante de la Alta Dirección



De conformidad a lo previsto en el Reglamento de Organización y Funciones, es el Gerente General quien ejerce la representación de la Alta Dirección ante los sistemas de gestión.

5.3.3 Oficial de la Calidad

Es la persona designada por el Representante de la Alta Dirección, quien se encarga de monitorear el desempeño del Sistema Integrado de la Calidad, asegurar el apoyo técnico, recopilar, consolidar y analizar la información del desempeño del mismo y reportarla a la Alta Dirección.

Forma parte del Comité de Gestión del Sistema Integrado de la Calidad.

5.3.4 Dueño del proceso

Es la persona encargada de facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la implementación de la Gestión por Procesos. Asume responsabilidad respecto al desarrollo de las actividades propias del proceso misional, en permanente coordinación y acuerdo con los gerentes involucrados.

Forma parte del Comité de Gestión del Sistema Integrado de la Calidad.

El Dueño del proceso tiene la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurar que el Sistema Integrado de la Calidad se ejecute conforme a los requisitos de la normatividad vigente.
- Asegurar la integración de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 en su proceso.
- Identificar las partes interesadas, sus expectativas y necesidades.
- Revisar y aprobar la información correspondiente a su proceso en el marco del Sistema Integrado de la Calidad, como las competencias necesarias para los roles previstos, los indicadores para la medición de la eficacia, entre otros.
- Gestionar la disponibilidad de recursos suficientes para desarrollar, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de la Calidad, a través de la formulación del Plan Operativo Institucional.
- Comunicar al personal de su proceso, la importancia de cumplir los objetivos y políticas de calidad, sus responsabilidades y la necesidad de la mejora continua.
- Asegurar que las modificaciones al Sistema Integrado de la Calidad no afecten su integridad.
- Tomar las decisiones que permitan mejorar de manera continua la conveniencia, suficiencia y efectividad del Sistema Integrado de la Calidad.



5.3.5 Gerente

Funcionario titular (Gerente, Director o Jefe de Oficina) de un órgano institucional que forma parte de los procesos que integran el Sistema Integrado de la Calidad.

Forma parte del Comité de Gestión del Sistema Integrado de la Calidad.

El Gerente tiene la autoridad y responsabilidad para:

- a) Asegurar que el Sistema Integrado de la Calidad se ejecute conforme a los requisitos de la normatividad vigente.
- b) Gestionar la disponibilidad de recursos suficientes para desarrollar, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de la Calidad, a través de la formulación del Plan Operativo Institucional.
- c) Participar en la elaboración de la información correspondiente a su proceso en el marco del Sistema Integrado de la Calidad, como las competencias necesarias para los roles previstos, los indicadores para la medición de la eficacia, entre otros.
- d) Comunicar al personal de su proceso, la importancia de cumplir los objetivos y políticas de calidad, sus responsabilidades y la necesidad de la mejora continua.
- e) Alertar al Dueño del Proceso respecto a las modificaciones al Sistema Integrado de la Calidad que puedan afectar su integridad.
- f) Tomar las decisiones que permitan mejorar de manera continua la conveniencia, suficiencia y efectividad del Sistema Integrado de la Calidad.

5.3.6 Comité de Gestión del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec

Es el máximo órgano consultivo de carácter no técnico sobre la gestión de la calidad, encargado de impulsar la implementación, operación, monitoreo, revisión, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de la Calidad en el Reniec.

El Representante de la Alta Dirección aprueba la conformación del Comité de Gestión del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec y convoca a reunión del Comité con frecuencia semestral.

Las responsabilidades y autoridades al interior del Comité se definen de la siguiente manera:

5.3.6.1 Presidente

- Es la máxima autoridad del Comité.
- Convoca a reuniones (semestrales y extraordinarias) al Comité con el soporte del Secretario Técnico.
- Toma cuentas respecto al desempeño del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec durante el periodo en revisión.



- Toma decisiones respecto a la asignación de recursos en el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec cuando resulte necesario.
- Toma cuentas respecto a los acuerdos tomados por el Comité en reuniones anteriores.

5.3.6.2 Vicepresidente

- En ausencia del Gerente General, ejerce la presidencia del Comité.

5.3.6.3 Secretario técnico:

- Proporciona soporte para la convocatoria a las reuniones periódicas y / o extraordinarias del Comité.
- Elabora la agenda para las reuniones del Comité.
- Proporciona soporte técnico al Comité cuando resulte necesario.
- Elabora las actas de las reuniones el Comité.
- Custodia las actas de las reuniones del Comité.
- Hace seguimiento de los acuerdos del Comité.

5.3.6.4 Oficial de la Calidad:

- Atiende consultas y proporciona información actualizada respecto al desempeño del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec.

5.3.6.5 Dueño del proceso

- Emite opinión y proporciona facilidades respecto a los recursos correspondientes de su proceso para la implementación, mantenimiento y eficacia del Sistema Integrado de la Calidad, en permanente coordinación y acuerdo con los gerentes involucrados.
- Rinde cuentas respecto a los compromisos de su responsabilidad asumidos en anteriores reuniones del Comité.

5.3.6.6 Gerente

- Emite opinión y proporciona facilidades respecto a los recursos correspondientes al órgano institucional a su cargo para la implementación, mantenimiento y eficacia del Sistema Integrado de la Calidad, en permanente coordinación y acuerdo con los Dueños de los Procesos.
- Rinde cuentas respecto a los compromisos de su responsabilidad asumidos en anteriores reuniones del Comité.

5.3.7 Gestor Líder

Servidor civil que labora en el proceso misional, es designado por el Dueño del proceso y tiene la responsabilidad y autoridad para:



- a) Promover acciones que permitan el cumplimiento de la política de la calidad, documentos, directivas y normas relacionadas.
- b) Participar en la propuesta de programación de las auditorías internas / externas del Sistema Integrado de la Calidad.
- c) Desarrollar acciones para promover la sensibilización en temas de calidad, mejora y procesos.
- d) Realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de la Calidad en el proceso misional que monitorea.
- e) Monitorear e informar el estado de los hallazgos identificados en auditorías, revisiones y análisis de datos.
- f) Informar al Gerente de Calidad e Innovación y al Oficial de la Calidad sobre el desempeño y las oportunidades de mejora del Sistema Integrado de la Calidad.
- g) Alertar al Dueño del Proceso respecto a las modificaciones al Sistema Integrado de la Calidad que puedan afectar su integridad.
- h) Otras funciones que se le asignen en el ámbito de sus competencias.

Las competencias para el rol se describen en la “Matriz de Requisitos de competencias para los roles de los sistemas de gestión” de cada proceso.

5.3.8 Equipo de la Gerencia de Calidad e Innovación para el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec

Personal de la Gerencia de Calidad e Innovación designado para:

- a) Proporcionar asistencia técnica a los procesos misionales, estratégicos o de soporte en el mantenimiento del Sistema Integrado de la Calidad.
- b) Evaluar propuestas de modificaciones a la normatividad del Sistema Integrado de la Calidad.
- c) Hacer seguimiento de los indicadores definidos en el marco del Sistema Integrado de la Calidad.
- d) Identificar y proponer oportunidades de mejora en los procesos misionales que conforman el Sistema Integrado de la Calidad.
- e) Evaluar el desempeño trimestral del Sistema Integrado de la Calidad.
- f) Promover y difundir la cultura de calidad.
- g) Otras funciones que se le asignen en el ámbito de sus competencias.

5.3.9 Gestor Operativo

Es el servidor civil de cada órgano institucional / unidad orgánica que conforma un proceso misional, quien es designado por su Gerente, y tiene la responsabilidad y autoridad para:



- a) Desarrollar las coordinaciones de las actividades para la sensibilización en temas de calidad, mejora y procesos.
- b) Participar activamente en las auditorías internas / externas, brindando la información que corresponda.
- c) Mantener información actualizada del proceso para el monitoreo, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de la Calidad.
- d) Ejecutar la evaluación del desempeño del proceso.
- e) Ejecutar las acciones que correspondan para el tratamiento de los hallazgos identificados en auditorías, revisiones y análisis de datos y reportar al funcionario encargado de la unidad orgánica donde se identificó el hallazgo.
- f) Otras funciones que se le asigne en el ámbito de su competencia.

