



DIRECTIVA **DI-009-OCP/001**

VOZ DEL CIUDADANO: NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN

PRIMERA VERSIÓN

OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA



ÍNDICE

- I. OBJETIVO
- II. ALCANCE
- III. BASE LEGAL
- IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
- V. RESPONSABILIDAD
- VI. DISPOSICIONES GENERALES
- VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
- VIII. VIGENCIA
- IX. APROBACIÓN
- X. ANEXOS

ANEXO N° 01 : ENTREGABLES DE VOZ DEL CIUDADANO

ANEXO N° 02 : TAMAÑO DE LA MUESTRA

ANEXO N° 03 : GUÍA PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

ANEXO N° 04 : GUÍA PARA REALIZAR UNA ENTREVISTA

ANEXO N° 05 : GUÍA PARA REALIZAR UN FOCUS GROUP

ANEXO N° 06 : GUÍA PARA REALIZAR UNA OBSERVACIÓN
DIRECTA

ANEXO N° 07 : GUÍA PARA REALIZAR UN MAPA DE
EMPATÍA

ANEXO N° 08 : GUÍA PARA REALIZAR UN MAPA DE VIAJE
DEL CIUDADANO

ANEXO N° 09 : MATRIZ DE NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO

ANEXO N° 10 : MATRIZ DE VALOR DEL SERVICIO

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos que orienten a los órganos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) respecto a la identificación, evaluación, medición, priorización de las necesidades y expectativas con la finalidad de comprender al ciudadano RENIEC, así como medir, analizar y comunicar la satisfacción para implementar las acciones de mejora del servicio.

II. ALCANCE

La presente Directiva es administrada por la Oficina de Comunicaciones y Prensa – OCP y es de aplicación obligatoria para todos los órganos que conforman el RENIEC, y que, de acuerdo con su competencia funcional, estén involucrados en la identificación de necesidades y expectativas y en la satisfacción de los ciudadanos RENIEC.

III. BASE LEGAL

3.1 Ley N° 26497, Ley Orgánica del RENIEC, del 12 julio de 1995 y sus modificatorias.

3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002 y sus modificatorias.

3.3 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 18 de abril de 2006.

3.4 Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de la Calidad, del 11 de julio de 2014 y sus modificatorias.

3.5 Decreto Supremo N° 015-98-PCM, aprueba el Reglamento de Inscripciones del RENIEC, del 25 de abril de 1998 y sus modificatorias.

3.6 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 03 de mayo de 2002.

3.7 Decreto Supremo 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.

3.8 Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, del 11 de diciembre de 2019.

3.9 Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, del 21 de agosto de 2019.

3.10 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.

3.11 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, aprueba las Normas de Control Interno, del 03 de noviembre de 2006.

3.12 Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, del 17 de mayo de 2019.

3.13 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 002-2021.PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público del 21 de abril de 2021.

3.14 Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, aprueban y dejan sin efecto diversas Normas Técnicas Peruanas conforme al procedimiento establecido en la Ley N° 30224 – Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, La Norma Técnica Peruana NTP ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Sexta edición, y la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Sexta edición, del 20 de noviembre del 2015.

3.15 Resolución Jefatural N° 000021-2019/JNAC/RENIEC, delega a la Secretaría General la facultad de aprobar documentos normativos, del 11 de febrero del 2019.

3.16 Resolución Secretarial N° 000112-2019/SGEN/RENIEC, aprueba el Mapa de Procesos de Nivel 0 y 1 de los procesos transversales del RENIEC, de 09 de octubre de 2019.

3.17 Resolución Jefatural N° 000086-2021/JNAC/RENIEC, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del RENIEC, del 05 de mayo de 2021.

3.18 Resolución Jefatural N° 000144-2021/JNAC/RENIEC, aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 del RENIEC, con eficacia anticipada al 13 de mayo del 2021, del 02 de agosto de 2021.

3.19 Resolución Secretarial N° 000030-2022/SGEN/RENIEC, aprueba la Directiva DI-001-OPP/001 “Documentos Normativos del RENIEC”- primera versión del 17 de abril de 2022.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1 Atributo:

Cualidad o característica propia de una persona o cosa.

4.2 Atributo del servicio:

Son las características que tipifican el cómo deben darse las interacciones con los ciudadanos durante el proceso de atención. Alude aquello que el ciudadano valora de la experiencia y que lo conectan emocionalmente con ella. Son transversales a todas las interacciones con los diferentes tipos de ciudadanos. Son los responsables de aterrizar la experiencia de servicio que se desea ofrecer.

4.3 Brecha:

Es la diferencia entre el servicio esperado (expectativas) y el servicio recibido (percepciones).

4.4 Calidad del servicio:

Relacionada con la cultura organizacional, refleja los valores, creencias y principios que todas las personas comparten dentro de la institución, enfocadas al servicio. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva.

4.5 Ciudadano:

Persona natural a la que se entrega un producto y/o se presta un servicio y brinda conformidad del mismo.

4.6 Cultura de Servicio:

La cultura del servicio al ciudadano está enfocada a brindar un servicio de calidad, contando con atributos del servicio y la estrategia definida para relacionarse con los ciudadanos en las diversas interacciones que brinda el RENIEC para mejorar la experiencia en el servicio, lo cual contribuye a potenciar la identidad, imagen y la reputación institucional.

4.7 Empatía:

La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

4.8 Entidad:

Persona jurídica a la que se brinda un servicio, puede ser pública o privada.

4.9 Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía:

Es el equipo conformado por servidores representantes de los procesos que tienen relación directa con la atención al ciudadano, y procesos que brindan soporte para mejorar la atención al ciudadano, se encarga de la identificación de necesidades y expectativas de los ciudadanos, del valor del servicio, de elaborar la propuesta de mejoras para incrementar la satisfacción del ciudadano y del seguimiento de implementación de dichas mejoras. Es liderado por la OCP.

4.10 Expectativas:

Calidad del servicio esperada por el ciudadano de acuerdo con sus necesidades, experiencias previas y deseos.

4.11 Indicador:

Medidas predeterminadas que se utilizan para determinar qué tan bien una organización está cumpliendo con las necesidades de sus ciudadanos y sus objetivos de rendimiento operativo y financiero.

4.12 Informe de resultados del análisis de información de la satisfacción:

Documento en el que se describen los casos con mayor insatisfacción, y se brinda recomendaciones para mejorar la satisfacción del ciudadano.

4.13 Innovación:

Ejecución de ideas que agregan valor a una organización y a sus administrados. Las innovaciones se pueden dar en diferentes ámbitos: innovación en procesos, producto, organización, servicios, experiencia, enfoque orientado al ciudadano, etc.

