

Plan de Comunicación Interna 2024-2026





ÍNDICE

Introducción.....	3
Marco Legal	4
Marco Estratégico	4
Plan de Comunicación Interna.....	6
1. Objetivos	
2. Resultados de la Encuesta de Comunicación Interna 2024	
3. Necesidades de comunicación	
4. Responsable	
5. Alcance	
6. Tipo de comunicación	
7. Fases del Plan Estratégico	
8. Enfoque de la Comunicación Interna	
9. Estrategias	
10. Canales	
11. Implementación	
12. Presupuesto Requerido	
13. Monitoreo y Evaluación	
Anexo N° 01 Resultados de la Encuesta de Comunicación Interna.....	16
Anexo N° 02 Matriz del Plan de comunicación Interna 2024-2026.....	27
Anexo N° 03 Campaña de comunicación interna: Por un Reniec íntegro y ético	32



I. INTRODUCCIÓN

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, es un organismo autónomo, creado constitucionalmente mediante la Ley N.º 26497, con fecha 12 de julio de 1995.

Tiene a su cargo la identificación de los peruanos, otorga el documento nacional de identidad, registra hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. En procesos electorales su participación consiste en proporcionar el Padrón Electoral que será utilizado el día de las elecciones.

Mediante Decreto Legislativo N.º 1023, de fecha 20 de junio de 2008, se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. El artículo 5 del citado Decreto Legislativo dispone que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos comprende diversos subsistemas. El artículo 3 del Reglamento General de la Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N.º 040-2014-PCM, establece que los siete (7) subsistemas referidos se encuentran integrados por procesos.

El literal e) del numeral 3.7 de dicho artículo considera que el Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal, siendo que los procesos que se consideran dentro de este subsistema son: a) Relaciones laborales individuales y colectivas, b) Seguridad y Salud en el Trabajo, c) Bienestar Social, d) Cultura y Clima Organizacional; y, e) Comunicación Interna.

La Oficina de Potencial Humano a través de la Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano, de conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones vigente del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil; es el órgano encargado de fomentar, gestionar y ejecutar actividades de planes y programas vinculados a gestión del rendimiento, capacitación, progresión en la carrera, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo y de aquellas que se vinculan a la comunicación interna, y clima organizacional para sostener y fortalecer la cultura organizacional a partir del desarrollo de los (as) servidores(as) de la institución. Así mismo, la Directiva N.º 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la gestión del sistema administrativo de recursos humanos en las entidades públicas”, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 238-2014-SERVIR-PE, en su numeral 6.1.7; refiere que la comunicación interna es el proceso mediante el cual transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado que cumpla las características de integridad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés. En ese sentido, se encuentra el fortalecimiento de la gestión institucional por lo que se diseña el presente Plan de Comunicación Interna que incluye objetivos, estrategias y acciones de comunicación para desarrollar y optimizar los procesos de interacción y entendimiento de la institución, así como la administración y fortalecimiento de las relaciones del Reniec con su grupo de interés interno.

El Plan de Comunicación Interna RENIEC 2024-2026, tiene como finalidad diseñar y promover los diversos medios, canales para impulsar y fortalecer la comunicación interna en coordinación con la Oficina de Potencial Humano, brindando herramientas de comunicación a los/as funcionarios/as para fortalecer la cultura institucional en todos los niveles de la entidad.

II. MARCO LEGAL

- 2.1 Constitución Política del Perú.
- 2.2 Ley Orgánica N.º 26497, que crea el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- 2.3 Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil.
- 2.4 Decreto Supremo N.º 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Servicio Civil.
- 2.5 Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N.º 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”.
- 2.6 Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna”.
- 2.7 Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 037-2017-SERVIR-PE, que aprueba los “Lineamientos para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos”.
- 2.8 Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF, aprobado con Resolución Jefatural N.º 000061-2024/JNAC/RENIEC de fecha 08ABR2024
- 2.9 Plan Estratégico Institucional 2021 – 2027 Ampliado, aprobado mediante Resolución Jefatural N.º 00056-2024/JNAC/RENIEC de fecha 28MAR2024.

III. MARCO ESTRATÉGICO

El Plan de Comunicación Interna 2024-2026, se encuentra articulado al Plan Estratégico Institucional 2021 – 2027 Ampliado, aprobado mediante Resolución Jefatural N.º 00056-2024/JNAC/RENIEC (28MAR2024), que constituye para el RENIEC el documento de gestión que contiene la declaración de política y misión institucional, así como los objetivos estratégicos institucionales y acciones estratégicas institucionales que se alcanzarán en el período señalado, orientando la asignación de recursos, las mismas que se convertirán en actividades operativas e inversiones que se ejecutarán, a través de la puesta en marcha de los Planes Operativos Institucionales financiados anualmente.

Uno de los objetivos estratégicos institucionales que orientarán la gestión del RENIEC es *Fortalecer la gestión institucional orientada a resultados (OEI.05) materializándose en acciones orientadas a implementar procesos con estándares de calidad para la prestación de servicios que fortalezcan a la institución.* En este contexto, el Plan de Comunicación Interna 2024-2026 contribuirá a estos fines como un instrumento de gestión interna importante al impulsar acciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

IV. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, aprobó mediante una Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 0151-2017-SERVIR-PE, la guía para la gestión del proceso de comunicación interna, que constituye uno de los subsistemas de la Gestión de Recursos Humanos.

La comunicación conlleva una organización estratégica de los diferentes componentes de la entidad; imagen, públicos, mensajes, canales, retroalimentación, entre otros, que de manera integral respondan a los objetivos institucionales. Es así como la comunicación interna permite desarrollar una relación de calidad entre los miembros que la integran, requiriendo del uso de herramientas que permitan transmitir mensajes claros, oportunos y efectivos.

El Plan de Comunicación Interna, contribuirá con los objetivos institucionales de diseñar y promover los diversos medios, y canales para impulsar la comunicación interna. Asimismo, se busca promover el sentido de pertenencia para contar con servidores(as) más identificados(as) y alineados(as) a los objetivos.



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2024-2026

1. Objetivos:

1.1 Objetivo General:

- Fortalecer el sentido de pertenencia y confianza de los/as servidores/as a través de una comunicación interna estandarizada que impulse el compromiso hacia la institución.

1.2 Objetivos Específicos:

Objetivos específicos (OE)	Actividades
OE1: Estandarizar la comunicación de los directivos de cada unidad para que sus equipos reciban información clara y oportuna.	Reniec Comunica: Comunicación en cascada dirigida a los equipos para que todos los integrantes conozcan el avance en el logro de objetivos, metas y proyectos.
OE2: Fortalecer la participación de los/as servidores/as en las actividades internas de la institución. Así como fomentar el reconocimiento.	Reniec Celebra: Promover la participación en los eventos de bienestar social y reconocimientos de los principales logros al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
OE3: Fortalecer el conocimiento y la participación del personal en el uso de beneficios académicos y recreacionales.	Reniec Contigo: Fortalecer la promoción de convenios corporativos: salud, académico, descuentos, y otros.
OE4: Fortalecer el sentido de propósito en base al alineamiento de los/as servidores/as con los valores, misión, cultura y políticas institucionales.	Reniec Informa: Informar a través de comunicados sobre los avances y logros de las unidades.
OE5: Reforzar la transparencia y la confianza, desarrollando espacios de diálogos horizontales y bidireccionales.	Reniec Te Escucha: Fomentar espacios de análisis sobre temas de interés, normativa interna y otros. A fin de recoger consultas y sugerencias.



2. RESULTADO DE LA ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA 2024:

- Se realizó dicha encuesta la cual es medida en el periodo de julio a agosto del año en ejecución.