Las competencias para el rol se describen en la “Matriz de Requisitos de competencias para roles” de cada proceso.

VI. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En el marco de la aplicación de la **Directiva DI-418-GG/OFCR/002 “Gestión Integral del Riesgo”**, el Reniec aplica el **“Manual MGIR-200-GG/OFCR/001 Manual Gestión Integral del Riesgo”** que establece la metodología y estandarización para la implementación y sostenibilidad a la Gestión Integral del Riesgo a nivel institucional a fin de brindar un nivel de seguridad razonable en el logro de los objetivos estratégicos institucionales y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas del Estado.

La referida metodología prevé la identificación, análisis, valoración, seguimiento y revisión de las oportunidades y riesgos a los que se encuentran expuestos los procesos.

De acuerdo a la metodología, las acciones que se planifican y ejecutan son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

Los Dueños de los Procesos informan con frecuencia trimestral el “Reporte del Avance de la Gestión Integral del Riesgo y Oportunidades” a la Oficina de Fiscalización y Control de Riesgos con copia a la Gerencia de Calidad e Innovación.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Alta Dirección ha definido y aprobado los Objetivos de Calidad del Reniec mediante Resolución Jefatural N° 005-2019-JNAC-RENIEC, y son:



OBJETIVOS DE CALIDAD

1. *Integrar la información registral con la finalidad de ponerla a disposición de los grupos de interés, garantizando la seguridad jurídica, la integridad y confiabilidad de dicha información, para los servicios registrales y de valor añadido señalados en la política de calidad.*
2. *Aumentar la satisfacción de los grupos de interés mejorando los productos y servicios, mediante innovación tecnológica, sistematización y simplificación de los procesos, con personal competente.*

Los Dueños de cada Proceso diseñan y aprueban objetivos específicos, -alineados a los objetivos institucionales del Reniec-, los cuales son incluidos en la **“Matriz de planificación de objetivos e Indicadores” (Anexo N° 06)**.

Adicionalmente, en el contexto de la Resolución Jefatural N° 005-2019-JNAC-RENIEC, se establecieron indicadores de calidad, para cuyo seguimiento se ha diseñado una metodología, la cual se describe en la **directiva DI-432-GCI/015 “Seguimiento de los objetivos de calidad a nivel institucional”**.

Asimismo, en el contexto de la Carta de Servicios del Reniec se han definido indicadores para la medición y seguimiento del cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

6.3 Planificación de los cambios

Como consecuencia de las revisiones por la dirección, resultados de auditorías, revisión de no conformidades, análisis de desempeño de los procesos, cambios en el contexto o de las necesidades de los clientes, los Dueños de los Procesos comprendidos en el Sistema Integrado de la Calidad pueden identificar una necesidad de cambio. Esta necesidad de cambio se registra en el Formato **“Solicitud de Cambio”**, que se muestra en el **Anexo N° 07**, la cual es remitida al Oficial de la Calidad.

Los Dueños de los Procesos remiten el Formato **“Solicitud de Cambio”** al Oficial de la Calidad, con copia a la Gerencia General.

El Oficial de la Calidad revisa la solicitud a fin de determinar si el cambio solicitado demanda la participación de los procesos estratégicos o de soporte, en cuyo caso, la solicitud será elevada al Comité del Sistema Integrado de la Calidad, que acepta o deniega la solicitud.

Cuando el cambio no requiera la participación de los procesos estratégicos o de soporte, el Oficial de la Calidad evalúa la solicitud y la acepta o deniega.

El Oficial de la Calidad hace seguimiento del cumplimiento de las actividades planificadas. Cuando identifica desviaciones, esto es

comunicado a la Gerencia General en su rol de Representante de la Alta Dirección para las acciones que estime pertinentes.



VII. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Los Gerentes encargados de conducir órganos institucionales comprendidos en el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec elaboran anualmente su Plan Operativo Institucional (POI) y Cuadro de Necesidades en base al presupuesto asignado, dentro del cual incluyen las necesidades de recursos humanos, infraestructura, equipos, sistemas y otros que apoyen a la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec.

7.1.2 Personas

Los Gerentes encargados de conducir órganos institucionales comprendidos informan a la Gerencia de Talento Humano, la necesidad de incorporar nuevo personal. La Gerencia de Talento Humano es responsable del proceso de selección y contratación de personal.

La administración y organización de los legajos del personal se rigen conforme a lo establecido en la **DI-406-GTH/007 “Administración del Legajo del Servidor Civil en el Reniec”**. Todos los servidores civiles son responsables de remitir la documentación personal que asegure la actualización de sus legajos personales.

7.1.3 Infraestructura

El detalle de la infraestructura necesaria para asegurar la conformidad de los servicios y productos es registrado y actualizado, cuando se requiera, en el formato **“Matriz de Infraestructura y ambiente esencial para las operaciones”** que se aprecia en **Anexo N° 09** del presente manual, por los Dueños de los Procesos comprendidos en el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec.

Los Gestores Operativos se aseguran de que el personal encargado de dicha actividad cumpla con el registro descrito.

Para asegurar la disponibilidad operativa de la infraestructura se ha previsto el desarrollo de cronogramas de mantenimiento de acuerdo a las necesidades de cada proceso y según el siguiente nivel de responsabilidades:

- Cronograma de mantenimiento de edificaciones, sistemas eléctricos, sanitario, sistema de inyección y extracción de aire. La unidad responsable de la elaboración y ejecución del programa es la Sub Gerencia de Servicios Generales de la Gerencia de Administración.
- Cronograma de mantenimiento de sistemas contra incendio y extintores. La unidad responsable de la elaboración y ejecución del programa es la Sub Gerencia de Defensa Nacional y Gestión del



Riesgo de Desastres de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional.

- Cronograma de mantenimiento de equipos y sistemas informáticos. La unidad responsable de la elaboración y ejecución del programa es la Sub Gerencia de Soporte Técnico Operativo de la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Adicionalmente, de considerarse necesario, los gerentes responsables del órgano comprendido en el proceso solicitan cronogramas de mantenimiento, para los recursos que estimen necesario.

Las solicitudes de desarrollo y mantenimiento de software se regulan de acuerdo a los lineamientos de la directiva **DI-423-GTI/005 "Requerimiento de Desarrollo de Software y/o Mantenimiento"**.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El detalle del ambiente necesario para la operación de los procesos comprendidos en el alcance del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec es registrado y actualizado cuando se requiera, en el formato **"Matriz de Infraestructura y ambiente esencial para las operaciones"** que se aprecia en **Anexo N° 09** del presente manual, por los Dueños de los Procesos del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec.

Los Gestores Operativos se aseguran de que el personal encargado de dicha actividad cumpla con el registro descrito.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Los procesos utilizan personas y / o equipos para el seguimiento y medición orientados a demostrar que sus productos o servicios cumplen con los requisitos.

Los equipos empleados para las mediciones y seguimientos requeridos para dar cumplimiento a los requisitos de los productos y servicios comprendidos en el Sistema Integrado de la Calidad son incluidos en el **"Listado de equipos de seguimiento y medición"**, cuyo formato se aprecia en el **Anexo N° 10**.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Los equipos de seguimiento y medición son controlados a través de calibraciones, mantenimientos o verificaciones. La programación de estas actividades se registra en el **"Programa de calibración o verificación"**, cuyo formato se muestra en el **Anexo N° 11**.

Los Dueños de los Procesos, a través del personal designado para tal fin, controlan los recursos de seguimiento y medición, asegurándose



que los certificados generados en las actividades de calibración, sean estas internas o externas, incluyan como mínimo:

- a) los valores estimados de la incertidumbre asociada a las mediciones;
- b) una identificación de los patrones empleados.