4.14 Muestra:

Es la porción representativa que se extrae de una población estadística para un determinado estudio.

4.15 Oportunidad de Mejora:

Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia u órgano de la organización.

4.16 Operador de atención al ciudadano:

Es el servidor (a) que brinda atención virtual o telefónica de forma directa al ciudadano

4.17 Población:

Es un conjunto infinito o finito de sujetos con características similares o comunes entre sí.

4.18 Proceso:

Es el conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales y que transforman insumos añadiendo valor, a fin de entregar un resultado específico al ciudadano.

4.19 Proyecto:

Esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos indica un principio y un final definido.

4.20 Plan de Mejora para la atención al ciudadano

Documento en el que se describen pautas de atención, atributos de servicio, metodología de medición de satisfacción, temas de capacitación para mejorar la atención al ciudadano, comunicación interna y cronograma de actividades institucionales relacionadas a la atención al ciudadano.

4.21 Queja:

Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

4.22 Referente:

Organización, entidad, órgano que se toma como referencia por sus excelentes resultados para realizar la comparación e identificar buenas prácticas para mejorar el valor otorgado al ciudadano.

4.23 Reporte de resultados de la satisfacción:

Documento en el que se comunican los resultados de los indicadores de satisfacción.

4.24 Retroalimentación:

Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas, dirigido a un grupo de personas con el propósito de verificar un objetivo planificado.

4.25 Satisfacción del Ciudadano:

Es la percepción del ciudadano externo sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

4.26 Servicio:

Resultado de llevar a cabo una actividad, generalmente intangible, por parte de la organización dirigida a los ciudadanos.

4.27 Servicio al ciudadano:

Interacción de la organización con el ciudadano a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

V. RESPONSABILIDADES

5.1 De la Secretaría General:

- 5.1.1 Remitir el informe de resultados del análisis de información de la satisfacción a los dueños de los procesos estratégicos y de soporte.
- 5.1.2 Promover las acciones propuestas por el Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía.
- 5.1.3 Velar por el cumplimiento de las acciones de mejora definidas por los dueños de procesos estratégicos y de soporte, respecto a los resultados de la medición y análisis de la información relacionada a las necesidades, expectativas y satisfacción del ciudadano.
- 5.1.4 Gestionar la provisión oportuna de recursos a los órganos que conforman los procesos estratégicos y de soporte.

5.2 De la Gerencia General:

- 5.2.1 Remitir el informe de resultados del análisis de información de la satisfacción a los dueños de los procesos misionales.
- 5.2.2 Promover las acciones propuestas por el Equipo de Mejora de la Atención a la Ciudadanía.
- 5.2.3 Velar por el cumplimiento de las acciones de mejora definidas por los dueños de procesos misionales, respecto a los resultados de la medición y análisis de la información relacionada a las necesidades, expectativas y satisfacción del ciudadano.
- 5.2.4 Gestionar la provisión oportuna de recursos a los órganos que conforman los procesos misionales.

5.3 De la Oficina de Comunicaciones y Prensa:

- 5.3.1 Cumplir y hacer cumplir la presente directiva, así como actualizarla.
- 5.3.2 Aprobar y difundir la matriz de necesidades y expectativas del ciudadano a los órganos del RENIEC.
- 5.3.3 Medir la información de satisfacción del ciudadano.
- 5.3.4 Analizar la información recogida sobre satisfacción del ciudadano.
- 5.3.5 Identificar mejoras y buenas prácticas sobre los resultados de satisfacción del ciudadano.
- 5.3.6 Elaborar y difundir el reporte de resultados de la satisfacción del ciudadano.
- 5.3.7 Elaborar el informe que contiene el análisis de los resultados de la satisfacción del ciudadano y remitir a la SGEN y GG.
- 5.3.8 Comunicar la conformación del Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía.
- 5.3.9 Emitir reportes de las atenciones realizadas a través de los canales de atención.
- 5.3.10 Implementar en los canales informativos, de atención virtual y telefónica, las acciones de mejora respecto a la atención del ciudadano.

5.4 De la Oficina de Planificación y Presupuesto - OPP, a través de la Unidad de Planificación y Estadística - UPE:

- 5.4.1 Brindar asesoría y asistencia técnica en la definición o actualización del instrumento para identificar las necesidades y expectativas del ciudadano y medición de la satisfacción del ciudadano.
- 5.4.2 Definir el tamaño de la muestra, a solicitud de la OCP, según Anexo N° 02 – Tamaño de la Muestra.
- 5.4.3 Participar en la elaboración de reportes, indicadores y análisis de resultados.

5.5 De la Oficina de Planificación y Presupuesto - OPP, a través de la Unidad de Racionalización y Modernización - URM:

- 5.5.1 Brindar asesoría y asistencia técnica en mejora de los procesos a través de la Gestión por proyectos, innovación, Gestión por Procesos y Simplificación Administrativa.

5.6 De la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI:

- 5.6.1 Brindar información de los trámites realizados en los diferentes servicios de atención al ciudadano u otra información relevante para identificar las necesidades, expectativas y análisis de la satisfacción de los ciudadanos.
- 5.6.2 Brindar soporte tecnológico a los servicios informáticos y digitales, respecto a los servicios brindados al ciudadano.

5.7 De la Dirección de Servicios Registrales – DSR, a través de las Sub direcciones a su cargo

- 5.7.1 Proponer mejoras relacionadas a la atención del ciudadano en los centros de atención al ciudadano.
- 5.7.2 Implementar las mejoras identificadas por el Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a la disponibilidad y capacidad de recursos.

5.8 De la Dirección de Restitución y Apoyo Social – DRIAS, a través de su Subdirección de Fortalecimiento de la Identificación - SDFI

- 5.8.1 Implementar las mejoras identificadas por el Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a la disponibilidad y capacidad de recursos.

5.9 De la Oficina de Potencial Humano – OPH a través de la Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano - UCDH

- 5.9.1 Proponer, ejecutar y evaluar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación de la institución, Plan de Desarrollo de las Personas; identificando en coordinación con la Unidad de Formación Académica - UFA de la Oficina de Formación Ciudadana e Identidad – OFCI.
- 5.9.2 Planificar las capacitaciones del personal para implementar las mejoras en el servicio de la atención a la ciudadanía.
- 5.9.3 Desarrollar acciones de capacitación en materia de habilidades blandas, sistemas ágiles y temas de atención al ciudadano-empatía.