N°	Indicador		Fórmula	Meta 2024
	Dimensión	Variable		
01	Gestión de Potencial Humano	Comunicación interna	<p>Numerador: Total de participantes que respondieron "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo" + "Indiferente" de la Encuesta de Comunicación Interna 2024</p> <p>Denominador: Total de muestra participante en la Encuesta de Comunicación Interna 2024: 654 participantes -Nivel de confianza: 95% -Margen de error: 3.43%</p>	78%

3. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN:

Para la identificación de las necesidades de comunicación se realizaron las siguientes actividades para ajustar las estrategias al contexto actual de la institución:

a. Análisis del servidor/a¹:

- Tiene por objetivo conocer los principales atributos de los servidores/as para segmentar la información brindada por los canales de comunicación interna e impulsar su participación en actividades institucionales.
- Distribución por género:** El RENIEC cuenta con un total de 3321 servidores(as) a nivel nacional de los cuales 1745 son mujeres y 1576 son varones. En base a ello, las mujeres representan un 53 %, mientras que los varones el 47%. Esto significa que el RENIEC cuenta con un mayor número de población femenina.
- Distribución por grupo etario:** Del total de la población RENIEC de 3321 a nivel nacional podemos observar que el 9% de los servidores/as se encuentra en el rango de 27-37 años, seguido por un 42% que representa a los servidores/as del rango 38-47 años; posteriormente con un 33% se aprecia a los servidores/as de edad 48-57; así también con un 13% se aprecia a los servidores/as en el rango de 58-67 años y finalmente con un 3% los servidores/as en el rango de 68-más años.
- Modalidad de Contratación:** El RENIEC cuenta con 3321 servidores/as a julio 2024. El 66%, labora bajo el régimen del Decreto Legislativo N°1057 (Contrato Administrativo de Servicios) y el 34 % labora bajo la modalidad del Decreto Legislativo N°728 (CAP).
- Por ubicación o departamento:** RENIEC tiene un total de 3321 servidores/as a nivel nacional distribuidos en diversos departamentos, reflejando que la ciudad con mayor población laboral pertenece a la ciudad de Lima un total de 2163 servidores/as lo que refleja un 65%, seguido por el departamento de la Libertad con un total de 111 servidores/as que reflejan un 3%, así también el departamento de Arequipa con 98 servidores/as representando un 3% del total de servidores/as.

¹ Fuente: Unidad de Gestión de Personal del Reniec a Julio 2024

b. Encuesta de actualización de comunicación interna (2024):

- Se realizó una Encuesta General de Comunicación Interna 2024 de manera digital a los/as servidores/as/as, con el propósito de medir el cumplimiento de las características principales de comunicación, canales de comunicación, la interacción con los responsables de las unidades orgánicas y los temas de interés.
- La muestra estratificada del estudio ascendió al 19.69% del total de servidores(as) a nivel nacional, desarrollada durante el periodo: Julio-Agosto 2024.

Tabla N° 1
Matriz de hallazgos del análisis del/a servidor/a

Hallazgo	Comentario
El 10% de los/as servidores/as tienen de 5 años a menos laborando en la institución.	Existe un grupo de servidores/as que están adoptando la misión, los valores y la cultura institucional.
El 40% de los/as servidores/as comprenden entre 46 a 55 años. Y un 36% entre 36 a 45 años.	Más del 50% de nuestros servidores pertenecen a la generación X. A nivel tecnológico, les resulta bastante ajeno las redes sociales y prefieren el correo electrónico. Son reflexivos y lentos.
El 29% de los encuestados consideran la comunicación interna del Reniec como "accesible", mientras que un 23% la califica como "clara" y en un 9% "transparente".	Público interno que requiere la comunicación interna sea más accesible a nivel nacional.
El 42% de los encuestados consideran como principal canal de comunicación del Reniec el uso del "correo electrónico institucional", seguido de un 20% con el canal "whatsapp" y en un 5% usa la plataforma "Conecta Reniec".	Los/as servidores/as prefieren el correo electrónico como principal canal para enterarse las novedades de la institución, hacer consultas o sugerencias.
El 80% de los encuestados frecuentan "todos los días" nuestros canales de comunicación interna, mientras que un 8% interactúan "tres veces a la semana" y un 1% "no interactúan".	El público interno está al tanto de la información institucional emitida vía correo electrónico.
El 44% de los encuestados opinan encontrarse "de acuerdo" con la siguiente afirmación: "La comunicación entre oficinas, unidades y áreas se produce con fluidez", mientras que un 8% opinan estar "totalmente desacuerdo".	Los/as servidores/as consideran favorable la fluida comunicación entre unidades que les permite realizar mejor sus labores.
El 47% de los encuestados se encuentran "de acuerdo" con la afirmación: "Los canales de información que existen actualmente son adecuados y funcionan correctamente".	Los participantes en el estudio consideran importantes los canales de información que existen actualmente.
El 36% de los encuestados consideran estar "de acuerdo" y consideran suficiente el nivel de cooperación entre distintas oficinas/unidades/áreas.	El público interno requiere mejorar el nivel de cooperación entre unidades.

El 53% opinan estar “de acuerdo” con “las reuniones sirven para recabar información útil y eficaz para el trabajo”.	Para los/as servidores/as prefieren las reuniones como medio principal para recabar información.
Asimismo, un 37% de encuestados se muestran “de acuerdo” con que es fácil comunicarse con los funcionarios en cualquier momento”.	Para los participantes es importante potenciar el acceso a comunicación con los funcionarios.
El 68% de encuestados afirman estar “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con la comunicación clara y a tiempo que obtiene de su jefe en temas de interés de la oficina y/o institución”.	La mayoría de participantes reciben información institucional por parte de sus jefes.
Un 73% de encuestados consideran estar “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con la atención brindada por el jefe cuando se dirigen a él o ella para tratar algún tema”.	La mayoría de jefes brindan atención a los/as servidores/as para tratar algún tema.
Un 64% de los encuestados consideran estar “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” con recibir la información que necesitan para realizar eficientemente su trabajo.	La mayoría de participantes consideran favorable la forma de recibir información.
El 48% de encuestados están “de acuerdo” con el nivel de integración y coordinación de sus compañeros para la solución de tareas y problemas.	Los/as servidores/as requieren fortalecer el sentido de trabajo en equipo con sus compañeros.
Un 45% se muestra “de acuerdo” con la confianza entre compañeros para una comunicación fluida y colaborativa. El 41% de encuestados se muestra “satisfecho” con la comunicación interna de la entidad.	El rol que ha prevalecido en el ejercicio de la comunicación interna deberá ser bidireccional.
Los temas de mayor grado de interés (máximo puntaje de 5) compartidos a través de los canales de comunicación institucionales son: Información institucional (26%), Integridad (26%), Seguridad informática (24%), Salud y seguridad en el trabajo (22%), Comunicados (21%), Beneficios y descuentos (20%), Noticias y buenas noticias (17%), Eventos institucionales (15%).	Los/as servidores prefieren como primera opción, recibir información institucional y de integridad.

4. RESPONSABLE

El siguiente Plan de Comunicación Interna 2024-2026 tiene como responsables directos e indirectos a las siguientes unidades:

- Alta Dirección a través del compromiso y apoyo en el despliegue de las estrategias planteadas, alineadas a las necesidades institucionales internas y externas.
- Directivos responsables de impulsar la implementación de canales en sus respectivas áreas para mantener informado a su equipo de trabajo, así como motivar la búsqueda del logro de los objetivos y la práctica de los valores institucionales.
- Servidores/as responsables de tomar conocimiento de las acciones de comunicación que realice la entidad para luego participar y dar a conocer sus aportes.
- La Oficina de Potencial Humano, responsable de llevar a cabo las acciones de comunicación interna, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones y Prensa.

5. ALCANCE

Las estrategias propuestas en este Plan de Comunicación Interna 2024-2026, tiene alcance de aplicación para todas/os las/os Servidoras/es del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC que realizan sus actividades bajo las distintas modalidades de trabajo. Asimismo, comprende, también, a los servidores cuyos derechos se regulan por los regímenes del Decreto Legislativo N° 728, y a los contratados bajo el régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057.

6. TIPO DE COMUNICACIÓN

Se contempla de forma bidireccional, de acuerdo al siguiente detalle:

- Comunicación descendente:** Es la que surge desde la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de acuerdo a los roles y funciones, con el objetivo de brindar lineamientos o directrices a todos los(as) servidores(as) del RENIEC.
- Comunicación ascendente:** Información que es vertida por los(as) servidores(as) del RENIEC, brindando aportes, observaciones o sugerencias en relación a su entorno laboral.

En ese sentido, la comunicación interna es bidireccional, ya que permite comunicar y recibir respuesta, generando la retroalimentación mutua e interacción entre las/los servidoras/es con sus superiores jerárquicos y la alta dirección.