Los equipos bajo el control metrológico son rotulados, codificados o identificados para indicar el estado de calibración, incluida la fecha en la que fueron calibrados por última vez y su fecha de vencimiento o el criterio para la próxima calibración. Asimismo, estos recursos son protegidos contra ajustes, daños o deterioro que puedan invalidar o alterar el estado de la calibración y los posteriores resultados de la medición.

Cuando el equipo de medición se considere no apto, el Dueño del Proceso, a través del Gestor Operativo determina si la validez de los resultados obtenidos con anterioridad se ha visto afectada de manera adversa, y tomará las acciones necesarias.

7.1.6 Conocimiento de la organización

Como consecuencia del desarrollo de sus actividades, los trabajadores pueden registrar sus lecciones aprendidas, experiencias de éxito o fracaso en un **“Reporte de lección aprendida”** cuyo formato se aprecia en el **Anexo N° 12**, la cual es entregada al Gestor Operativo de su unidad orgánica.

El Gestor Operativo traslada la información al formato **“Resumen de lecciones aprendidas”**, cuyo formato se muestra en el **Anexo N° 13** y se lo remite al Gestor Líder del proceso, quien consolida estos resúmenes en una sola matriz (utilizando el mismo formato) para la suscripción del Dueño del Proceso.

Con frecuencia semestral, esta información es desplegada y puesto a disposición del personal de todos los procesos involucrados en el Sistema Integrado de la Calidad a través los siguientes medios:

- Documentos administrativos o
- Sitios de la intranet o
- Reuniones o
- Exhibición en murales o
- Exposiciones
- Otras actividades de sensibilización.

7.2 Competencias

Los Dueños de los Procesos, en coordinación con los Gerentes del proceso misional a cargo determinan las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afectan la conformidad de los requisitos del



Sistema Integrado de la Calidad del Reniec. Las actividades de capacitación son ejecutadas conforme a los lineamientos descritos en la **GP-414-ER/SGFC/001 “Formación y Capacitación de la Escuela Registral”**.

Los Dueños de los Procesos que componen el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec aprueban las competencias necesarias para desarrollar actividades específicas que puedan afectar la calidad de los productos y servicios en el formato que se muestra en el **Anexo N° 14 “Matriz de Requisitos de competencias para roles”**.

Adicionalmente, se cuenta con la directiva **DI 443-GTH/012 Evaluación del desempeño** en la que se definen lineamientos para evaluar el desempeño de los trabajadores e identificar fortalezas y debilidades en el desempeño de sus funciones.

7.3 Toma de conciencia

Los Dueños de los Procesos, a través de los Gestores Operativos, determinan las necesidades de sensibilización en temas de calidad del personal que labora en los procesos comprendidos en el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec”, así como del personal de empresas proveedoras y planifican la ejecución de actividades de sensibilización a fin de que tomen conciencia de:

- La política de calidad,
- Los objetivos de calidad,
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora en el desempeño y
- Las implicancias del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Los Gestores Líderes y Operativos participan en la ejecución de las actividades de concientización en materia de calidad, como:

- Reuniones de trabajo
- Exposiciones al personal
- Otros

Adicionalmente, la Gerencia de Calidad e Innovación coordina con la Escuela Registral actividades de sensibilización respecto a la política de la calidad, objetivos de la calidad, indicadores de la calidad, importancia de la gestión de la calidad, contribución de los trabajadores a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y las consecuencias de incumplir sus requisitos. Para la gestión de dichas actividades, la Escuela Registral cuenta con la Guía de Procedimientos **GP-414-ER/SGFC/001 “Formación y Capacitación de la Escuela Registral”**.

7.4 Comunicación

El Reniec cuenta con una estructura de comunicación interna que facilita la comunicación entre todos los niveles de la organización, la cual está



normalizada en la **Directiva DI-417-SGEN/010 “Gestión Documental del Reniec”**.

Los métodos formales para la elaboración, aprobación y difusión de documentos normativos están definidos en la **DI-200-GPP/001 “Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos del Reniec”**, adicionalmente a fin de asegurar el uso efectivo de la información, se cuenta con la **GP-399-GAJ/SGSJ/004, “Sistematización de documentación y normatividad interna y externa del Reniec”**.

Adicionalmente, el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec cuenta con la matriz **“Gestión de las Comunicaciones”**, cuyo formato se aprecia en el **Anexo N° 15**, a fin de que cada Dueño de Proceso, se asegure de que la comunicación se canalice adecuadamente.

En la referida matriz, se incluye al menos los canales de comunicación para los siguientes temas:

- Alcance del Sistema Integrado de la Calidad
- Mapa de Procesos Nivel 0 y 1
- Mapa de Procesos Nivel 2
- Importancia de la gestión de la calidad eficaz y conforme a los requisitos del Sistema integrado de la Calidad
- Política de la calidad
- Objetivos de la calidad
- Estructura organizacional del Sistema integrado de la Calidad
- Matriz de planificación de los objetivos de la calidad
- Desempeño del Sistema Integrado de la Calidad y oportunidades de mejora
- Programa de auditoria interna / externa
- Resultados de auditoría interna
- Resultados de auditoría externa
- Resultados de la medición de la satisfacción del cliente
- Revisión por la dirección
- Resumen de lecciones aprendidas

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El Sistema Integrado de la Calidad del Reniec incluye:

- ✓ La información documentada requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- ✓ Información documentada establecida como necesaria para la eficacia del mismo.

7.5.2 Creación y actualización

Los funcionarios responsables de los órganos comprendidos en los procesos emiten disposiciones respecto a la ejecución de sus procedimientos mediante: documentos administrativos (memorandos,



memorandos múltiples), actas de reunión, lineamientos, entre otros que estime pertinentes.

Para la formulación de los documentos normativos, se cuenta con la Directiva **DI-200-GPP/001 “Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos del RENIEC”**.

7.5.3 Control de la información documentada

Los documentos que apoyan el Sistema Integrado de la Calidad, garantizan que éste cuente con los procedimientos necesarios para asegurar la mejora continua. Estos documentos se encuentran jerarquizados y clasificados según la estructura general que se muestra:

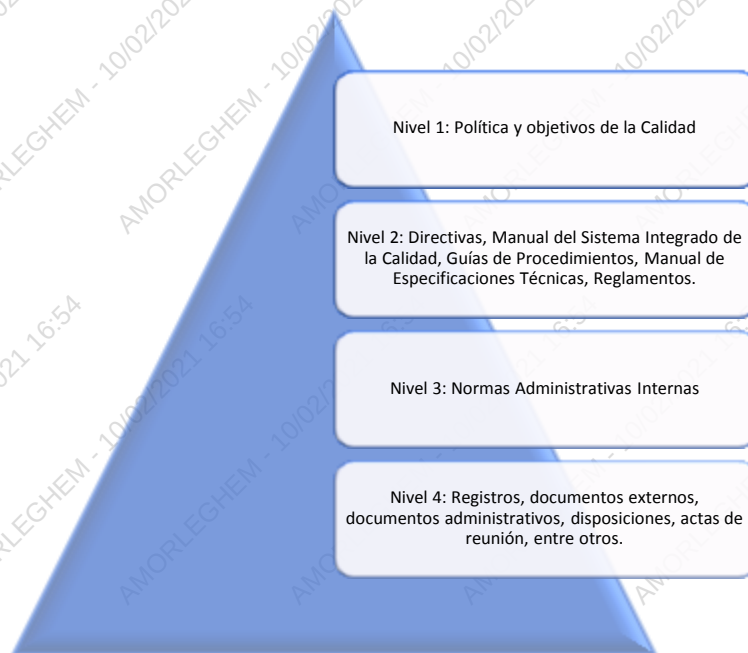


FIGURA N° 02
ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN
DEL SISTEMA INTEGRADO DE LA CALIDAD

La Gerencia de Calidad e Innovación elabora, controla y mantiene actualizado el Manual del Sistema Integrado de la Calidad, para describir el cumplimiento previsto de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”.

La Gerencia General, los Dueños de Procesos, la Gerencia de Calidad e Innovación y el Comité del Sistema Integrado de la Calidad promueven, actualizan y difunden la información documentada relacionada al cumplimiento del Sistema del Sistema Integrado la Calidad, velando por su adecuada conservación, almacenamiento, retención y disposición, cuando sea necesario y según corresponda.