5.10 De la Oficina de Formación Ciudadana e Identidad – OFCI a través de la Unidad de Formación Académica – UFA

- 5.10.1 Asesorar en la elaboración y planificación de las capacitaciones o actividades académicas necesarias dirigidas al personal responsable del recojo, procesamiento y sistematización de la información, en coordinación con la UCDH.
- 5.10.2 Ejecutar las capacitaciones aprobadas por la UCDH dirigidas al personal de atención al ciudadano y a los responsables del recojo, procesamiento y sistematización de la información.

5.11 Dueño del Proceso:

- 5.11.1 Implementar mejoras de procesos para fortalecer el proceso y mejorar la atención al ciudadano.
- 5.11.2 Evaluar e implementar acciones de mejora ante los resultados de las necesidades, expectativas y satisfacción del ciudadano, cuando aplique.
- 5.11.3 Implementar de acuerdo a su disponibilidad de recursos, las mejoras identificadas por el Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía.
- 5.11.4 Comunicar a la GG y SGEN, según corresponda, los resultados de las mejoras implementadas para incrementar la satisfacción del ciudadano,
- 5.11.5 Designar a servidores para conformar el Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía.

5.12 Del Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía:

- 5.12.1 Identificar y registrar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a la población de interés y el grupo de estudio definido.
- 5.12.2 Identificar y registrar el valor del servicio.
- 5.12.3 Identificar y proponer acciones de mejora sobre el análisis realizado en el resultado obtenido de la identificación de las necesidades, expectativas de los ciudadanos, del valor del servicio con el fin de incrementar la satisfacción del ciudadano.
- 5.12.4 Evaluar la efectividad de las acciones implementadas para mejorar la atención al ciudadano.

VI.DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 La OCP organiza la identificación de las necesidades y expectativas del ciudadano y conforma el Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía.
- 6.2 El Equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía debe estar conformado por servidores de los procesos que tienen relación directa con la atención al ciudadano.
- 6.3 La OCP está encargada de la medición y análisis de la satisfacción, tomando como insumo para el análisis, los resultados de los canales de atenciones virtuales, telefónicas, reclamos, reportes de la medición de satisfacción del ciudadano y otros reportes que pueden ser influyentes en la satisfacción y confianza.
- 6.4 El responsable de los canales informativos (redes), atención virtual y telefónica, elaboran un informe mensual sobre las atenciones realizadas y lo remiten al jefe de la OCP.

- 6.5 La OCP comunica a los dueños de procesos, lo informado por los responsables de los canales de atención respecto a las atenciones realizadas por los canales informativos, virtual y telefónico.
- 6.6 Los dueños del proceso conforme a sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones y considerando la disponibilidad de sus recursos, implementan mejoras sobre la atención al ciudadano, debiendo informar el estado de las mismas, a la GG, con copia a la OCP.

VII.DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 7.1 La OCP desarrolla el modelo de “Voz del Ciudadano”, con la finalidad de identificar y comprender las necesidades y expectativas del ciudadano, así como medir y analizar la satisfacción del ciudadano. El modelo de Voz del Ciudadano contempla cinco (05) fases consecutivas y dos (02) fases que se realizan de manera constante.
- 7.2 Para incrementar la satisfacción del ciudadano se debe aplicar mejoras o crear nuevos servicios, y para que esto responda a lo requerido por el ciudadano, es necesario primero conocer al ciudadano e identificar las necesidades y expectativas; esto corresponde a la fase 1: Identificación de las necesidades y expectativas. Luego se identifica el valor, se proponen acciones de mejora, y se implementan para mejorar o crear el servicio requerido por el ciudadano; esto corresponde a la fase 2: Mejora de la atención al ciudadano.
- 7.3 Las fases que se deben realizar cuando un servicio está en operación son: Fase 3: medición de la satisfacción del ciudadano y Fase 4: análisis de la satisfacción del ciudadano. Estas fases son independientes de las fases 1 y 2, ya que su enfoque es medir y analizar las causas de insatisfacción. Las causas de insatisfacción podrían resultar en la implementación de mejoras, y es ahí donde podría aplicarse la fase 1 y 2 del modelo antes de pasar a la fase 5: Comunicación de acciones.
- 7.4 Las fases 6 y 7: Monitoreo de la mejora de la atención al ciudadano y Cultura de servicio al ciudadano, se aplican de manera transversal durante todo momento de la atención al ciudadano.
- 7.5 El modelo de “Voz del Ciudadano” a desarrollar es el siguiente:



7.6 Para definir el alcance del diagnóstico, se revisa los resultados de los informes de análisis de satisfacción, procesos, trámites observados, reclamos u otros que se considere relevante para la mejora de los servicios que generan mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos y que se encuentren alineados a los objetivos estratégicos de la entidad.

7.7 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO:

7.7.1 La identificación de las necesidades y expectativas del ciudadano está a cargo los servidores que conforman el Equipo de Mejora de la Atención a la Ciudadanía, el cual está conformado por representantes de los Órganos del RENIEC, quienes deben cumplir con las tres (03) etapas obligatorias para identificar las necesidades y expectativas, por lo menos una vez al año o cuando se considere necesario.

7.7.2 Primera etapa: Diseño Metodológico

En esta etapa, el Equipo de Mejora de la Atención a la Ciudadanía debe:

7.7.2.1 Determinar el objetivo de la medición, el cual debe ser establecido y comunicado a los órganos y unidades orgánicas involucradas.

7.7.2.2 Determinar la población de interés y el grupo de estudio, considerando los servicios que generan mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos y que se encuentren alineados a los objetivos estratégicos de la entidad. La unidad de Planificación y Estadística establece el tamaño de la muestra a solicitud de la OCP (Anexo N° 02 – Tamaño de Muestra).

7.7.2.3 Seleccionar las variables a medir de acuerdo con los servicios que brinda la institución y según el tipo de persona (natural o jurídica). Las variables son definidas en función a las características y atributos más relevantes del servicio que estén acorde a los conductores que impactan en la satisfacción de las personas.

7.7.2.4 Determinar la técnica y herramientas de recojo de información en base al enfoque cuantitativo y/o cualitativo, se puede aplicar uno o más de las siguientes herramientas:

Tipo de Fuente	Tipo de Enfoque	Herramienta	Anexo
Primaria	Cuantitativo	Encuestas	Anexo N° 03 – Guía para realizar una encuesta.
		Entrevistas	Anexo N° 04 – Guía para realizar una entrevista.
	Cualitativo	Entrevistas	Anexo N° 04 – Guía para realizar una entrevista.
		Grupos Focales (focus group)	Anexo N° 05 – Guía para realizar un focus group.
		Observación Directa	Anexo N° 06 – Guía para realizar una observación directa.