7. FASES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA:

La Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano en conjunto con la Unidad de Comunicaciones y Promoción de Servicios de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, realizarán la planificación, implementación y el seguimiento del Plan Estratégico de Comunicación Interna. Para ello, se gestiona las fases que refiere la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación interna” brindada por SERVIR. Debidamente coordinada por las áreas involucradas.

a. Fase 1: Planificación:

En esta etapa se elaboró el Plan Estratégico de Comunicación Interna a partir de información obtenida a través de una encuesta general desarrollada por distintos órganos y unidades a nivel nacional.

b. Fase 2: Implementación

Adicionalmente a la información recopilada en el proceso de encuesta, la Unidad de Comunicaciones y Promoción de Servicios recibirá los mensajes que faciliten las áreas para su difusión, verificando que todos los aspectos de la comunicación, guarden relación con los objetivos establecidos, los instructivos y procedimientos de comunicación institucional. La Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano, por su lado, elaborará los mensajes correspondientes a las acciones propias de la Oficina de Potencial Humano.

Todas las comunicaciones ya validadas, que contengan información institucional, se remiten a la Unidad de Comunicaciones y Promoción de Servicios de la Oficina de Comunicaciones y Prensa para la difusión correspondiente a través del correo comunicaciones@reniec.gob.pe

c. Fase 3: Seguimiento

La Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano, es la responsable de realizar el seguimiento del Plan Estratégico de Comunicación Interna, garantizando el cumplimiento de las acciones planificadas por las unidades orgánicas y respondan a los objetivos de la entidad. Los resultados permitirán generar mejoras en los planteamientos de comunicación interna.

d. Fase 4: Evaluación

La Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano en coordinación con, la Unidad de Comunicaciones y Promoción de Servicios, presentarán un modelo de evaluación del Plan de Comunicación Interna, que nos permitan ir mejorando y posicionando las acciones que se vienen desarrollando para fortalecer la comunicación interna. (Ver Anexo N° 02: Matriz del Plan de Comunicación Interna Reniec 2024-2026)

8. ENFOQUE DE LA COMUNICACIÓN INTERNA:

El enfoque desarrollado articula las actividades entre las unidades orgánicas responsables y el soporte articulado con la Oficina de Comunicaciones y Prensa y la Oficina de Potencial Humano, con la finalidad de alinear las estrategias de comunicación con las actividades transversales identificadas como son:

- a. **Soporte y acompañamiento a todas las áreas:** Se atienden todos los pedidos realizados por las diversas áreas que muchas veces solicitan apoyo en plazos cortos.
- b. **Propuesta, elaboración y revisión de contenidos:** Sobre diversos temas que se consideran importante difundir entre los(as) servidores(as) de la entidad como conmemoraciones, fechas importantes y otra información dirigida al público interno.
- c. **Clima y bienestar laboral:** Con información obtenida de diversas encuestas, permite a la Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano articular con la Unidad de Comunicación y Promoción de Servicios, para reforzar los factores débiles y mantener o mejorar los factores con altos resultados, a través de diversos mensajes o actividades que generen pertenencia y orgullo hacia la marca empleadora diferenciándose entre otras entidades públicas.
- d. **Gestión del cambio:** La entidad en forma constante desarrolla diversas estrategias para mejorar los servicios a los ciudadanos, y se presentan proyectos enfocados en la tecnología o la mejora de procesos, a través de estrategias que permitan comunicar, alinear y comprometer a la organización con los cambios y los modelos que se deben socializar en todos los niveles de la entidad.

9. ESTRATEGIAS

9.1 ESTRATEGIAS PARA LÍDERES:

9.1.1 Capacitación en habilidades de comunicación:

- a. Implementar talleres de comunicación efectiva.
- b. Realizar entrenamientos en escucha activa.
- c. Desarrollar habilidades de retroalimentación constructiva.

9.1.2 Reuniones periódicas:

- a. **Reuniones de Liderazgo**
 - Frecuencia: Mensual.
 - Participantes: Directores y jefes de Oficina.
 - Objetivo: Definir y alinear los mensajes clave y las prioridades estratégicas.
- b. **Reuniones de Equipo:**
 - Frecuencia: Mensual
 - Participantes: Subdirectores y jefes de Unidades.
 - Objetivo: Transmitir los mensajes clave definidos en las reuniones de liderazgo y discutir su implementación.
- c. **Reuniones One-to-One:**
 - Frecuencia: Mensual.



- Participantes: Directores/Jefes de Oficina con sus Subdirectores/Jefes de unidades.
- Objetivo: Proveer retroalimentación personalizada, resolver dudas y recoger sugerencias.



9.1.3 Liderazgo visible:

- a. Recorridos regulares por las diferentes áreas de trabajo.
- b. Participación en eventos institucionales.
- c. Comunicación directa de decisiones importantes.

9.1.4 Promoción de una cultura de puertas abiertas:

- a. Horarios de atención para empleados.
- b. Fomento de la retroalimentación bidireccional.



9.2 ESTRATEGIAS PARA LOS SERVIDORES:

9.2.1 Programa de inducción y orientación

- a. Desarrollar un manual de bienvenida digital.
- b. Organizar recorridos presenciales por las áreas de la entidad.
- c. Crear micro-videos que expliquen los principales procesos de las diversas unidades.

9.2.2 Plataforma de Comunicación Digital Integrada

- a. Restructurar una intranet moderna y de fácil navegación.
- b. Desarrollar una aplicación móvil o blog institucional para acceso rápido a noticias y cursos.
- c. Establecer un sistema de mensajería instantánea a través de un chat institucional.

9.2.3 Programa de reconocimiento y valoración

- a. Crear una sección en la intranet o plataforma Conecta Reniec para destacar logros individuales y de equipo.
- b. Continuar con las ceremonias de reconocimiento.
- c. Establecer un programa de “Colaborador del mes” con criterios transparentes y a votación digital de los compañeros.

9.2.4 Participación interna

- a. Crear un boletín digital con noticias relevantes de la entidad.
- b. Incluir una sección de “Voz del colaborador” con testimonios y experiencias.
- c. Implementar encuestas rápidas dentro del boletín.
- d. Rotar la responsabilidad de redacción.



9.2.5 Espacios de diálogo abierto

- Implementar un buzón de sugerencias digital con seguimiento visible.
- Organizar sesiones mensuales de “Preguntas y respuestas” con líderes de la entidad.

9.2.6 Campañas de comunicación interna temáticas

- Desarrollar campañas trimestrales enfocadas en los valores.
- Crear concursos y actividades interactivas relacionadas a cada campaña.
- Medir el impacto y la retención de mensajes claves a través de encuestas post eventos.

9.2.7 Red de comunicadores internos

- Identificar y capacitar a “líderes de comunicación” en cada departamento.
- Proporcionar herramientas y recursos para que estos comunicadores difundan información clave.
- Reconocer y premiar a los comunicadores más efectivos.

10. CANALES DE COMUNICACIÓN

10.1 Canales digitales:

- Correo institucional.
- Intranet institucional.
- Boletín electrónico mensual.
- Red Social Plataforma Conecta Reniec .
- Grupos de whatsapp Comunidad Reniec.
- Chat institucional.
- Celular institucional.

10.2 Canales tradicionales:

- Mural físico: Plataforma informativa Reniec (nuevo).
- Buzón de sugerencias (nuevo).

10.3 Canales presenciales:

- Reuniones periódicas.
- Eventos de integración.

10.4 Canales de retroalimentación:

- Encuesta semestral de Comunicación Interna.

11. IMPLEMENTACIÓN

11.1 Fase de planificación:

- Formación del comité de comunicación interna.

11.2. Fase de lanzamiento:

- Presentación del plan a líderes y los(as) servidores(as).
- Implementación gradual de canales y estrategias.



11.3 Fase de seguimiento:

- a. Monitoreo continuo de la efectividad de los canales.
- b. Ajustes basados en la retroalimentación recibida.
- c. Evaluación trimestral del progreso.



12. PRESUPUESTO REQUERIDO

La ejecución de las actividades y tareas contenidas se realizarán con el personal de la Oficina de Potencial Humano y con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.

No se programaron recursos presupuestales para la ejecución del Plan de Comunicación Interna 2024-2026. En caso se presenten necesidades durante su ejecución, que demanden la presencia de servicio de terceros, estas serán financiadas con cargo al presupuesto de los órganos responsables.



13. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El seguimiento de la ejecución de las actividades del presente plan y la evaluación estarán a cargo de la Unidad de Capacitación y Desarrollo de Personal de la Oficina de Potencial Humano y de la Unidad de Comunicación y Promoción de Servicios de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, en estricta atención al ROF de la entidad. Asimismo, se implementarán encuestas de satisfacción periódicas e implementación de mejoras basadas en los resultados.