Adicionalmente, los documentos referidos en el numeral 7.5.2 son registrados por el Gestor Operativo, en la **“Lista maestra de documentos”**, que se detalla en el **Anexo N° 16**.

Para asegurar que los documentos normativos vigentes aplicables estén disponibles para todo el personal, se cuenta con los siguientes medios:

- ✓ Link en la intranet Reniec.
- ✓ Copia física controlada (cuando se requiera)

Las versiones vigentes de los documentos normativos se exhiben en la Intranet. Las copias impresas de documentos normativos que no tengan sello **“Copia Controlada”**, se consideran **“Copia no controlada”**.

A fin de asegurar que los documentos normativos vigentes aplicables a los procesos se encuentren disponibles para el personal que no cuente con equipos informáticos, se identificará un punto de uso. Para ello o cuando se requiera, el Gestor Operativo dispondrá de copias físicas debidamente identificadas con el sello **“Copia Controlada”**, registrándola en la **“Lista de distribución de documentos”**, cuyo formato se muestra en el **(Anexo N° 17)**.

Al aprobarse nuevas versiones de los documentos normativos, se elaboran controles de cambios descriptivos, en los que se detallan los cambios en los procedimientos.

Cuando se actualiza un documento normativo, las copias controladas de la versión anterior son recuperadas por el Gestor Operativo, para su eliminación, cuya ejecución se registrará en el **Anexo N° 18 “Acta de Eliminación”**.

La Sub Gerencia de Sistematización Jurídica adscrita a la Gerencia de Asesoría Jurídica, a través de la Guía de Procedimientos **GP-399-GAJ/SGSJ/004, “Sistematización de documentación y normatividad interna y externa del Reniec”**, establece los lineamientos y acciones a seguir para la adecuada sistematización y control de los documentos de origen externo.

VIII. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

Los Gerentes encargados de conducir órganos institucionales planifican, hacen seguimiento y evalúan sus actividades a través del Plan Operativo Institucional con frecuencia anual de acuerdo a lo previsto en la Directiva **DI-441-GPP/009 “Formulación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional Multianual”**.



Con base al presupuesto aprobado, en cada proceso se elaboran los Cuadros de Necesidades de bienes y servicios, de acuerdo a los lineamientos para la Contratación de Bienes y Servicios.

Posteriormente, se formula el requerimiento de bien o servicio a la Gerencia de Administración, la cual procede de acuerdo a los lineamientos descritos en el D.L. 30225 "Ley de Contrataciones del Estado" y su Reglamento, D.S 350-2015-EF, y sus modificaciones incorporadas mediante D.L. N° 1341 y el Decreto Supremo N° 056-2017-EF y Anexos. Cuando resulte necesario, se solicita apoyo a las áreas técnicas especializadas para identificar los datos técnicos del bien o servicio que se van a requerir.

El desempeño de los proveedores externos es evaluado verificando lo establecido en los contratos a fin de emitir la conformidad del servicio a través de "Actas de Conformidad".

En relación a los procedimientos o lineamientos para la realización de los productos y servicios, sus registros y controles, estos se encuentran descritos en Directivas y Guías de Procedimientos.

En los casos en que se han suscrito "**Acuerdo de partes**", el seguimiento al desempeño de los procesos de soporte es actualizado en el "**Cuadro de Mando Operativo**", que se muestra en el **Anexo N° 20**.

8.2 Requisito para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

En la página web del Reniec (<https://www.reniec.gob.pe>) se encuentra disponible información respecto a productos y servicios que proporcionan los procesos misionales.

A fin de:

- Proporcionarles información relativa a los productos y servicios,
- Atender sus consultas y observaciones respecto al estado de sus solicitudes,
- Obtener retroalimentación respecto a productos y servicios que puedan generar reclamos,
- Informar respecto a la manipulación de su propiedad,
- Establecer los requisitos específicos para eventuales contingencias,

Se reciben comunicaciones del cliente a través de:

- Centrales telefónicas,
- Línea 0800 11040,
- Correo electrónico,
- Redes sociales,



- Libro de reclamaciones.
- Buzones de sugerencias.
- Encuestas.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos legales de los productos y servicios ofrecidos por los procesos que componen el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec, se encuentran establecidos en los siguientes documentos:

- Ley N° 26497 “Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil”.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, del 25 de enero de 2019
- Decreto Ley N° 14207 “Ley del Registro Electoral del Perú”.
- Decreto Supremo N° 015-98-PCM “Reglamento de Inscripciones de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil”.
- Decreto Supremo N° 039 “Reglamento del Registro Electoral del Perú”.
- Ley N° 26859 – Ley Orgánica de Elecciones
- Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales
- TUPA-RENIEC.
- Documentos normativos; Directivas, Guías de Procedimientos, Manuales de Especificaciones Técnicas y Normas Administrativas Internas correspondientes a cada proceso.
- Carta de Servicios del Reniec.
- Actas de reunión suscritas con órganos o unidades orgánicas del Reniec.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Los Dueños de los Procesos, en coordinación con los gerentes responsables de los órganos del proceso prevén revisiones de sus procedimientos a fin de confirmar que se encuentran en la capacidad de cumplir con:

- Los requisitos de los clientes, incluyendo los relacionados a las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos que el cliente no ha solicitado pero que son necesarios para su uso previsto.
- Los requisitos descritos en el TUPA.
- Los requisitos legales aplicables a los productos y servicios.



Se mantiene información documentada de las revisiones realizadas a los procedimientos, enfatizando los casos en que ha sido necesario agregar nuevos requisitos a los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando haya sido necesario agregar nuevos requisitos a los productos y servicios, el Dueño del Proceso se asegura de que dicha información se documente, se despliegue y sea comprendida por el personal pertinente y hecha de conocimiento de los clientes.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos

El Sistema Integrado de la Calidad se excluye de la aplicación del requisito 8.3 “Diseño y Desarrollo”, en razón de que no comprende la creación de nuevos productos o servicios.

Adicionalmente, las especificaciones de sus productos y servicios se encuentran establecidas en las normas y leyes correspondientes, los cuales pueden ser verificados durante y al final de los procesos operativos. Tales exclusiones no afectan la capacidad y responsabilidad de la organización para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos de las partes interesadas.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

En cada proceso se elaboran los Cuadros de Necesidades de bienes y servicios, de acuerdo a los lineamientos para el **“Requerimiento para la Contratación de Bienes y Servicios”**.

Los gerentes responsables de los órganos comprendidos en el proceso determinan:

- los productos y servicios de proveedores externos destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios que se proporcionan;
- los productos y servicio proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre del proceso;
- el proceso, o una parte de proceso proporcionado por un proveedor externo.

La Gerencia de Administración, a través de la Sub Gerencia de Logística realiza el proceso de selección de proveedores externos de acuerdo a los lineamientos descritos en el D.L. 30225 “Ley de Contrataciones del Estado” y su Reglamento, D.S 350-2015-EF, y sus modificaciones incorporadas mediante D.L. N° 1341 y el Decreto Supremo N° 056-2017-EF y Anexos.



El desempeño de los proveedores externos es evaluado verificando lo establecido en los contratos u Órdenes de Servicios, a fin de emitir la conformidad del servicio a través de "Actas de Conformidad".