		Mapa de Empatía	Anexo N° 07 - Guía para realizar un Mapa de Empatía.
		Mapa de Viaje del Cliente	Anexo N° 08 - Guía para realizar un Mapa de Viaje del Ciudadano.
Secundaria	Cuantitativo	Registros o Bases de datos	

7.7.2.5 Definir el cronograma de actividades, el cual incluye: Capacitaciones, trabajo de campo, monitoreo de resultados, evaluación periódica, designación de responsables, periodicidad de las actividades, plazos, entre otros.

7.7.3 Segunda etapa: Levantamiento y procesamiento de Información

Con el cronograma de actividades elaborado, el Equipo de Mejora de la Atención a la Ciudadanía debe:

7.7.3.1 Definir roles y responsabilidades.

7.7.3.2 Preparar el material educativo con el asesoramiento de la UFA, en coordinación con la UCDH, y determinar el tipo de capacitación o actividad académica para la gestión por quien corresponda, el cual será brindada a todos los servidores responsables del recojo, procesamiento y sistematización de la información.

7.7.3.3 Realizar el levantamiento de información para identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos a través de la herramienta definida.

7.7.3.4 Procesar la información aplicando la herramienta en la que ha sido capacitado.

7.7.3.5 Validar la consistencia de la data obtenida desde una fuente confiable.

7.7.4 Tercera etapa: Análisis de la información recopilada

En esta etapa, el Equipo de Mejora de la Atención a la Ciudadanía debe:

7.7.4.1 Caracterizar a los grupos de personas, debiéndose elaborar un registro que facilite el análisis de la información y la segmentación de las personas con características similares.

7.7.4.2 Identificar las necesidades y expectativas por segmentos de personas.

7.7.4.3 Agrupar las necesidades y expectativas de acuerdo con los conductores que impactan en la satisfacción de las personas.

7.7.4.4 Establecer criterios y ordenar los resultados de acuerdo con estos criterios priorizando los más críticos y considerando aquellos que tienen mayor grado de insatisfacción.



7.7.4.5 Registrar la información de las necesidades y expectativas, en la Matriz contenida en el Anexo N° 09 - Matriz de necesidades y expectativas del ciudadano.

7.7.4.6 Analizar los resultados del diagnóstico de las necesidades y expectativas y proponer acciones de mejora las que pueden ser de creación de un nuevo servicio, mejorar o reemplazar un servicio existente.

7.7.4.7 Elaborar el informe de identificación de necesidades y expectativas y remitirlo a la OCP para la difusión correspondiente.

7.7.4.8 La OCP difunde el informe de identificación de necesidades y expectativas a los órganos misionales y de soporte involucrados en el alcance.

7.8 MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.8.1 Primera etapa: Identificación del valor del servicio

Con el fin de identificar valor del servicio y en base a las necesidades y expectativas del ciudadano identificadas en la Matriz de necesidades y expectativas del ciudadano, el Equipo de Mejora de la Atención a la Ciudadanía debe:

7.8.1.1 Revisar la matriz de necesidades y expectativas del ciudadano y determinar las diferencias que existen entre los productos y servicios actuales con las expectativas definidas en la etapa anterior.

7.8.1.2 Evaluar la capacidad de la organización para cumplir las necesidades y expectativas, para lo cual se debe considerar la evaluación de la factibilidad presupuestal, capacidad tecnológica, capacidad de proceso y competencias de las personas.

7.8.1.3 Analizar el contexto de la organización e identificar oportunidades que impacten en la provisión del servicio para generar valor.

7.8.1.4 El valor del servicio relacionado con las necesidades y expectativas del ciudadano, el entorno y/o conductores que impactan en la satisfacción del ciudadano, en el Anexo N° 10 - Matriz de valor del servicio.

7.8.2 Segunda etapa: Identificación de mejoras al servicio

Mejoras identificadas en los procesos, el dueño del proceso con su equipo debe:

7.8.2.1 Determinar si la propuesta de valor está relacionada con creación de un servicio o mejora de servicios.

7.8.2.2 Revisar la propuesta de valor e identificar riesgos y acciones de mejora asociadas a la propuesta.

7.8.2.3 Analizar procesos y revisar resultados de indicadores del producto a fin de identificar brechas del servicio actual en comparación con lo esperado.

7.8.2.4 Evaluar la mejora a implementar y considerando la factibilidad de implementación, seleccionar las mejoras que sean de su competencia, si hay mejoras que dependen de otros órganos o





se requiere de recursos institucionales, éstas deben ser comunicadas a la Gerencia General o Secretaria General, según corresponda.

7.8.2.5 Informar a la Gerencia General las acciones de mejora relacionadas a la atención al ciudadano que implementa y el estado de cada una de ellas, con copia a la OCP.

7.8.3 Tercera etapa: Evaluación de Mejora

En las reuniones de mejora de la atención al ciudadano, se revisa y analiza la siguiente información:

7.8.3.1 Se revisa y analiza los resultados de la identificación de necesidades y expectativas.

7.8.3.2 Se revisa y analiza los resultados de la medición y análisis de la satisfacción al ciudadano.

7.8.3.3 Se revisa el estado de las acciones implementadas por los dueños de procesos respecto a la atención al ciudadano.

7.8.3.4 Se emite un informe con el análisis de la información revisada, con la propuesta de mejoras y recomendaciones pertinentes, y se eleva a la GG a través de la OCP.

7.8.4 Cuarta etapa: Implementación de mejoras al servicio

El dueño de proceso de línea y apoyo debe:

7.8.4.1 Revisar junto a su equipo, las mejoras propuestas producto de los resultados obtenidos en la identificación de necesidades, expectativas y satisfacción, y dispone la ejecución de las acciones que le corresponda, designando responsables y plazos de las actividades.

7.8.4.2 Implementar las mejoras comunicadas por el Equipo de Mejora de la Atención a la Ciudadanía a través de la Alta Dirección, considerando la disponibilidad de recursos, el impacto y valor de servicio para el ciudadano, de considerar conveniente, establecer un proyecto de mejora y comunicar su avance progresivamente a la Gerencia General, con copia a la OCP.

La Dirección de Servicios Registrales a través de sus Sub Direcciones debe:

7.8.4.3 Implementar en los centros de atención y Oficinas Regionales las acciones de mejora en los procedimientos relacionados a la atención del ciudadano, designando responsables y plazos de las actividades a realizar, de acuerdo a la disponibilidad de capacidades y recursos, con la finalidad de mejorar los servicios brindados por la entidad para que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

La Dirección de Restitución y Apoyo Social – DRIAS, a través de su Sub Dirección de Fortalecimiento de la Identificación - SDFI debe:

7.8.4.4 Implementar las acciones de mejora en los procedimientos relacionados a la atención del ciudadano, designando responsables y plazos de las actividades a realizar, de acuerdo a la disponibilidad de capacidades y recursos, con la finalidad de mejorar los servicios brindados por la entidad para que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.