Anexo N° 01

Encuesta de Comunicación Interna

ASPECTOS TÉCNICOS DEL ESTUDIO

Población: 3321 servidores/as de los regímenes laborales 276 y 728

Muestra: 654 SERVIDORES

Periodo de aplicación: Julio a agosto 2024

Metodología: Encuesta estructurada
En la medición de Comunicación Interna se midió en torno a las siguientes dimensiones: Gestión de la organización, gestión de líderes, gestión de canales.

Forma de aplicación. Virtual

Rango de error: +/- 3.43 %

Confiabilidad esperada: 95%

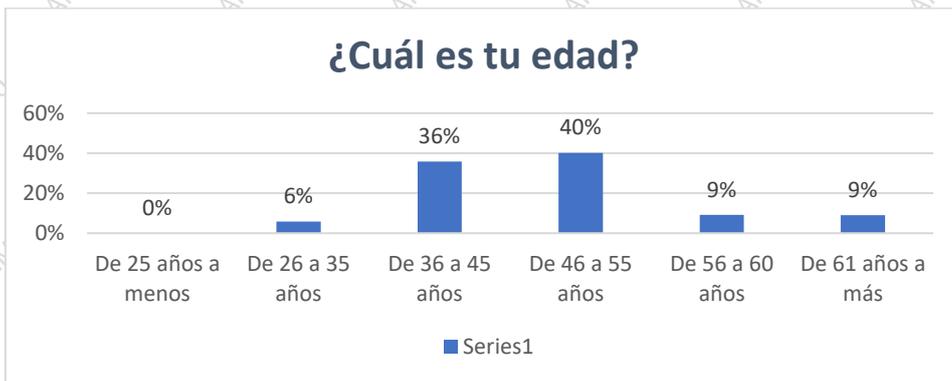
ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

Recopilación de información a través de encuesta. Periodo: julio- agosto 2024

1. ¿Cuál es tu género?



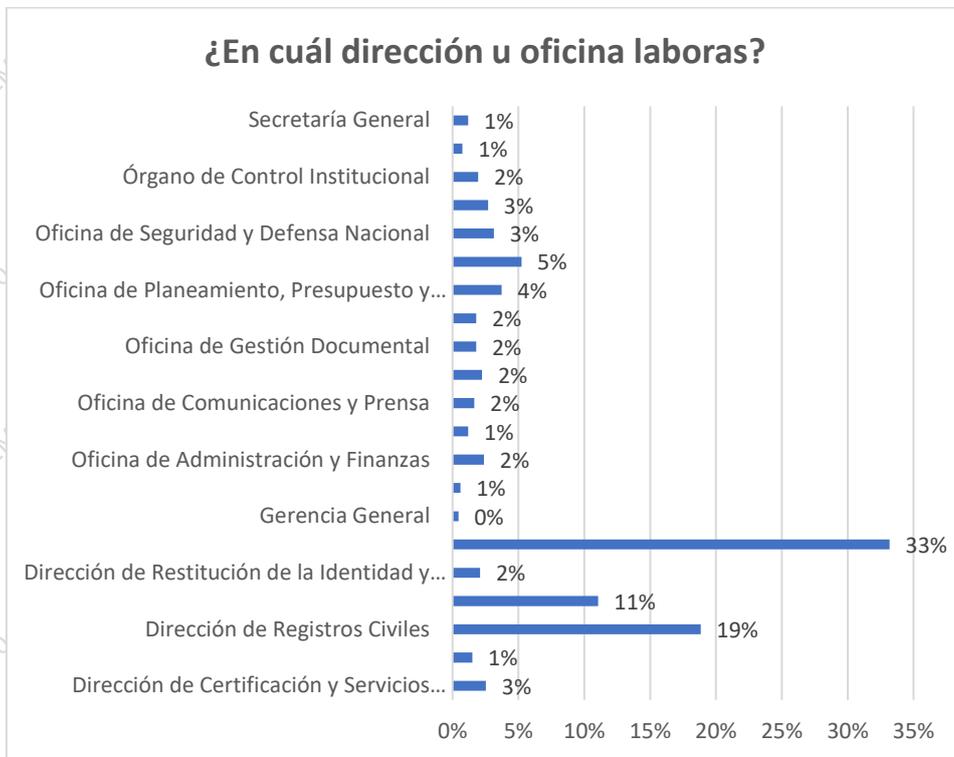
2. ¿Cuál es tu edad?



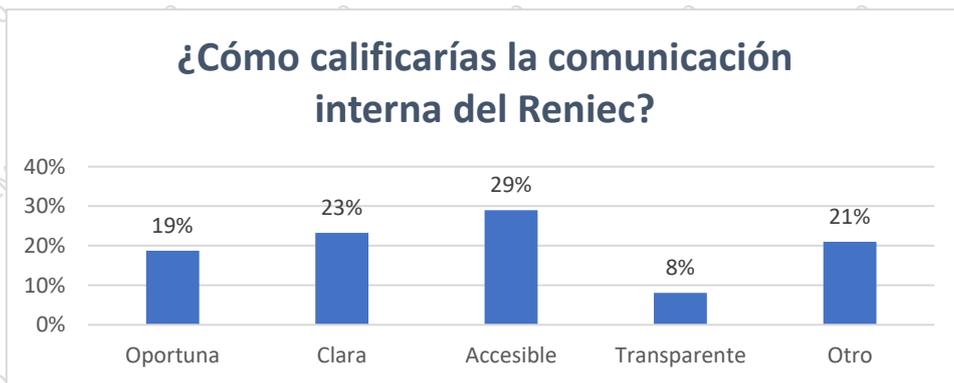
3. ¿Hace cuánto tiempo trabajas en el Reniec?



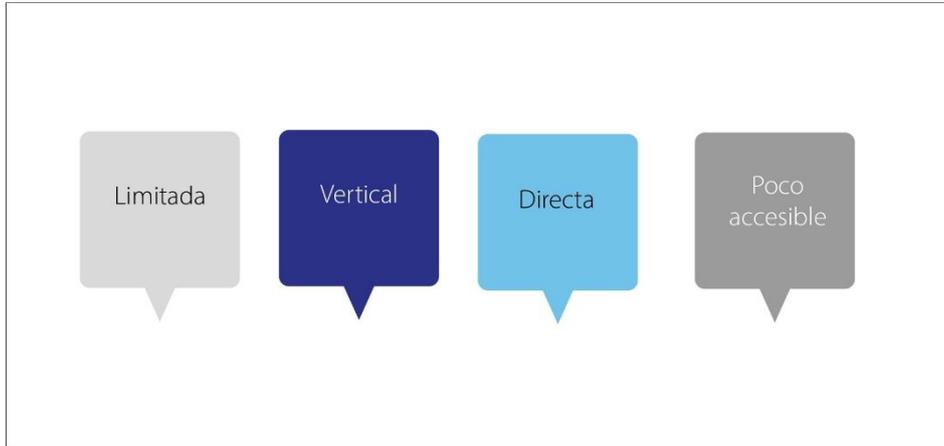
4. ¿En qué área laboras?



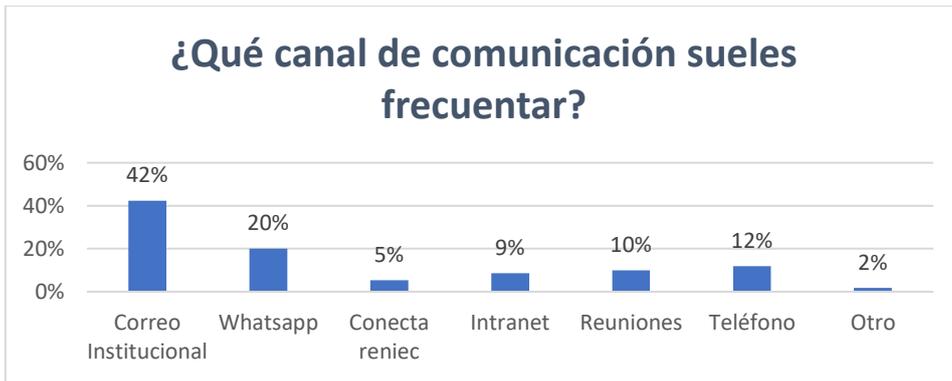
5. Entendiéndose que la comunicación interna es el tipo de comunicación que se da dentro de la institución, es decir, hacia todos los colaboradores. ¿Cómo calificarías la comunicación interna del Reniec? (Puedes elegir más de 01 opción)