8.4.2 Tipo y alcance de control

Los gerentes responsables de los órganos comprendidos en el proceso definen las Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia, en las que se incluye el alcance, el plazo de atención, el objeto, lugar de entrega, características del servicio o bien, cláusula de confidencialidad, entregables y requisitos para la conformidad, conforme a lo previsto en la Ley de Contrataciones con el Estado.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La Gerencia de Administración, a través de la Sub Gerencia de Logística hace de conocimiento del proveedor externo, la información provista por el Gerente del proceso misional a cargo respecto a:

- Las características detalladas del producto o servicio que se requiere.
- Los criterios para la aprobación de productos, servicios, métodos, procesos o equipos que provean.
- Los controles a la provisión del producto o servicio, detallando el control, la frecuencia, el criterio de control y el resultado de la aplicación de los controles, a fin de mantener una gestión eficaz de la provisión externa.
- Interacciones que se sostendrán entre el proveedor externo y el proceso.
- En los casos de servicio: De ser relevante para el cumplimiento de los requisitos de calidad, la competencia del personal, incluyendo la calificación requerida.
- Cuando aplique: Actividades de verificación o validación que se ejecutarán en las instalaciones del proveedor.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Los Dueños de los Procesos, a través de los gerentes responsables de los órganos comprendidos en el proceso mantienen condiciones controladas para la producción y la provisión de los servicios, las cuales incluyen:

- La generación de información documentada y resultados previstos en los documentos normativos.
- Uso de infraestructura y entorno previstos de acuerdo al numeral 7.1.3.
- Disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición detallados en el numeral 7.1.5.



- Actividades de seguimiento y medición referidos en el numeral 7.1.5.
- Designación de personas competentes de acuerdo al numeral 7.2.
- Actividades de aseguramiento de la calidad.
- Actividades de toma de conciencia de acuerdo al numeral 7.3
- Determinación de condiciones para la liberación y entrega de los productos y servicios, de acuerdo a lo descrito en el numeral 8.6.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Los Dueños de los Procesos, a través de los gerentes responsables de los órganos comprendidos en el proceso, identifican sus productos y servicios por medios adecuados, a través de toda la realización del producto incluyendo, cuando sea aplicable la identificación del estado del producto y servicio con respecto a los requisitos.

Esta identificación es utilizada para que cada producto o servicio pueda ser unívocamente diferenciado.

Los medios aplicados para la identificación de los productos y servicios son el Sistema de Trámite Documentario (SITD), Sistema Integrado Operativo (SIO), Sistema Automatizado de Identificación Biométrica (ABIS), Sistema de Habilitaciones y Cancelaciones (SIHABCAN), Sistema Integrado de Registros Civiles de Microformas. (SIRCM), Sistema de Servicio de Atención al Cliente (OTRS), Plataforma Integrada de la Entidad del Registro (PIER) y Sistema de Verificación de Firmas (SVFA), Registro de Clientes Electorales, entre otros.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos

La información proporcionada por los clientes, así como los documentos registrales, son considerados propiedad de los titulares y suscriptores por consiguiente, su integridad es mantenida mientras se encuentre en los Procesos de la Identificación, Registro Civil, Servicio Electoral o Registros de Certificación Digital. Para estos efectos, administran y controlan ambientes acondicionados apropiadamente para almacenar la información de los clientes.

Las disposiciones para proteger la documentación e información contenida en ella, se encuentran documentadas en:

- Manual MGIR-200-GG/OFCR/001 "Gestión Integral del Riesgo".
- "Directiva DI-374-OSDN/008 "Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información".
- Directiva DI-433-SGEN/OAA/008 "Reconstrucción de Documentos del Reniec".
- Directiva DI-415-GRC/032 "Procedimientos registrales para la inscripción de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil ante oficinas autorizadas".
- Disposiciones internas.



Si la propiedad de un cliente o de un proveedor se perdiera, deteriorara o considerara inadecuada para su uso, el Dueño del Proceso, a través del funcionario responsable de la etapa del proceso correspondiente, le informa de ello, conservando información documentada al respecto.

8.5.4 Preservación

Los Dueños de los Procesos aplican lineamientos que aseguran la preservación de los productos y servicios que se entregarán a los clientes, a fin de asegurar la conformidad de los requisitos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

En el TUPA del Reniec, se prevén las instancias de reconsideración y apelación para los productos y servicios de los Procesos de la Identificación, Registro Civil, Servicio Electoral y Registros de Certificación Digital:

- Documento Nacional de Identidad.
- Copia certificada del acta registral.
- Resolución administrativa.
- Resultado de la verificación de firmas (Solo para Revocatorias).
- Certificado digital.

Para los demás productos y servicios incluidos en el alcance del presente:

- Padrón electoral
- Proyecto de padrón de electores
- Resultados de la verificación de firmas.
- Resultado de validación y depuración.
- Servicios de certificado digital.

que no hubieran cumplido los requisitos o satisfecho las expectativas de los clientes, estos pueden manifestar su observación, comentario o reclamo a través de los canales de comunicación descritos en el numeral 8.2.1.

8.5.6 Control de los cambios

Cuando se presenten cambios que puedan afectar la producción o prestación del servicio, el Dueño del Proceso, en coordinación con los gerentes responsables de los órganos comprendidos en el proceso, toma acciones que aseguren la continuidad de la conformidad con los requisitos.

Algunos cambios podrían ser:



- Cambios en los procedimientos y otros documentos del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec.
- Cambios en la estructura organizacional de las unidades orgánicas.
- Cambios en la ubicación física de un proceso.
- Asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
- Variación en el inventario para producción.
- Variación en la cantidad de personal.

El Dueño del Proceso, a través del Gestor Líder mantiene información documentada de la revisión del resultado de los cambios, las personas que autorizaron el cambio y de las acciones necesarias que surgieron durante la revisión.

8.6 Liberación de los productos y servicios

A fin de comprobar la conformidad de los requisitos de sus productos, los procesos mantienen implementadas etapas de inspección, verificación o control de calidad de sus productos o servicios, basados en métodos verificables.

Las condiciones para la liberación de los productos y servicios, así como la información documentada prevista se describen en los documentos que normalizan la realización de los mismos. Adicionalmente, en el contexto de la **Directiva DI-431-GCI/014 Salidas No Conformes**, se prevén las concesiones para las salidas no conformes.

Los Gestores Operativos o el personal que designen los gerentes responsables de los órganos comprendidos en el proceso se aseguran de que se disponga de información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, la cual incluye:

- Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

El tratamiento de salidas no conformes identificadas por inspección, análisis de datos, hallazgos personales o auditorías se realiza con base a la directiva **DI-431-GCI/014 “Salidas no conformes”**.

Adicionalmente, los Dueños de los Procesos comunican la aprobación y actualizaciones de su “Cuadro de Salidas No Conformes y Acciones a desarrollar” a la Gerencia General con copia a la Gerencia de Calidad e Innovación.

Los resultados de la medición de las salidas no conformes se registran con frecuencia mensual en el “**Cuadro de Mando Operativo**”, que se muestra en el **Anexo N° 20**.

IX. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

El Sistema Integrado de la Calidad del Reniec ha establecido indicadores para los temas que requieren seguimiento y medición:

- Los resultados de los indicadores correspondientes a los objetivos específicos de calidad se miden con la frecuencia prevista en la **“Matriz de planificación y seguimiento de objetivos e indicadores”**. Cada Gestor Operativo actualiza los datos que corresponden en el **Formato “Resultado del indicador”**, que se aprecia en el **Anexo N° 19**. El Gestor líder actualiza la información el **“Cuadro de Mando Operativo”**, cuyo formato se aprecia en el **Anexo N° 20**. Adicionalmente, con frecuencia trimestral, los Dueños de los Procesos informan estos resultados a la Gerencia de Calidad e Innovación con copia a la Gerencia General.
- Los responsables de la medición de salidas no conformes de los órganos comprendidos en los procesos informan con frecuencia mensual los resultados alcanzados al Dueño del Proceso con copia a la Gerencia de Calidad e Innovación. Cada Gestor Líder actualiza el **“Cuadro de Mando Operativo”**, registrando la **“Cantidad máxima permisible de SNC”** como Rango de nivel de indicador **“Malo”**. Los campos **“Bueno”** y **“Aceptable”** no son considerados en esta medición.
- Los resultados de los indicadores correspondientes a la medición del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Reniec se miden y reportan con frecuencia mensual a la Gerencia de Calidad e Innovación, en el **Formato “Resultado del indicador”**, que se aprecia en el **Anexo N° 19**. Cada Gestor Líder actualiza el **“Cuadro de Mando Operativo”**.
- Los resultados alcanzados respecto al desempeño de los procesos de soporte, en los casos en que se hayan suscrito Acuerdos de Partes, se miden y comunican mensualmente a la Gerencia de Calidad e Innovación, que evalúa el resultado obtenido para cada proceso misional e informa a los procesos de soporte. Asimismo, cada Gestor Líder actualiza el **“Cuadro de Mando Operativo”**.