La Oficina de Comunicaciones y Prensa a través de la Unidad de Comunicaciones y Promoción de Servicios – UCPS debe:

7.8.4.5 Implementar en los canales de atención virtual y telefónica las acciones que sean de su competencia, designando responsables y plazos de las actividades a realizar, de acuerdo a la disponibilidad de capacidades y recursos, con la finalidad de mejorar la atención que brindan los servidores que tienen relación directa con el ciudadano.

La Oficina de Tecnología de Información – OTI debe:

7.8.4.6 Implementar las mejoras requeridas en los servicios informáticos de la institución, así como en la creación de nuevos servicios informáticos y digitales que permitirá brindar una atención oportuna al ciudadano, de acuerdo a la disponibilidad de capacidades y recursos.

7.9 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La OCP es responsable de medir la satisfacción del ciudadano, para ello, debe:

7.9.1 Definir el indicador de la satisfacción del ciudadano. En caso el indicador ya esté definido, revisar la necesidad de cambiarlo y/o actualizar sus atributos.

7.9.2 Seleccionar el método para recopilar información relacionada con la satisfacción del ciudadano, y aplicarlo de acuerdo a la muestra definida por la UPE.

7.9.3 Verificar que la herramienta seleccionada para la recopilación de datos de la satisfacción del ciudadano considere las variables en función a las características y atributos más relevantes del producto o servicio.

7.9.4 Aplicar la herramienta para capturar la información de la satisfacción de los ciudadanos. La recopilación de la información debe ser sistemática, detallada y documentada.

7.9.5 Validar que la data de las mediciones de la satisfacción al ciudadano no contenga incongruencias.

7.9.6 Medir los indicadores de satisfacción considerando su definición técnica.

7.9.7 Identificar las insatisfacciones por modalidad, producto, canal y temas específicos de insatisfacción.

7.9.8 Elaborar el reporte de resultados de la satisfacción del ciudadano y remitirlo al jefe de la OCP.

El jefe de la OCP debe:

7.9.9 Difundir el reporte de resultados de la satisfacción del ciudadano a los dueños de proceso.

7.9.10 El dueño del proceso al recibir el reporte de resultados de la satisfacción del ciudadano debe:

7.9.11 Revisar el reporte de resultados y definir acciones de mejora de acuerdo con su competencia.

7.10 ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La OCP es responsable de analizar la información recopilada por satisfacción del ciudadano y otros reportes relacionados a la atención al ciudadano. Para ello, debe:



7.10.1 Preparar y revisar los datos para el análisis, tomando en cuenta los resultados de los canales de atenciones virtuales, telefónicas, resultados de la medición de satisfacción del ciudadano. De ser necesario se puede revisar los resultados de otros reportes que tengan factores que pueden ser influyentes en la satisfacción.

7.10.2 Realizar el análisis, utilizando las herramientas de Mapa de empatía de acuerdo al Anexo N° 07, Mapa de viaje del ciudadano de acuerdo al Anexo N° 08, calidad u otras herramientas que se consideren convenientes. Los datos deben analizarse para identificar aspectos de los productos y servicios de la entidad o procesos que pueden tener un impacto significativo en la satisfacción.

7.10.3 Elaborar el Informe de resultados del análisis de información de la satisfacción en el que se identifican las causas de insatisfacción, mejoras y componentes relevantes de la satisfacción del ciudadano, asimismo recomendaciones que ayudarán a mejorar la satisfacción del ciudadano y remitirlo al jefe de la OCP.

El jefe de la OCP debe:

7.10.4 Elevar el informe de resultados del análisis de información de la satisfacción a la GG y a la SGEN, con el fin que sea difundido a los dueños de procesos misionales y de apoyo.

7.11 COMUNICACIÓN DE ACCIONES

7.11.1 El dueño del proceso solicita a la OCP apoyo para una campaña de difusión del servicio existente, servicio mejorado, un nuevo servicio o de un nuevo proceso.

7.11.2 La OCP asigna un comunicador de apoyo, quien elabora la propuesta comunicacional y la remite al dueño del proceso para su conformidad y hacerla llegar al diseñador.

7.11.3 El diseñador al elaborar las piezas gráficas las remite al dueño del proceso para su correspondiente aprobación.

7.11.4 El dueño del proceso y el comunicador coordinan el lanzamiento de la campaña de difusión.

7.11.5 El comunicador de la OCP ejecuta la campaña de difusión.

7.11.6 Las operadoras de los diferentes canales de atención al ciudadano, tomarán conocimiento de la campaña de difusión respecto al nuevo proceso o mejora específica del proceso, a fin de brindar las orientaciones o absolver las consultas realizadas por el ciudadano.

7.12 MONITOREO DE LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

7.12.1 La OCP comunica a la SGEN los resultados de la identificación de las necesidades, expectativas y satisfacción al ciudadano, quien lo remite a la GG para la revisión correspondiente.

7.12.2 Los dueños de proceso comunican a la GG, con copia a la OCP el estado de:

7.12.3 Las acciones realizadas en respuesta al reporte de resultados de las necesidades, expectativas y satisfacción del ciudadano, así como el efecto de dichas acciones.

7.12.4 Implementación de las mejoras definidos por Equipo de Mejora de la Atención a la Ciudadanía

7.12.5 La GG revisa la información recibida por el dueño del proceso sobre la implementación de acciones con el fin que coordine con los responsables el cumplimiento de las actividades programadas.

7.13 CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

7.13.1 A través de la cultura de servicio al ciudadano se busca desarrollar una actitud positiva de los servidores civiles del RENIEC sobre los servicios que brindan a los ciudadanos, tomando en cuenta los objetivos institucionales, así como las políticas de calidad, ya que con las actitudes apropiadas y conocimiento sobre el ciudadano, se dominarán las destrezas requeridas para lograr un servicio que logre los más altos estándares de calidad y que garantice la satisfacción de los ciudadanos.

7.13.2 La OCP debe proponer, evaluar y supervisar el Plan de Mejora para la atención al ciudadano, que asegure la implementación de un modelo de satisfacción ciudadana, instrumentos de medición de satisfacción, conductas, protocolos y pautas para los servidores que se relacionan con los ciudadanos en plataforma de atención presencial, virtual o itinerante, así como buenas prácticas y herramientas para la gestión de los equipos que brindan el servicio presencial y virtual, asegurando un modelo de satisfacción sostenida al ciudadano.

Todo servidor civil que tenga contacto directo con el ciudadano debe:

7.13.3 Contar con las competencias definidas para los roles de la atención al ciudadano contenidos en el Plan de Mejora para la Atención al Ciudadano.