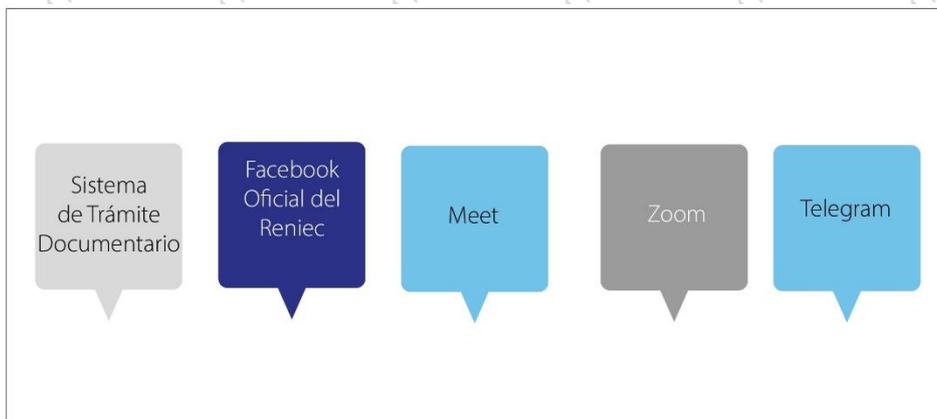
6. Para los resultados de la opción "Otro"



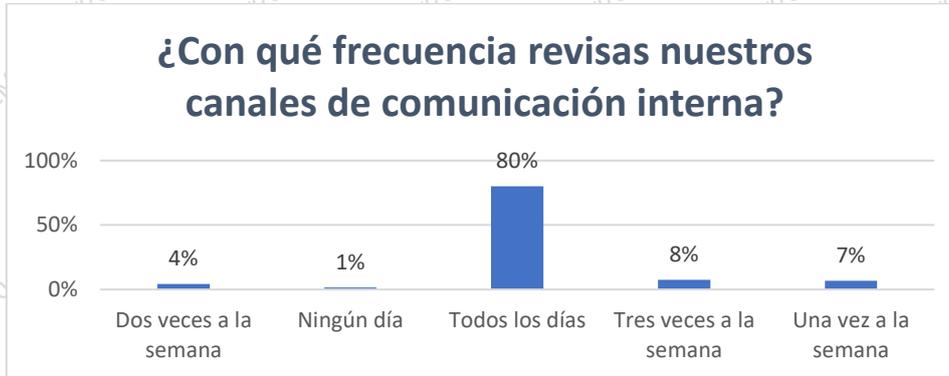
7. ¿Qué canal de comunicación interna sueles frecuentar? (Puedes elegir más de una opción)



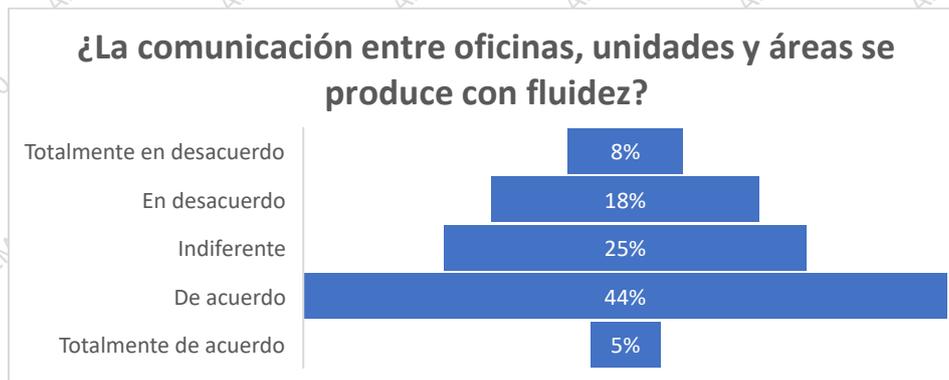
8. Para los resultados de la opción "Otro".



9. ¿Con qué frecuencia revisas nuestros canales de comunicación interna?

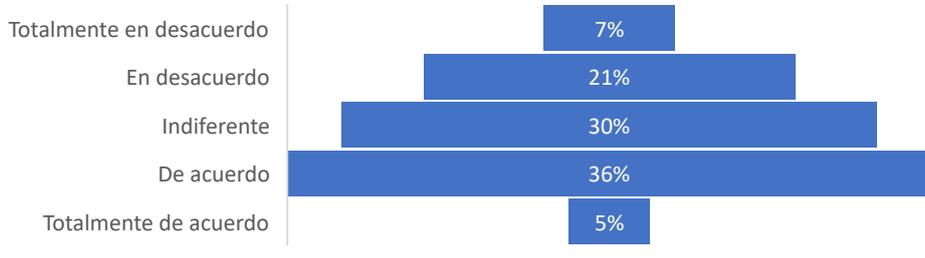


10. Valore del 1 al 5, que tan de acuerdo o desacuerdo estás, respecto a las siguientes afirmaciones, siendo:

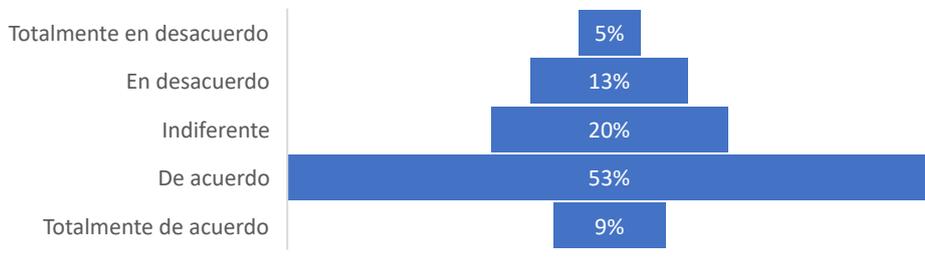




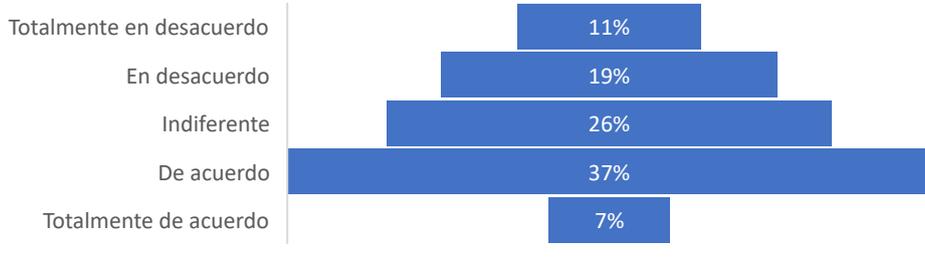
¿Disponemos de un nivel suficiente de cooperación entre distintas oficinas/ unidades/áreas?



¿Las reuniones que realizamos sirven para recabar información útil y eficaz para mi trabajo?

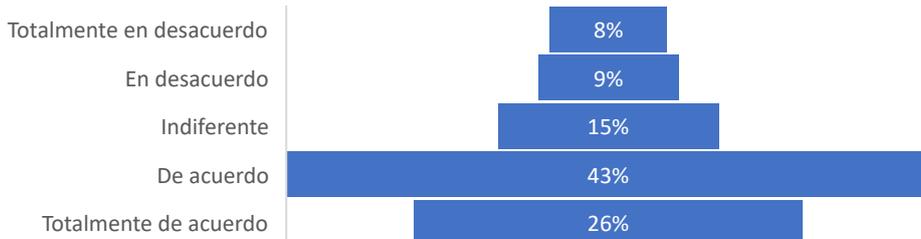


¿Puedo comunicarme fácilmente con los funcionarios y en cualquier momento?