El Equipo de la Gerencia de Calidad e Innovación para el Sistema Integrado de la Calidad analiza los resultados de los indicadores e informa sus conclusiones al Oficial de la Calidad.

El Oficial de la Calidad comunica con frecuencia trimestral los resultados del monitoreo del desempeño del Sistema Integrado de la Calidad a la Alta Dirección.

9.1.2 Satisfacción del cliente

El Sistema Integrado de la Calidad del Reniec, en el marco de los indicadores de calidad declarados en la Resolución Jefatural N° 005-2019/JNAC/RENIEC, realiza el seguimiento de la información relativa



a la percepción de sus clientes, con respecto al cumplimiento de sus requisitos de calidad a través de la aplicación de encuestas a clientes, ciudadanos o entidades usuarias.

La percepción del cliente del Proceso Servicio Electoral, se describe en el *"Informe de Fiscalización del Jurado Nacional de Elecciones"*

Adicionalmente, los resultados de las encuestas se reportan conforme a lo previsto en la **Directiva DI-432-GCI/015 "Seguimiento de los objetivos de calidad a nivel institucional"**

9.1.3 Análisis y evaluación

Los indicadores diseñados para el seguimiento del Sistema Integrado de la Calidad, así como los resultados alcanzados se registran en el **Formato "Resultado del indicador"**, que se aprecia en el **Anexo N° 19** y se consolidan en el **"Cuadro de Mando Operativo" (Anexo N° 20)**.

Se realizan actividades de seguimiento y medición de los resultados de los indicadores correspondientes a los objetivos específicos de calidad, carta de servicios, procesos de soporte y salidas no conformes; de manera que se evidencie la capacidad de los procesos y controles para alcanzar los resultados planificados en cuanto a la eficacia del Sistema Integrado de la Calidad.

Los Dueños de los Procesos, analizan, evalúan e informan a la Gerencia de Calidad e Innovación con copia a la Gerencia General, el resultado de las mediciones, a fin de proponer mejoras o gestionar acciones correctivas, de acuerdo al nivel alcanzado por el resultado.

Cuando el resultado de los indicadores relacionados a objetivos específicos de calidad, carta de servicio o salidas no conformes se encuentre en Nivel "Malo", los Dueños de los procesos deben aplicar los lineamientos previstos en la **Directiva DI-421-GCI/012 "Tratamiento de Hallazgos"**.

Respecto a los resultados de los indicadores relacionados a los Acuerdos de Partes, cuando no se alcancen los resultados esperados, será la Gerencia de Calidad e Innovación la que aplique los lineamientos de la **Directiva DI-421-GCI/012 "Tratamiento de Hallazgos"**.

Adicionalmente, la Gerencia de Calidad e Innovación emite criterios para el tratamiento de los diversos tipos de resultado de indicadores.

9.2 Auditoría interna



La Gerencia de Calidad e Innovación planifica y desarrolla las auditorías internas a los sistemas de gestión implementados, de conformidad a los lineamientos establecidos en el documento **DI-400-GCI/011 "Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión del Reniec"**, en la que se definen:

- Las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, incluido los criterios para la selección y calificación de auditores.
- Los lineamientos para informar sobre los resultados y mantener los registros asociados.

9.3 Revisión por la Dirección

Cada año, la Gerencia General del Reniec, realiza revisiones al Sistema Integrado de la Calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y efectividad continua.

Para la Revisión por la Dirección, el Representante de la Alta Dirección cuenta con información relacionada a:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema Integrado de la Calidad;
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de la Calidad, incluida las tendencias relativas a:
 1. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 2. Grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad;
 3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 4. No conformidades y acciones correctivas;
 5. Resultados de seguimiento y medición;
 6. Resultados de auditorías y
 7. Desempeño de proveedores externos
- d) Adecuación de los recursos
- e) Resultados de la evaluación de riesgo y estado del plan de tratamiento de riesgos; y
- f) Oportunidades de mejora.

Las conclusiones de la Revisión por la Dirección incluyen decisiones o acciones respecto a:

- a) Las oportunidades de mejora
- b) Necesidades de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- c) Las necesidades de recursos.

Los resultados de la revisión son documentados mediante "Actas de la Revisión por la Dirección", las que son custodiadas por Representante de la



Alta Dirección y hechas de conocimiento de los Dueños de los Procesos misionales, de soporte y estratégicos, los Gerentes y el Oficial de la Calidad.

El Oficial de la Calidad participa en la Revisión por la Dirección y hace seguimiento del cumplimiento de los acuerdos arribados.

X. MEJORAS

10.1 Generalidades

Como resultado del análisis de datos, evaluación del desempeño y pensamiento basado en riesgos, los procesos que integran el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec determinan, seleccionan y planifican oportunidades de mejora que conlleven a la mejora de su proceso, al cumplimiento de los requisitos del cliente y aumenten su satisfacción.

10.2 No conformidades y acciones correctivas

Las No Conformidades identificadas en los procesos que componen el Sistema Integrado de la Calidad del Reniec son tratadas conforme lo prevé la Directiva **DI-421-GCI/012 “Tratamiento de hallazgos”**, en cuyo contexto se establecen los lineamientos para identificar, investigar y eliminar las causas de no conformidades que puedan generarse como resultado del análisis de datos, auditorías internas / externas, resultado de la revisión por la Dirección, resultado de análisis de los indicadores, así también define los lineamientos para controlar y dar seguimiento a las acciones correctivas necesarias para evitar que se repita la no conformidad.

10.3 Mejora Continua

El Sistema Integrado de la Calidad ha sido implementado conforme a los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos”, que detalla los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema Integrado de la Calidad del Reniec según el enfoque de mejora continua “Ciclo de Deming”.

En tal sentido, los procesos comprendidos en Sistema Integrado de la Calidad generan propuestas de mejora a partir de:

- El análisis de datos.
- Reuniones de Gestores Líderes y Gestores Operativos de cada proceso.
- La identificación, análisis y valoración del riesgo y oportunidades.
- Los resultados de las acciones para tratar riesgos y oportunidades de calidad.
- Los resultados de las revisiones por la Dirección.
- Los resultados de las auditorías internas/externas de calidad.
- Los resultados de las acciones correctivas que incluyen acciones de mejora.



Estas propuestas pueden ser desarrolladas mediante métodos que los Procesos estimen pertinentes, o –cuando corresponda–, aplicando las directivas **DI-446-GCI/018 “Gestión por Proyectos en el RENIEC”** y **DI-435-GCI/016 “Gestión de la Innovación del RENIEC”**.

XI. VIGENCIA

Entrará en vigencia a partir de su aprobación.