7.13.4 Conocer los productos y servicios de la Institución a fin de brindar una adecuada información a los ciudadanos.

7.13.5 Cumplir los protocolos y pautas de atención para los diferentes tipos de ciudadanos, los cuales se encuentran definidos en el Plan de mejora para la atención al ciudadano.

7.13.6 Los servidores civiles que tengan contacto directo con el ciudadano son evaluados considerando las conductas y pautas definidas, asimismo, las guías prácticas y checklist de protocolos y conductas declarados en el Plan de Mejora para la atención al ciudadano.

VIII. VIGENCIA

Entra en vigencia a partir de su aprobación.

IX. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución Secretarial.

X. ANEXOS

Voz del Ciudadano





ANEXO N° 02- TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población de personas (N) se calcula sobre la base del total de los atendidos en el último año, semestre, mes, según la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

p = proporción de personas que espera que se encuentren satisfechos, para el caso se sugiere utilizar 0.5

q = Proporción de personas que espera que se encuentren insatisfechos (1-p).

e = Error estándar, error permitido en los resultados.

z = Valor crítico de la distribución normal estandarizada, necesario para construir un intervalo de confianza para la distribución.

N = Es el tamaño de la población, se calcula sobre la base del número total de personas que accedieron a un servicio en el último año o semestre (dependiendo del periodo que se elija para tomar la encuesta).

Nota: Si no existen datos sobre N (anual o semestral), es decir no hay datos históricos, se puede recurrir al siguiente juicio del Experto: Aplicar encuesta a un número representativo de personas, que en ningún caso puede ser menor al 3% del promedio mensual de personas atendidas.

Para la selección de la muestra, se utilizará el muestreo aleatorio simple.





ANEXO N° 03: GUÍA PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

1. Establecer los objetivos de la encuesta.

Esta etapa consiste en identificar el propósito de la encuesta, el cual debe ser claro y conciso. Algunos ejemplos: Conocer la aceptación que podría tener un nuevo servicio, Conocer los gustos y preferencias con respecto a un determinado producto o servicio. Medir la satisfacción al ciudadano, Medir el clima laboral de la Entidad.

2. Determinar la población

Una vez que se establecen los objetivos, se procede a determinar la población a estudiar. La población objeto de estudio es el conjunto de personas con características similares en un momento determinado, de las cuales se desea obtener información que permita, una vez analizada, cumplir con los objetivos de la encuesta.

3. Diseñar el cuestionario

Una vez identificada la información a recolectar, se procede a diseñar el cuestionario, el cual debe contener las preguntas que permitan obtener la información requerida; es importante conocer los requisitos del ciudadano, dado que esta debe servir para mejorar el servicio a los ciudadanos, por otra parte, si las preguntas se encuentran incompletas, mal formuladas o no reflejan las necesidades de los ciudadanos, los resultados que se obtengan serán poco útiles. Las preguntas pueden ser cerradas o abiertas.

4. Calcular la muestra

La muestra es el número de personas representativo de la población, el motivo para calcular y encuestar solamente una muestra es que al hacerlo es posible obtener datos precisos, sin necesidad de tener que encuestar el 100% de la población, ahorrando así esfuerzo. Por lo general se obtiene a través de una fórmula estadística.

5. Recolectar de información

- a. *Obtención:* Corresponde al momento en que se contacta al encuestado o le envía el cuestionario vía correo electrónico para que sea diligenciado o mediante

cuestionario electrónico (vía Web), es necesario establecer el día en que empezará y el tiempo que durará la encuesta. Si la recolección se realiza vía Web, debe asegurarse que la clave de acceso y seguridad del encuestado sean las que le correspondan y los programas funcionen adecuadamente para que los cuestionarios puedan ser contestados y enviados. Los responsables del proceso deben estar pendientes para asesorar y dar solución a situaciones que se presenten en el diligenciamiento del cuestionario o en el manejo de los sistemas de información y si fuera necesario, acudir personalmente con el encuestado. En el momento que el encuestado envíe su cuestionario, el sistema deberá registrar automáticamente su recepción.

- b. **Control:** Con el fin de asegurar que se lleve a cabo la actividad de recolección, es necesario verificar que los datos correspondan entre sí y que el total de las encuestas concuerde con lo establecido en la muestra definida para garantizar la cobertura, el avance y la calidad de la información.
- c. **Consolidación y envío a procesar:** La información recolectada por medios electrónicos (Web), el cuestionario y lo envía al servidor de la entidad, donde se va acumulando la información y organizando en archivos para su procesamiento. El control sobre la cobertura de la información se realiza de manera automatizada.
- d. **Cierre:** Una vez se termina el proceso de recolección, se realiza un informe donde incluya los problemas más frecuentes que se presentaron durante la recolección de la información y sus respectivas soluciones, así como las cifras obtenidas como el número de cuestionarios diligenciados o el número de casos de no respuesta.

6. Procesar la información

Una vez recolectada la información, se procede a contabilizarla y a procesarla para que pueda ser analizada.

7. Analizar la información

Finalmente, una vez contabilizada y procesada la información, se procede a analizarla e interpretarla, y obtener las conclusiones y acciones de mejora correspondientes.

Al redactar el informe final, se debe incluir información acerca de la relación entre los números, utilizar las tablas y las gráficas que presentan los datos y llegar a conclusiones a través de los datos obtenidos en la encuesta. Tomar en cuenta que el informe puede ser de insumo para realizar la Revisión por la Alta Dirección.





ANEXO N° 04: GUÍA PARA REALIZAR UNA ENTREVISTA

1. Desarrollar una guía de entrevista: (formato de guía de entrevista)

- Definir objetivo de la entrevista
- Preparar la conversación de inicio y cierre con el ciudadano
- Definir preguntas abiertas y exploratorias
- Definir tiempo de duración de la entrevista

2. Seleccionar a las personas para hacer la entrevista

- Determinar a los colaboradores que serán los responsables de conducir las entrevistas.
- Identificar individuos que guardan relación con el reto.
- Seleccionar aleatoriamente personas que recibieron el producto/servicio.

3. Conducir entrevista

- Solicitar permiso para grabación de audio video
- Tomar nota de los resultados de la entrevista
- Controlar tiempo





ANEXO N° 05: GUÍA PARA REALIZAR UN FOCUS GROUP

Un grupo focal o focus group es una reunión conformada por varias personas, que tienen por objetivo discutir acerca de un tema específico para conocer opiniones o percepciones como consumidores, ya sean posibles o actuales.

1. Define el objetivo del grupo de enfoque:

Se debe definir el objetivo o los objetivos del estudio, los objetivos van a determinar la dinámica del grupo, se podrá identificar con la siguiente pregunta ¿Por qué hacer este focus group?

2. Selecciona a un moderador

Escoger a un líder o moderador que se siente familiarizado con este tipo de grupos focales, es recomendable que no sea la misma unidad orgánica o proceso, el moderador debe ser neutral, para evitar que emita opiniones personales que influyan en los resultados del análisis.

3. Determina el grupo de participantes

Es importante que existan variaciones en diferentes aspectos como cargo, edad, género respecto a los participantes, el número recomendado de personas es 8 para lograr un mejor control del grupo y par que tengas las mismas oportunidades de participar.

4. Realiza la lista de preguntas

Es mejor dividir las preguntas por momentos de la sesión, por ejemplo: Inicio o introductorias, de exploración, de seguimiento y de salida. Así será más fácil plantearlas y llegar más rápido a los resultados finales. La idea es que sean preguntas abiertas para abrir paso a la discusión.

5. Programación de la fecha de la sesión y el horario

Es necesario coordinar con todos los participantes el horario y el lugar conveniente. Es indispensable confirmar la hora de inicio y término.

6. Crea una atmósfera adecuada

Los participantes y el moderador pasarán algunas horas dentro de la sala donde se desarrollará el focus group, por ello cerciórate de que haya todo para la comodidad de los participantes. Esto depende de cada organización, Debe haber buena iluminación, sillas confortables y un fácil acceso.

7. Brinda toda la información necesaria

Dar a conocer todos los detalles acerca de lo que se desarrollará. El día de la reunión reparte un folleto de bienvenida donde también se expliquen los objetivos del focus group y las reglas generales. Adicional se debe asignar alguien de la organización para monitorear la ejecución del focus group y asegurar que todo lleve a cabo según lo planificado.

ANEXO N° 06: GUÍA PARA REALIZAR UNA OBSERVACIÓN DIRECTA

1. Definición:

Método de recolección de datos sobre un individuo, fenómeno o situación particular. Se caracteriza porque el investigador se encuentra en el lugar en el que se desarrolla el hecho sin intervenir ni alterar el ambiente, ya que de lo contrario los datos obtenidos no serían válidos.

2. Objetivo:

Identificar y evaluar el comportamiento del individuo a observar por un periodo de tiempo continuo.

3. Características de la Observación Directa:

a) No intrusiva

La observación directa se caracteriza por ser no intrusiva. Esto quiere decir que el objeto observado se desenvuelve sin ser molestado por el observador. Por esto, los datos obtenidos a través de este método son reconocidos y tienen renombre en la investigación.

b) No participación del observador

En la observación directa, el observador adopta un papel de bajo perfil como si se tratase de una mosca en la pared. Por este motivo, no debe hacer sugerencia ni comentarios a los participantes.

c) Duración larga

Los estudios de observación directa suelen durar más de una semana. Esto se hace por dos motivos.

En primer lugar: para garantizar que el objeto se sienta cómodo con el observador y actúe naturalmente.

En segundo lugar: para poder obtener todos los datos necesarios para la investigación que se lleva a cabo.

d) Resultados objetivos y subjetivos

Los resultados obtenidos a través de este método pueden ser tanto objetivos como subjetivos.

Los objetivos involucran cifras (por ejemplo, el tiempo que le toma al objeto hacer cierta actividad), mientras que los subjetivos incluyen impresiones (por ejemplo, la ansiedad que cierta actividad generó en el objeto).

Se recomienda seguir las siguientes actividades:

- Observar el espacio físico
- Observar a las personas
- Observar las interacciones entre los grupos de personas
- Observar los comportamientos no verbales
- Evitar dar juicios de valor
- Tomar nota de lo observado



ANEXO N° 07: GUÍA PARA REALIZAR UN MAPA DE EMPATÍA

Definición:

Busca describir al ciudadano ideal por medio de análisis de 6 aspectos, relacionados a los sentimientos del ser humano. Puede ser realizado a partir de preguntas que ayudan a entender a conocer el ciudadano y como relacionarse con él.

Objetivo:

Entender mejor al ciudadano a través de un conocimiento más profundo del mismo, su entorno y su visión única del mundo y de sus propias necesidades.

Desarrollo:

Fase 1: Segmentación:

Debemos agrupar a nuestro público objetivo (o consumidores/ciudadanos) en función de una serie de características o atributos comunes (edad, género, situación laboral, intereses...) que definan diferentes grupos. Al final de la segmentación lo ideal sería tener entre 1 y 3 o 4 grupos o segmentos de ciudadanos.

Fase 2: Personalización o humanización:

El mapa de empatía trata de empatizar y esto solo lo podemos hacer si tenemos una persona conocida delante con la que poder establecer empatía. Por eso en esta fase vamos a identificar a una persona de cada segmento asignándole características o atributos concretos: su nombre, dónde vive, su trabajo, vida familiar, aspiraciones, etc.

Fase 3: Empatizar:

En esta fase se trata de ponerse en la piel de la persona, de nuestro público objetivo, haciéndonos diferentes preguntas relativas a sus pensamientos, sentimientos, su entorno, etc.



Qué ve:

Con esta pregunta se intenta entender cuál es el entorno social en el que se mueve el ciudadano. Conocer a sus amigos, qué contactos tiene o a qué ofertas del mercado tiene acceso

- ¿Cuál es su entorno?
- ¿Qué aspecto tiene?
- ¿Qué lo rodea?
- ¿Quiénes son sus amigos?
- De ellos, ¿quiénes son las personas clave?
- ¿A qué tipo de ofertas está expuesto?
- ¿Con qué problemas se enfrenta?



Qué oye:

Nos referimos no sólo a aquello que escucha en los medios de comunicación o incluso a su estilo musical, también tenemos que analizar la información que reciben, los comentarios, lo que le cuentan que hacen otras personas.

- ¿Cuáles personas e ideas la influncian?
- ¿Quiénes son sus ídolos?
- ¿Cuáles son sus marcas favoritas?
- ¿Qué dicen sus amigos?
- ¿Qué dice su jefe o compañeros de trabajo?
- ¿Qué dice aquellas personas que admira o sigue?
- ¿Qué canales de comunicación consume y qué dicen?
- ¿Qué le dicen en su casa, su propia familia?



Qué dice y qué hace:

Se trata de su actitud y comportamiento en su día a día. Tanto a nivel profesional como a nivel personal rodeado de la familia y amigos, cómo habla, cómo actúa, qué verbaliza, comprobar si existe contradicción entre lo que dice y hace... Con esto pretendemos conocer al ciudadano partiendo de su

- ¿De qué temas le gusta hablar?
- ¿Sus acciones son coherentes con sus palabras?
- ¿Cuál es su actitud en público? ¿Y su comportamiento?
- ¿Cuál es su comportamiento en su hogar, en el trabajo y con su familia?
- ¿Sobre qué acostumbra hablar?
- Al mismo tiempo, ¿Cómo actúa?
- ¿Cuáles son sus hobbies?



Qué piensa y qué siente:

Estas preguntas son las más profundas, emocionales e incluso que le influyen y le hacen pensar. Son los sentimientos y las emociones, la forma en la que se expresa.

- ¿Qué le preocupa realmente?
- ¿Cuáles son sus sueños y objetivos?
- ¿Qué le motiva?
- ¿Cuál es su propósito de vida?



Cuáles son los esfuerzos que realiza:

Entramos en los frenos, los miedos, aquello que le frena. Son las barreras y obstáculos que se encuentran en su día a día e incluso para realizar la compra del producto o servicio.

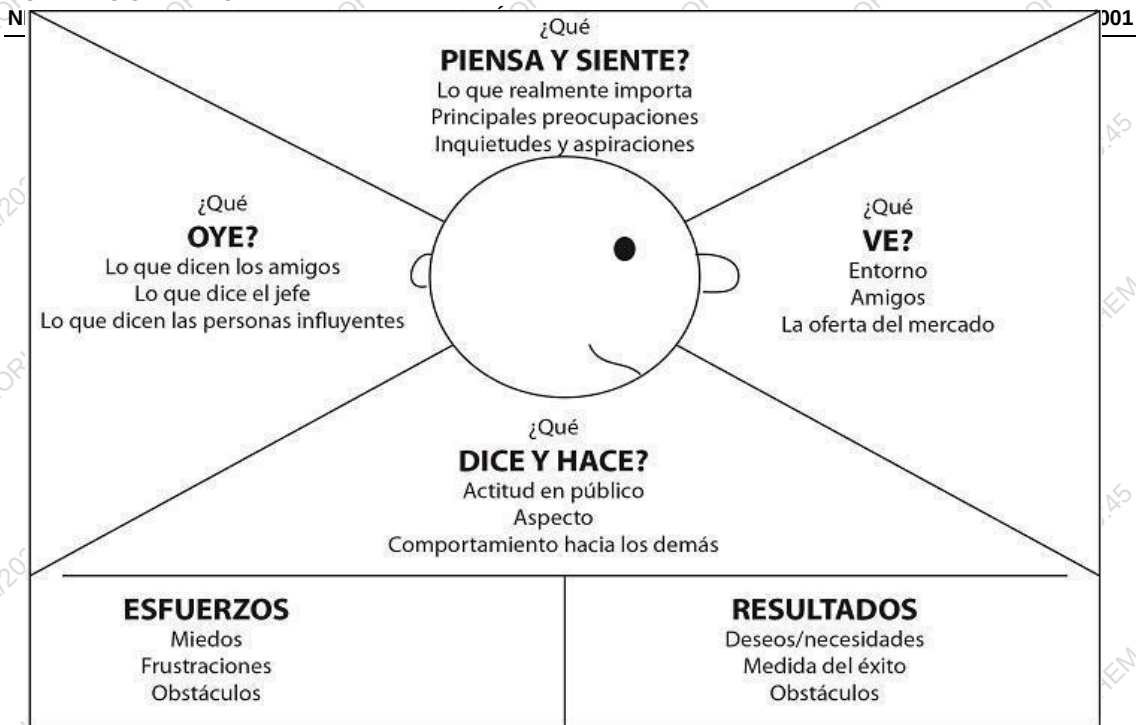
- ¿Cuáles son sus miedos?
- ¿Cuáles son sus frustraciones?
- ¿Qué obstáculos debe saltar para conseguir lo que desea?
- ¿Cuáles son sus dolores y necesidades?



Cuáles son los resultados y/o beneficios que espera obtener:

Este aspecto mide los deseos y las necesidades con las que se encuentra el ciudadano, lo que espera, las aspiraciones, las metas, los logros que pretende conseguir.

- ¿Qué es éxito para tu persona?
- ¿Cómo cree que puede alcanzarlo?



ANEXO N° 08: GUÍA PARA REALIZAR UN MAPA DE VIAJE DEL CIUDADANO

Definición

Permitirá plasmar en un mapa, cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa el ciudadano desde un punto a otro del servicio.

Objetivo:

Alinear la estrategia interna y externa, identificar a los ciudadanos, entender las motivaciones de los consumidores.

Desarrollo:

Para usar esta herramienta hay que considerar distintas variables en base a los objetivos, alcances y llegada, sin embargo en todo mapa es necesario tener en cuenta los siguientes puntos:

1. **Identificar al ciudadano:** Hay que entender al ciudadano, ponerse en su lugar y registrar esa información.
2. **Entender las etapas del vínculo:** Comprender cómo es la interacción y las etapas desde la perspectiva del ciudadano, cada paso que el ciudadano transita con el servicio.
3. **Registrar indecisiones y motivaciones:** Registrar qué moviliza, genera dudas, miedo o entusiasmo en el ciudadano en cada etapa.
4. **Mapear las interacciones:** Considerar cada punto que se repite en la relación entre la institución y el ciudadano.
5. **Analice cada instancia clave:** Posteriormente identificar los momentos importantes de la travesía del ciudadano, evaluar los elementos funcionales del servicio.
6. **Oportunidades y sentimientos:** Finalmente definir oportunidades y sentimientos del ciudadano en cada etapa.



ANEXO N° 09: MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO

		Matriz de Necesidades y Expectativas					
Servicio		Objetivo					
Alcance		Fecha					
Servicio: [Nombre del servicio]							
Segmento: [Nombre del segmento]							
Conductores	Situación actual	Necesidad	Cumplimiento de la necesidad	Expectativas	Cumplimiento de la expectativa	Análisis de la comparación	Nivel de importancia
Trato profesional							
Comunicación de la información							
Tiempo de provisión del servicio							
Resultado de la entrega del PIS							
Accesibilidad a la información							
Comunicación del progreso de entrega de PIS							
Confianza							



ANEXO N° 10: MATRIZ DE VALOR DE SERVICIO

 Matriz de valor del servicio					
Servicio		Objetivo			
Alcance		Fecha			
Servicio: [Nombre del servicio]					
Segmento: [Nombre del segmento]					
Necesidad o Expectativa	Descripción de Necesidad / Expectativa priorizada	Oportunidades	Riesgos	Descripción del valor del servicio	Estrategia a implementar
Necesidad					Nuevo servicio