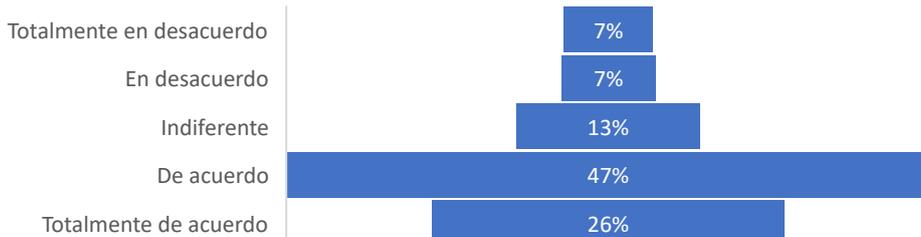


11. Valore del 1 al 5, que tan de acuerdo o desacuerdo estás, respecto a las siguientes afirmaciones, siendo:
 1 totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

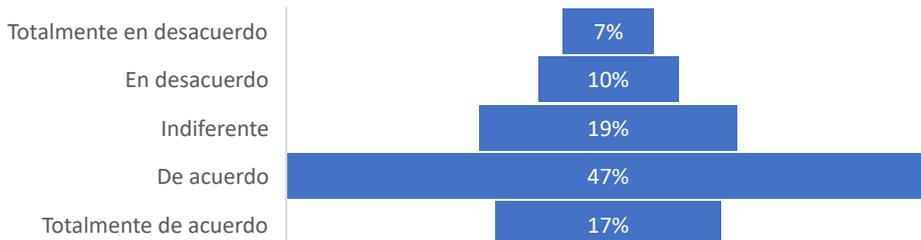
¿Tu jefe se comunica con claridad y a tiempo sobre temas de interés de la oficina y/o institución?



¿Tu jefe te brinda la atención adecuada cuando te diriges hacia él o ella para tratar algún tema?

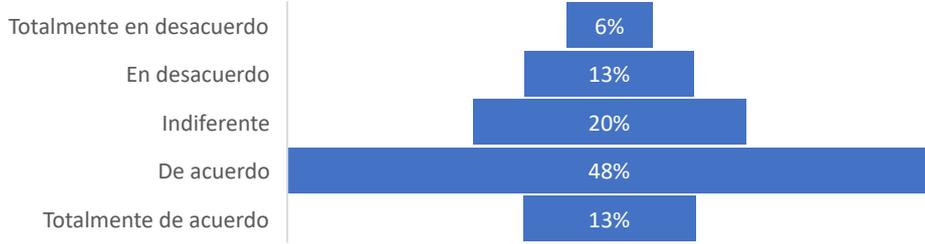


¿Recibes toda la información que necesitas para poder realizar eficientemente tu trabajo?

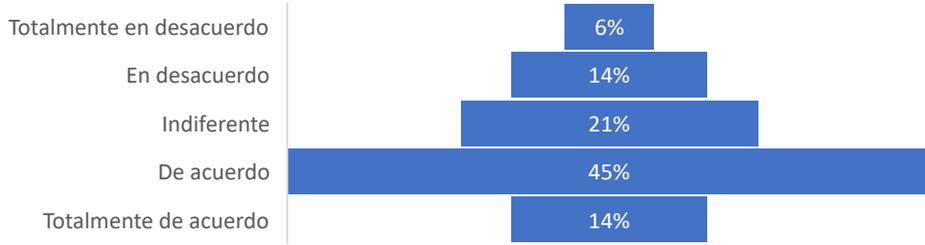




¿Crees que tus compañeros están integrados y coordinan para la solución de tareas y problemas?

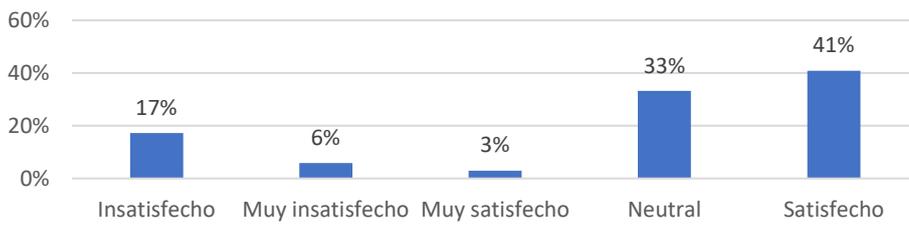


¿Crees que existe confianza entre compañeros para una comunicación fluida y colaborativa?

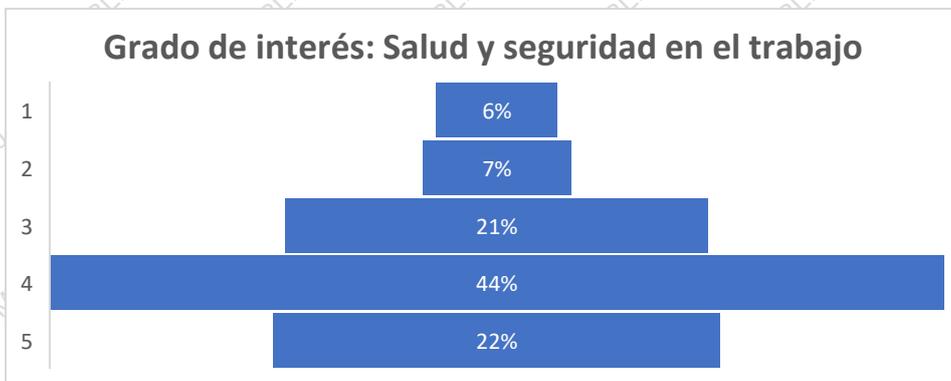
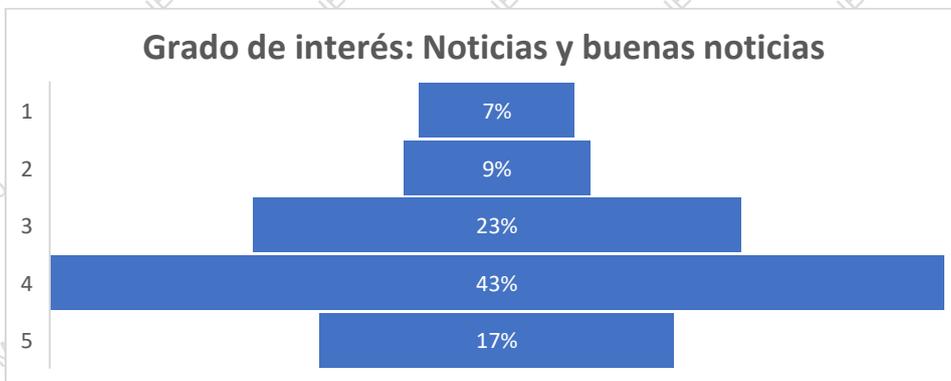
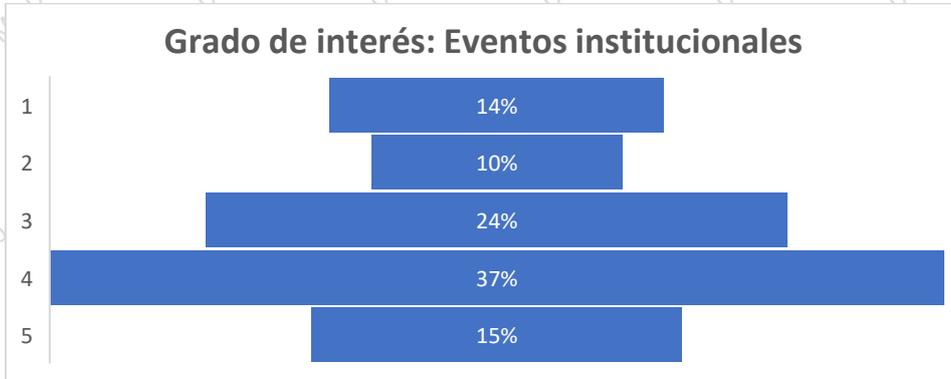


12. ¿En general te encuentras satisfecho con la comunicación interna en Reniec?

En general, ¿Te encuentras satisfecho con la comunicación interna en el Reniec?