XII. APROBACIÓN

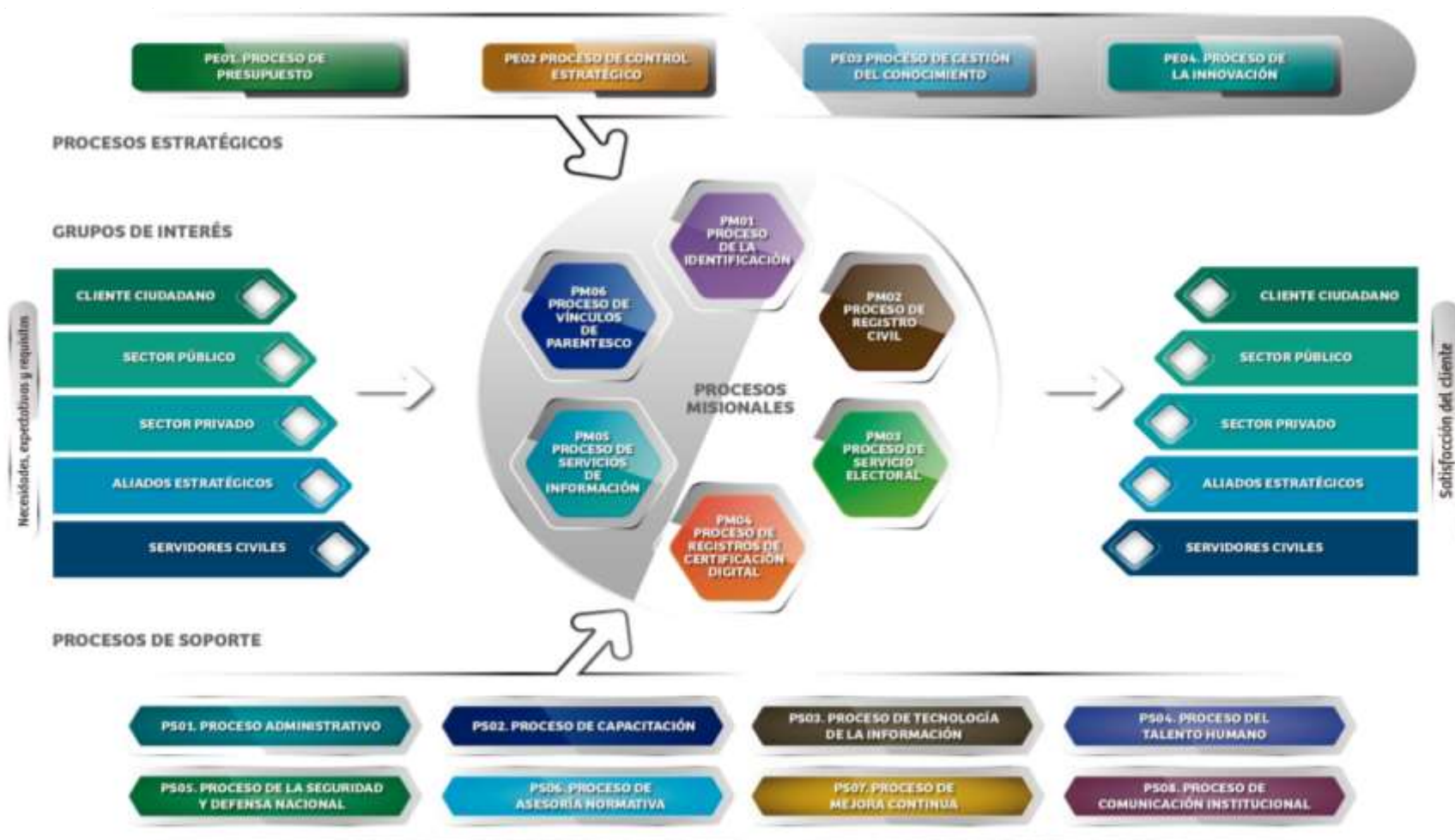
Será aprobada mediante Resolución Secretarial.

XIII. ANEXOS



ANEXO N° 01

MAPA DE PROCESOS NIVEL 0



MAPA DE PROCESOS NIVEL 1

PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS MISIONALES



PROCESOS DE SOPORTE



ANEXO N° 02
MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS



MATRIZ DE NECESIDADES y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

FIRMA DIGITAL DEL GERENTE
GENERAL

FECHA	
VERSIÓN	

CÓDIGO N0	PROCESO N0	CÓDIGO N1	PROCESO N1	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	GRUPO DE INTERÉS	PARTES INTERESADAS	FUENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS

ANEXO N° 03

FICHA TÉCNICA DE PROCESO



FICHA TÉCNICA DE PROCESO

FIRMA DIGITAL DEL
DUEÑO DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO				CÓDIGO	
NIVEL DEL PROCESO					
OBJETIVO DEL PROCESO				VERSIÓN	
DUEÑO DEL PROCESO					
PROCESO DE NIVEL SUPERIOR				TIPO	
ALCANCE					
PROVEEDOR	ENTRADA	LISTADO DE PROCESOS DE NIVEL INFERIOR		SALIDA	DESTINATARIO
		ACTIVIDADES	EJECUTOR		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
CONTROLES					
RECURSOS HUMANOS					
INSTALACIONES					
SISTEMAS INFORMÁTICOS					
EQUIPOS					
REGISTROS					
INDICADORES					



ANEXO N° 04

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR



Ficha Técnica del Indicador

**FIRMA DIGITAL
DEL DUEÑO DEL
PROCESO**

Nombre del proceso			
Tipo de proceso			
Objetivo de proceso			
Nombre del indicador			
Código del indicador			
Objetivo del indicador			
Tipo de indicador			
Responsable del indicador			
Limitaciones del indicador			
Metodo de cálculo			
Parámetro de medición		Sentido esperado del indicador	
Fuente de datos			
Frecuencia de medición			
Oportunidad de medida			
Meta		Periodo para el cumplimiento de la meta	
Valor de línea base			
Año			
Valor			

ANEXO N° 05

ACUERDO DE PARTES



Acuerdo de partes

FECHA DE SUSCRIPCIÓN

ÓRGANO INSTITUCIONAL GESTOR						
ÓRGANOS INSTITUCIONALES PARTICIPANTES						
PRODUCTO / SERVICIO SOBRE EL QUE SE APLICA EL ACUERDO	CARACTERÍSTICA DEL PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	POTENCIAL IMPACTO POR INCUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	RESPONSABLE DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDO	INDICADOR	CRITERIO DE CONTROL DEL INDICADOR

ELABORADO POR	SOLICITADO POR	ACEPTADO POR
Firma digital	Firma digital	Firma digital
Cargo	Cargo	Cargo

ACEPTADO POR	ACEPTADO POR	ACEPTADO POR
Firma digital	Firma digital	Firma digital
Cargo	Cargo	Cargo

ANEXO N° 06

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS E INDICADORES



Matriz de planificación de los Objetivos e Indicadores

FIRMA DIGITAL DEL GERENTE GENERAL

FECHA

VERSIÓN

ESPECÍFICO

Estrategia S.M.A.R.T.	Objetivos							
	Objetivo Estratégico (OEI)	Objetivo general	Cód. Proceso N0	Proceso N0	Cód. Proceso N1	Proceso N1	Código del objetivo	Objetivo específico

MEDIBLE							ALCANZABLE	REALISTA			LÍMITE TIEMPO	
Indicadores							Reporte	Recursos disponibles			Periodo	
Meta (2020)	Código indicador	Nombre del indicador	Unidad medida del indicador	Fuente de los datos	Fórmula	Frecuencia de medición	Frecuencia de oportunidad	Recursos financieros	Recursos humanos	Tiempo	Fecha inicio	Fecha término



ANEXO N° 07

SOLICITUD DE CAMBIO



SOLICITUD DE CAMBIO

FIRMA DIGITAL DEL DUEÑO DEL PROCESO DE
NIVEL 0 QUIEN SOLICITA EL CAMBIO

Número de la solicitud:		Fecha de la solicitud:	
Nombre del proceso:		Código del proceso:	
Dueño del proceso:		Sistema de gestión afectado:	
IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO			
Propósito del cambio:			
Descripción del cambio:			
Descripción de la consecuencia:			
Tiempo de implementación:	Fecha inicio:	Fecha fin:	
Plan de implementación del cambio			
Actividad	Recurso	Tarea	Responsable
JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO			
EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO			
Aceptado o rechazado por:	Resultado de la solicitud:	Fecha:	
Comentario en caso de rechazo:			

ANEXO N° 08

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CAMBIO APROBADAS



MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CAMBIO APROBADAS

Número de la solicitud:		Fecha de la solicitud:			
Nombre del proceso:		Código del proceso:			
Dueño del proceso:		Sistema de Gestión afectado:			
Descripción del cambio:					
SEGUIMIENTO DEL CAMBIO					
Actividades planificadas	Fecha fin planificada	Fecha verificación (*)	Responsable de la verificación	Estado	Comentarios

(*) Se prevé verificar la ejecución de las "actividades planificadas" 5 días hábiles posteriores a la "Fecha fin planificada".