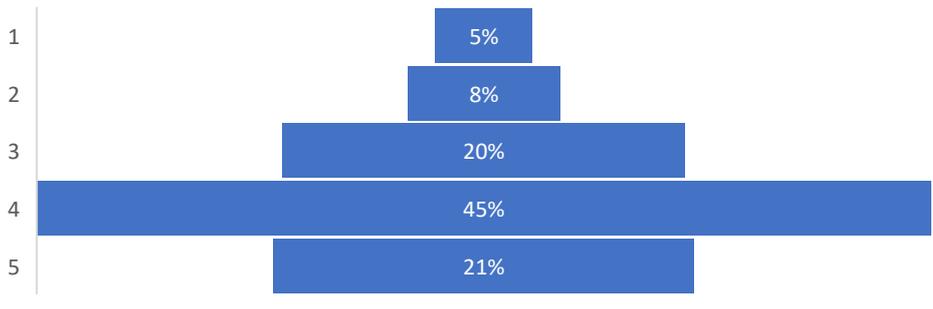


13. Valore del 1 al 5, el grado de interés que tienen para usted los siguientes temas compartidos a través de los canales de comunicación interna.
Siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima

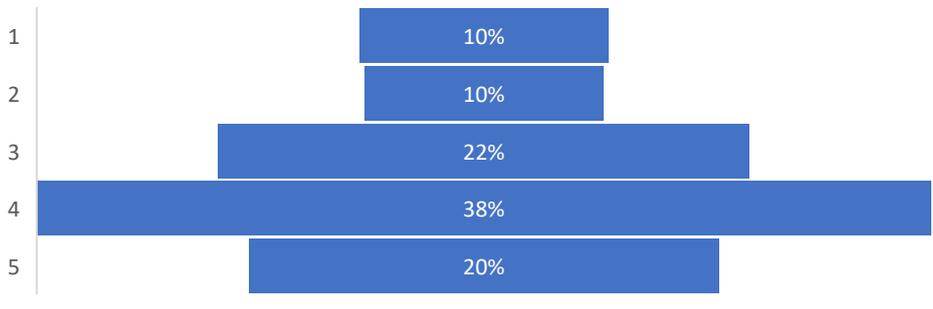




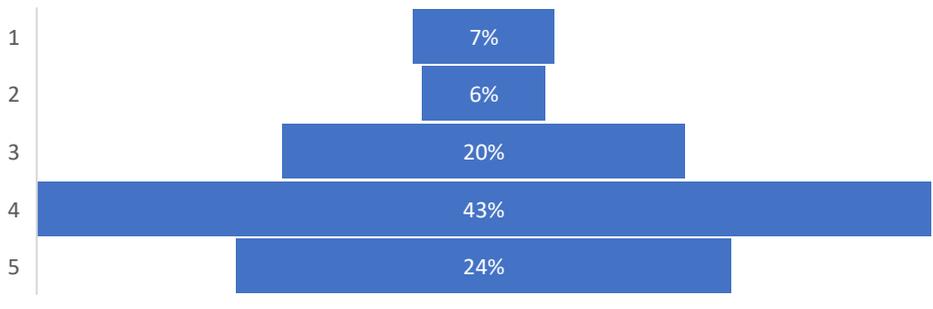
Grado de interés: Comunicados



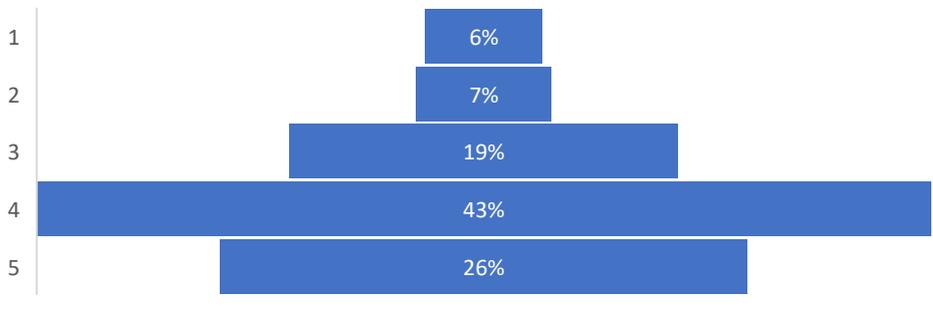
Grado de interés: Beneficios y descuentos

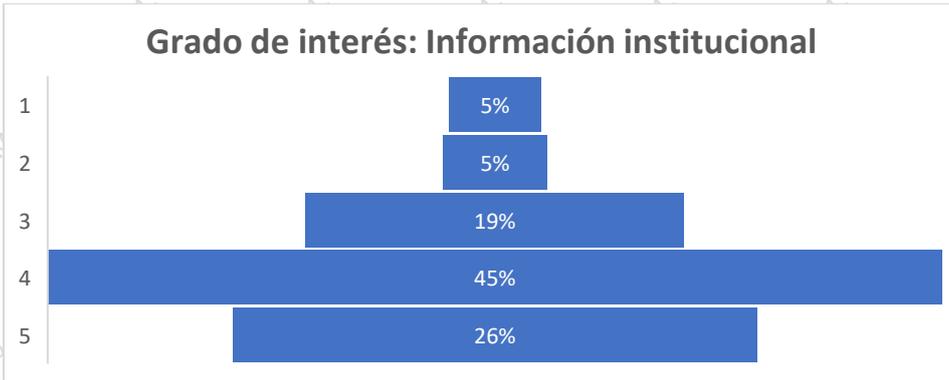


Grado de interés: Seguridad informática



Grado de interés: Integridad





14. Sugiérenos un tema que te gustaría recibir como información a través de los canales de comunicación interna



15. Recomendaciones para una adecuada comunicación interna (dentro y entre las oficinas, unidades y/o áreas)



Anexo N° 02 Matriz del Plan de Comunicación Interna Reniec 2024-2026

IT	Nombre de la Comunicación	Objetivo	Emisor		Audiencia	Mensajes Claves	Canal	Frecuencia
			Órgano	Unidad				
01	Comunicar información relacionada a eventos institucionales para los(as) servidores(as)	De acuerdo al Plan de Bienestar 2024: Fomentar el sentido de pertenencia e identidad institucional. Es una forma de reconocer al personal por su trabajo valioso.	OPH	UCDH	Todo el personal del Reniec	Que dichas fechas sean motivo de integración e inspire a seguir trabajando a favor de la ciudadanía	-Correo Electrónico -Conecta Reniec -Whatsapp	Mensual
02	Comunicar sobre el proceso de descanso médico	De acuerdo al Plan de Bienestar 2024: Evitar extemporaneidad en la información y entrega de descansos médicos	OPH	UCDH	Todo el personal del Reniec	Envío y oportuno de descanso médico	-Correo Electrónico -Conecta Reniec -Whatsapp	Mensual
03	Medidas/Charlas de prevención en el marco de Seguridad y Salud en el Trabajo	De acuerdo al Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, se adopta una cultura de prevención y riesgos.	OPH	UCDH	Todo el personal del Reniec	Participa de las charlas de SST. Cultura de prevención	-Correo Electrónico -Conecta Reniec -Whatsapp	Mensual
04	Orientación relacionada al Programa de Asistencia Médica Familiar	Brindar información sobre el beneficio de Salud.	OPH	UCDH	Todo el personal del Reniec	Participa de las campañas médicas informativas y de vacunación	-Correo Electrónico -Conecta Reniec -Whatsapp	Mensual
05	Comunicar sobre el proceso de Evaluación de Gestión de Desempeño	Fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos de los servidores/as	OPH	UCDH	Todo el personal del Reniec	Buscamos mejorar tu conocimiento y desempeño	-Correo Electrónico -Conecta Reniec -Whatsapp	Mensual
06	Información sobre Cultura institucional	Reforzamiento a través de difusión de efemérides, saludos de cumpleaños de colaboradores y funcionarios, saludos de	OPH/OCF	UCDH/UCPS	Todo el personal	Formamos parte de una institución importante	-Correo Electrónico -Conecta Reniec	Mensual

Plan de Comunicación Interna 2024-2026

		nuevos ingresos de personal, agradecimiento a servidores que cesaron			del Reniec		- Whatsapp	
07	Información sobre Capacitación y Cursos.	Motivar al personal a inscribirse a las charlas, cursos, programas y capacitaciones internas y externas del PDP.	OPH	UCDH	Todo el personal del Reniec	Es tu oportunidad de potenciar tu conocimiento.	-Correo Electrónico -Conecta Reniec - Whatsapp	Mensual
08	Encuesta de Comunicación Interna	Dar a conocer la fecha de realización	OPH	UCDH	Todo el personal del Reniec	Tu opinión importa para reforzar nuestros procesos de comunicación efectiva	-Correo Electrónico -Conecta Reniec - Whatsapp	Bimestral
09	Campaña de comunicación interna por los 30 años del Reniec	Fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores del Reniec, reafirmando los valores, el propósito y el aniversario 30 de la institución.	OPH/OCP	UCDH/UCPS	Todo el personal del Reniec	Reniec, identificando a más peruanos.	-Correo electrónico -Conecta Reniec - Whatsapp	Mensual
10	Campaña de comunicación interna "Aliados de la Seguridad"	Fortalecer la cultura de seguridad de la información en la institución.	OCP/OTI	UCPS/OTI	Todo el personal del Reniec	¡Juntos por la seguridad de la información!	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual
11	Campaña por el Día de la Madre	Reconocer la importancia de la labor de las madres del Reniec tanto a nivel personal como profesional.	OPH/OCP	UCDH/UCPS	Todo el personal del Reniec	Gracias, mamá Reniec	-Correo Electrónico -Conecta Reniec - Whatsapp	Mensual
12	Campaña por el Día del Padre	Reconocer la importancia de la labor de los padres del Reniec tanto a nivel personal como profesional.	OPH/OCP	UCDH/UCPS	Todo el personal del Reniec	Gracias, papá Reniec	-Correo electrónico -Conecta Reniec - Whatsapp	Mensual

Plan de Comunicación Interna 2024-2026

13	Campaña por Fiestas Patrias	Revalorar y fortalecer la importancia de nuestra identidad peruana a nivel de toda la institución.	OPH/OCP	UCDH/UCPS	Todo el personal del Reniec	Estamos orgullosos de dejar huella en la vida de los peruanos.	-Correo electrónico -Conecta Reniec -Whatsapp	Mensual
14	Comunicados dirigidos al personal (Buenas noticias sobre la institución, información sobre nuestros servicios, sabías qué, entre otras solicitudes de las unidades orgánicas)	Mantener informados a los servidores del Reniec para fortalecer la confianza, fomentar el sentido de pertenencia y orgullo hacia la institución.	OCP	UCPS	Todo el personal del Reniec	De acuerdo a solicitud.	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual
15	Campaña sobre el Voluntariado de la Identificación	Informar a los servidores del Reniec sobre las acciones vinculadas al Voluntariado de la Identificación.	OCP	UCPS	Todo el personal del Reniec	¡Seguimos acercando los servicios del Reniec a las zonas más alejadas del Perú!	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual
16	Campaña sobre el Museo de la Identificación	Informar a los servidores del Reniec sobre las acciones vinculadas al Museo de la identificación.	OCP	UCPS	Todo el personal del Reniec	Conoce la historia de la identificación del Perú y el mundo.	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual
17	Campaña de posicionamiento Go Integro	Fomentar el uso del canal interno Go Integro por parte de los servidores del Reniec.	OCP	UCPS	Todo el personal del Reniec	Mensajes referidos al uso de la herramienta y producción de contenido exclusivo para la plataforma.	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual
18	Líderes de las comunicaciones Está conformado por un grupo de servidores que representan a las unidades orgánicas	Apoyar en la difusión de los objetivos e iniciativas del Reniec, a través del manejo adecuado de la información, con el fin de fortalecer la comunicación y la cultura institucional.	OCP	UCPS	Todo el personal del Reniec	Mensajes de acuerdo a los eventos o acciones implementadas en el Reniec.	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual

Plan de Comunicación Interna 2024-2026

	del Reniec, elegidos por sus habilidades de comunicación y la forma de relacionarse con sus compañeros para apoyar en el despliegue de información.							
19	Campaña de comunicación interna sobre interculturalidad	Informar y sensibilizar a los servidores sobre el enfoque intercultural en los servicios y procesos que brinda el Reniec.	OCP	UCPS	Todo el personal del Reniec	En el Reniec promovemos la inclusión y preservación de las lenguas originarias del Perú.	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual
20	Campaña de comunicación interna sobre igualdad de género	Informar y sensibilizar a los servidores sobre el enfoque de género en la gestión pública.	OCP	UCPS	Todo el personal del Reniec	En el Reniec promovemos la igualdad y el respeto.	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual
21	Campaña de comunicación interna sobre el Sistema de Control Interno	Informar a los colaboradores sobre el Sistema de Control Interno como una herramienta de gestión permanente, que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueve una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.	OCP	UCPS	Todo el personal del Reniec	El Sistema de Control Interno contribuye al cumplimiento de nuestros objetivos institucionales.	-Correo electrónico -Conecta Reniec	Mensual
22	Ley del Código de Ética en la Función Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer el Código de Ética y sus principios fundamentales • Promover su comprensión y aceptación 	OPH	UCDH	Todos los servidores del RENIEC	Importancia del Código como guía de conducta, valores institucionales, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Conecta Reniec 	Trimestral
23	Charlas de Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el conocimiento sobre temas de integridad, corrupción y 	OILCC/OFICI	OILCC/UFA	Todos los servidores	Conceptos clave, casos prácticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas presenciales o virtuales 	Trimestral

Plan de Comunicación Interna 2024-2026

		<p>conflictos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover la reflexión y el debate 			s del RENIEC			
24	<p>Campaña de Comunicación Interna "Por un Reniec íntegro y ético" (Ver anexo N° 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover una cultura de ética e integridad • Reforzar los valores de integridad a través de una campaña creativa y participativa • Fomentar el compromiso y la acción 	OTI/OCP/OILCC	OTI/UCPS/OILCC	Todos los servidores del RENIEC	<p>Por un Reniec íntegro y ético: Generando confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceptos clave en materia de integridad - Modelo de integridad - Sistema de gestión antisoborno, entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones informativas • Correo electrónico • Conecta Reniec • Intranet • Cartelería 	Mensual
25	<p>Resultado del Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los avances y resultados de las acciones de integridad. • Promover la transparencia y la rendición de cuentas. 	OCP/OILCC	UCPS/OILCC	Todos los servidores del RENIEC	Logros alcanzados.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Conecta Reniec 	Anual

Anexo N° 03 Campaña de comunicación interna “Por un Reniec íntegro y ético”

N°	Acciones de difusión	Aspectos a difundir	Objetivo	Órgano Responsable	PLANIFICACIÓN											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	Sistema de Control Interno	1. Conceptos básicos del Sistema de Control Interno 2. Importancia del control Interno	Difundir a todos los servidores la importancia del control interno para garantizar la transparencia y la eficiencia en los procesos del RENIEC.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación y Publicación: OCP 												
		Resultados del Sistema de Control Interno			<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación y Publicación: OCP 											
		Aprobación de los planes de acción anual (PAAMC y PAAMR)			<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación y Publicación: OCP Publicación: OCP Publicación: OTI 											
2	Gestión Integral del Riesgo en la Entidad	1. Conceptos sobre la Gestión del Riesgo 2. Importancia de la Aplicación de la Gestión el Riesgo 3. Gestión de riesgos que afectan la integridad pública	Fomentar una cultura de prevención de riesgos y la toma de decisiones informadas.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación y Publicación: OCP 												
		1. Conceptos sobre la Gestión del Riesgo 2. Importancia de la Aplicación de la Gestión el Riesgo 3. Gestión de riesgos que afectan la integridad pública			<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación: OCP Publicación: OTI 											
3	Denuncias	1. Conceptos sobre atención de Denuncias 2. Explicación sobre atención o presentación denuncias	Promover una cultura de cero tolerancia a la corrupción y generar confianza en los mecanismos de denuncia.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación: OCP Publicación: OTI 												
		1. Conceptos sobre atención de Denuncias 2. Explicación sobre el proceso de atención de denuncias o presentación 3. Medidas de protección 4. Denuncias de mala fe			Propuesta de Contenido - OIR Diagramación y Publicación - OCP											
4	Sistema de Gestión Antisoborno	1. Política antisoborno 2. Riesgo de soborno y el daño a la Entidad que puede resultar del soborno 3. Cómo pueden ayudar a prevenir y evitar el soborno y reconocer indicadores clave de riesgo de soborno 4. Cómo y a quién deben informar de cualquier preocupación, denuncia o inquietud	Fortalecer la conciencia ética y moral de los servidores y prevenir actos de soborno.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación y Publicación: OCP 												
		1. Política y objetivos antisoborno 2. Tratamiento de regalos 3. Roles y responsabilidades del Sistema de Gestión Antisoborno (Órgano de Gobierno, Alta Dirección y Función de cumplimiento antisoborno)			<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación: OCP Publicación: OTI 											
5	Modelo de Integridad Pública	1. Componentes del Modelo de Integridad 2. Acceso a la información pública 3. Debida diligencia 4. Modelo de Integridad 5. Rol de la OILCC en la Entidad 6. Roles y responsabilidades para el Modelo de Integridad 7. Declaración jurada de intereses y sujetos obligados 8. Conflicto de intereses	Promover los valores de integridad, transparencia y responsabilidad en todas las acciones del RENIEC.	Propuesta de Contenido - OIR Diagramación y Publicación - OCP												
		1. Política de integridad y lucha contra la corrupción 2. Importancia del modelo de integridad 3. Importancia de la cultura de integridad			<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Contenido: OILCC Diagramación: OCP Publicación: OTI 											