ANEXO N° 09

MATRIZ DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE ESENCIAL PARA LAS OPERACIONES



MATRIZ DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE ESENCIAL PARA LAS OPERACIONES

FIRMA DIGITAL DEL DUEÑO DEL PROCESO

PROCESO DE NIVEL 1	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
VERSIÓN	

N°	Ubicación	Órgano/Unidad orgánica/Oficina Registral/Oficina Registral Auxiliar/Agencia/EREP	Categorías	Descripción
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Nota: Se debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura y ambiente necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- *En caso de consignar equipos (impresora, pc, escáner entre otros), asegurarse que cuenten con los mantenimientos respectivos.
- *En caso de consignar servicios terceros, asegurarse de tener los documentos de gestión para la contratación y el acta de conformidad del servicio.
- *En caso de bienes, asegurarse de su aprovisionamiento presupuestal y logístico.

ANEXO N° 10

LISTADO DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



FIRMA DIGITAL DEL DUEÑO DEL
PROCESO

LISTADO DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO DE NIVEL 1	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
VERSIÓN	

N°	N° de Identificador del equipo	Nombre del Equipo	Responsable del seguimiento de la calibración o verificación	Calibración o Verificación	Periodicidad	Fecha última de calibración o verificación	Fecha próxima de calibración o verificación
1							
2							
3							
4							
5							
6							

Nota:

Verificación: Confirmación, mediante la aprobación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados (ISO 9000:2015). La evidencia objetiva necesaria para una verificación puede ser resultado de una inspección o de otras formas de determinación, como la realización de cálculos alternativos o revisión de documentos. En caso de realizar verificación se debe llevar el registro del mismo.

Calibración: es el proceso de comparar los valores obtenidos por un instrumento de medición con la medida correspondiente de un patrón de referencia (o estándar). Según la Oficina Internacional de Pesas y Medidas, la calibración es "una operación que, bajo condiciones específicas, establece en una primera etapa una relación entre los valores y las incertidumbres de medida provistas por estándares e indicaciones correspondientes con las incertidumbres de medida asociadas y, en un segundo paso, usa esta información para establecer una relación para obtener un resultado de la medida a partir de una indicación.

Diferencia entre verificación y calibración: la Calibración compara los valores de un instrumento de medida, con la medida de un patrón de referencia establecido previamente, mientras que en la Verificación se compara el instrumento, con otro instrumento, que haya sido calibrado previamente.

Equipo back up: Se debe contar con equipos back up que permitan cubrir cuando los equipos de medición se encuentren en proceso de calibración.

ANEXO N° 11

PROGRAMA DE CALIBRACIÓN O VERIFICACIÓN DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



**FIRMA DIGITAL DEL
DUEÑO DEL
PROCESO**

PROGRAMA DE CALIBRACIÓN O VERIFICACIÓN DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO DE NIVEL 1		PERIODO
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
VERSIÓN		

N°	Ubicación	Calibración o verificación - interna o tercerizado	Responsable de la calibración o verificación	N° de Identificador del equipo	Nombre del Equipo	Calibración o Verificación	AÑO											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		

Nota:

Verificación: en caso de verificación llevar el registro del mismo.



ANEXO N° 12

REPORTE DE LECCIÓN APRENDIDA



REPORTE DE LECCIÓN APRENDIDA

Fecha de reporte	
Datos de la persona que reporta	
Proceso de nivel 1	
Órgano	
Unidad orgánica	
Nombre y apellido	
Lección aprendida	
¿Qué problema identificaste?	
¿Qué oportunidad identificaste?	
¿Qué órganos estuvieron involucrados en el problema u oportunidad?	
¿Cuándo sucedió?	
¿Cuál es lección que aprendiste?	

ANEXO N° 13

RESUMEN DE LECCIONES APRENDIDAS

FIRMA DIGITAL DEL
DUEÑO DEL PROCESO



RESUMEN DE LECCIONES APRENDIDAS

PROCESO DE NIVEL 0						
FECHA DE ACTUALIZACIÓN						
VERSIÓN						
N°	Proceso de nivel 1	Evento (Problema/Oportunidad identificada)	Órganos involucrados	Tipo de impacto (Positivo/negativo)	Periodo de ocurrencia del evento	Lección aprendida
1						
2						
3						
4						
5						
6						

ANEXO N° 14

MATRIZ DE REQUISITOS DE COMPETENCIAS PARA ROLES



REQUISITOS DE COMPETENCIAS PARA ROLES

FIRMA DIGITAL DEL DUEÑO DEL PROCESO

Código del proceso del N0		Proceso N0					Fecha de aprobación	
							Versión	
N°	Proceso N1	Órgano	Unidad orgánica	Rol	Sistema	Conocimientos obligatorios para el rol	Experiencia en el Reniec (en años)	Conocimientos complementarios para el rol

RESPECTO A LA APLICACIÓN:

El alcance del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec involucra los siguientes órganos: GRI, GOR, GRCD, GRE, GTI, GRC

Respecto al Proceso de Mejora Continua de los Sistemas de Gestión: De acuerdo a lo previsto en el Alcance del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec.

Se cuenta con sistemas de gestión de seguridad de la información en GRI, GRC, GRCD y GRE

Se cuenta con sistemas de producción y almaceamiento de microformas en GRC y SGEN

RESPECTO A LA EXPERIENCIA:

No aplicable a los roles "Gerente" y "Sub Gerente" debido a que son puestos de confianza.

RESPECTO A LA ACREDITACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS OBLIGATORIOS

Se acredita con certificados, constancias o diplomas emitidos por entidades externas o por el Reniec (legajo) o evidencias que proporcione el proceso.

RESPECTO A LA ACREDITACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:

El Dueño del proceso puede decidir que no se requieren Conocimientos complementarios.

Cuando se declaren Conocimientos complementarios, se acredita la gestión de la capacitación a fin de que el servidor reciba el conocimiento propuesto.

ANEXO N° 15

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES



GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

FIRMA DIGITAL DEL
DUEÑO DEL PROCESOFecha de
actualización

Versión

PROCESO N0

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿A QUIÉN?		¿CÓMO?		¿CUÁNDO?
Información a transmitir	Comunica	Comunica	Interno (I) Externo (E)	Medio	Soporte	Frecuencia

ANEXO N° 16

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS



LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

FIRMA DIGITAL DEL DUEÑO DEL
PROCESO

PROCESO								
FECHA					VERSIÓN			
ÍTEM	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	DOCUMENTO QUE APRUEBA	FECHA DE APROBACIÓN	DISPONIBLE EN	APLICACIÓN DE

ANEXO N° 17
LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS



LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

CODIGO - NOMBRE DEL DOCUMENTO. VERSIÓN				
Copia controlada N°	Rol del receptor de la copia controlada	Nombre del receptor de la copia controlada	Firma	Fecha de recepción



ANEXO N° 18
ACTA DE ELIMINACIÓN

ACTA DE ELIMINACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el Manual del Sistema Integrado de la Calidad del Reniec vigente, habiéndose aprobado la _____ versión del documento normativo _____, con la finalidad de evitar el uso equivocado de documentos obsoletos, se ha recuperado y eliminado la Copia controlada N° _____ correspondiente a la _____ versión del referido documento normativo, entregada a _____ el ____/____/____.

Fecha: ____/____/____

Usuario que devuelve la copia controlada	Gestor Líder / Operativo
Nombre:	Nombre:
DNI N°:	DNI N°:



ANEXO N° 19

RESULTADO DEL INDICADOR



RESULTADO DEL INDICADOR

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Meta
----------------------	-----------------------	------

Descripción	Periodo de evaluación											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultado del indicador												
Nivel "Malo"												
Nivel "Bueno"												
Numerador												
Denominador												



Periodo en evaluación	Análisis	Acciones a tomar	Responsable	Fecha	Estado
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Setiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					

ANEXO N° 20

CUADRO DE MANDO OPERATIVO



CUADRO DE MANDO OPERATIVO

Código de indicador	Nombre del indicador	Dimensión que miden	Meta	Rango del nivel de Indicador		
				Bueno	Aceptable	Malo

Promedio anual		Periodo de evaluación											
2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre