

# MEMORIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

---

PERIODO  
**2011-2018**

## **Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC**

Sede Administrativa RENIEC  
Jr. Bolivia N°109, Centro Cívico. Lima 1  
Teléfono: (01) 315-2700  
[www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe)  
Todos los derechos reservados

Edición: Gerencia de Imagen Institucional / Gerencia de Planificación y Presupuesto  
Corrección de texto: María del Carmen Sala Rey  
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2019-.....

Impreso en:  
Editorial Franco E. I. R. L. Av. Lorenzo Encalada N°222 Interior A1, Rímac.  
Primera edición, febrero de 2019  
1,000 ejemplares

# MEMORIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

---

PERIODO  
**2011-2018**

# ÍNDICE

## **Presentación**

### ❖ **Capítulo 1: Nuestra Entidad**

Creación

Funciones

Otras Funciones sustanciales

Modificaciones en la Ley N°26497 Ley Orgánica del RENIEC

Modificaciones del Decreto Supremo N°015-98-PCM

Misión, Visión, Objetivos Estratégicos

Estructura organizativa

Lineamientos de Política

Principales Funcionarios

Estado Situacional al Inicio del Periodo

Evolución de la Gestión Institucional

### ❖ **Capítulo 2: Desarrollo de la Gestión Institucional**

Desempeño de los Planes de Trabajo 2011-2014 y 2015-2018  
de la Jefatura Nacional

Políticas de Gestión Implementadas

- \* Política de Responsabilidad Social
- \* Política de Recursos Humanos
- \* Política de Calidad
- \* Política de Seguridad de la Información
- \* Política de Gestión Integral del Riesgo
- \* Política de Innovación

### ❖ **Capítulo 3: Logros y Resultados Institucionales**

Registros de Identificación  
Registros Civiles  
Registro Electoral  
Registros de Certificación Digital  
Productos y Servicios (en línea y cobertura)  
Sistema de Gestión  
Acreditaciones  
Apoyo a Sectores Vulnerables  
Innovaciones Tecnológicas en RENIEC  
Proyectos Institucionales y de Inversión Pública  
Premios y Reconocimientos  
Recursos Humanos

### ❖ **Capítulo 4: Resultados de la gestión**

Registros de Identificación  
Registros Civiles  
Registros de Certificación Digital  
Registro Electoral  
Productos y Servicios (en línea y cobertura)  
Apoyo a Sectores Vulnerables  
Programa Presupuestal  
Recursos Financieros

### ❖ **Capítulo 5: Compromisos y Actividades Pendientes o en Proceso**

Gerencia de Registros Civiles  
Gerencia de Calidad e Innovación  
Gerencia de Registros de Certificación Digital  
Gerencia de Imagen Institucional  
Gerencia de Talento Humano  
Gerencia de Registro Electoral  
Gerencia de Operaciones Registrales

### ❖ **Capítulo 6: Consideraciones Finales de Gestión**

**Cuadros**  
**Gráficos**  
**Anexos**

## Presentación

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), creado en el año 1995 como organismo constitucionalmente autónomo, recibió el encargo de administrar un Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) y de incorporar los registros civiles que habían estado tradicionalmente a cargo de las municipalidades. La primera tarea se acometió con éxito, por lo que ahora se puede afirmar que el país cuenta con un registro de identificación confiable y seguro, donde se encuentra el 99.3 % de la población peruana que posee un Documento Nacional de identidad (DNI). En cuanto a la transferencia de los registros civiles desde las municipalidades al RENIEC, se inició en el año 2004 e implicó, no simplemente un cambio en la administración de los registros civiles en cumplimiento del mandato constitucional, sino la implementación de procedimientos automatizados que permiten un manejo integrado y eficaz de la información, garantizando de ese modo su inviolabilidad.

Durante esta gestión se priorizó optimizar la calidad de los padrones electorales que elabora el RENIEC y pone a disposición del Jurado Nacional de Elecciones (JNE) y la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) para la organización de los procesos electorales; inclusive, se han llegado a publicar las listas del Padrón Inicial en lenguas originarias como el quechua y el awajún.

Al llevar a cabo la ardua tarea de registrar y mantener actualizada la identidad e identificación de los peruanos, durante la gestión comprendida entre los años 2011 y 2014 y entre 2015 y 2018, se priorizó la atención brindada a los más necesitados del país y a quienes se encontraban en situación de vulnerabilidad. Su mirada hacia todos los peruanos para otorgarles servicios de calidad y con sentido social ha convertido al RENIEC en el referente de América Latina en temas registrales. Asimismo, ha contribuido a que muchos peruanos se vuelvan visibles para el Estado, facilitándoles el acceso a las oportunidades y los servicios que este brinda.

También se intensificó el uso de la tecnología, lo que permitió otorgar servicios a la población acorde con los cambios tecnológicos. El RENIEC llevó a cabo la implementación del Sistema de Registro Civil en Línea en las oficinas de registros del estado civil (OREC) de las municipalidades para agilizar trámites y reducir errores en el registro; y contribuyó a facilitar la interoperabilidad en los diferentes procesos de la administración pública.

En los últimos años, RENIEC ha avanzado a pasos agigantados, principalmente en el cierre de brechas de indocumentación, rediseñando el Programa Presupuestal 0079: "Acceso de la Población a la Identidad" con estrategias fortalecidas y articuladas con el MINSA, el MIDIS y el MEF. Además, ha incrementado el número de oficinas registrales auxiliares (ORA)

implementadas al interior de los establecimientos de salud del MINSA y EsSalud, con la finalidad de identificar, dentro de los primeros días de vida, a los recién nacidos; y amplió la estrategia del registro itinerante a nivel nacional para llegar a la población vulnerable que reside en lugares alejados o de difícil acceso.

Por otro lado, en los años 2013 y 2014 el RENIEC asumió la presidencia del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), en reconocimiento a los avances obtenidos en nuestro país en temas de registro civil e identificación, así como a los altos niveles de calidad alcanzados en distintos procesos.

En cuanto a cobertura de atención y acercamiento de los servicios a los ciudadanos, se crearon las jefaturas regionales de Huánuco (2012) y Amazonas (2013), y también se amplió la red de atención que incluye plataformas virtuales multiservicios (PVM), oficinas registrales y agencias.

En suma, entre los años 2011 y 2018, se ha contribuido al desarrollo de la institución, y las cifras y los resultados lo demuestran. En ese lapso, el RENIEC se ha consolidado como una institución moderna y capaz de ofrecer servicios innovadores, orientados hacia la simplificación y preparados para hacer frente a los principales desafíos que se presentarán en el futuro.



LECTOR BIOMETRICO

RETIRO SU PROBANTE

NO se acepta pago con tarjeta VISA.

PAGO CON TARJETA

RETIRO DE DOCUMENTOS

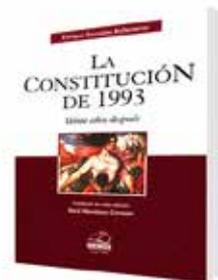


# Capítulo I

## NUESTRA ENTIDAD

## Creación

La Constitución Política del Perú de 1993, establece en su artículo 177° que el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) forma parte del Sistema Electoral Peruano junto a la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) y al Jurado Nacional de Elecciones (JNE) y en su artículo 183° las funciones de su competencia. Dos años después, a partir de la promulgación de su Ley Orgánica (N° 26497) el 12 de julio de 1995, se crea formalmente el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, como la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil. (Ley N° 26497, Art. 2°), esta ley ha tenido modificaciones a través de los años, como se muestra más adelante.



RENIEC es un organismo público constitucionalmente autónomo, que cuenta con personería jurídica de derecho público interno y goza de atribuciones exclusivas y excluyentes en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera.



## Funciones

Por mandato constitucional, el RENIEC, como registro de seguridad jurídica, es responsable de inscribir los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y otros actos que modifican el estado civil en el Perú y, en el extranjero, en coordinación con las oficinas consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores. Además, es responsable de mantener un registro de identificación de los ciudadanos y de emitir los documentos respectivos que acrediten su identidad a nivel nacional.

En procesos electorales, el RENIEC elabora y proporciona el Padrón Electoral al Jurado Nacional de Elecciones (JNE) para que lo apruebe y lo remita a la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Asimismo, en forma permanente efectúa operativos de verificación de domicilios y verifica firmas en los siguientes procesos: Iniciativa de Reforma Constitucional, Iniciativa en la Formación de Leyes, Referéndum, Iniciativa en la Formación de Dispositivos Municipales y Regionales, Revocatoria de Autoridades, Demanda de Rendición de Cuentas y otros mecanismos de control.

## Otras funciones sustanciales del RENIEC

- En el marco de lo dispuesto por la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 070- 2011-PCM, el RENIEC actúa como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) y Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP).
- En el 2016, con el Decreto Legislativo N° 1279, el Estado Peruano encarga al RENIEC registrar los vínculos de parentesco de las personas naturales, así como las demás vinculaciones que se derivan de las inscripciones efectuadas en la entidad, con el fin de que esta información contribuya en la lucha contra la corrupción y/o el tráfico ilícito de drogas.

## MODIFICACIONES EN LA LEY N° 26497 - LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

### **LEY N° 30338 (Publicada el 27 agosto de 2015)**

Ley que modifica diversas leyes sobre el registro de la dirección Domiciliaria, la certificación domiciliaria y el cierre del Padrón Electoral, e incorpora en el artículo 32° el inciso m) "la dirección domiciliaria que corresponde a la residencia habitual del titular", la cual debe figurar en el DNI.

### **LEY N° 29587 (Publicada el 28 septiembre de 2010)**

Ley que modifica los artículos 10° y 15° de la Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

### **LEY N° 29478 (Publicada el 18 de diciembre de 2009)**

Ley que establece facilidades para la emisión del voto de las personas con discapacidad, incorpora al artículo 32° el inciso l) "la declaración voluntaria del titular de sufrir discapacidad permanente", el cual puede consignarse en el DNI.

### **LEY N° 29462 (Publicada el 28 noviembre de 2009)**

Ley que establece la gratuidad de la inscripción del nacimiento, de la primera copia certificada del Acta de Nacimiento y de la expedición del Certificado de Nacido Vivo; y modifica diversos artículos de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).

### **Ley N° 29222 (Publicada el 2 mayo de 2008)**

Ley que modifica el artículo 37 de la Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, disponiendo la validez de ocho años para el DNI.

### **LEY N° 29032 (Publicada el 5 junio de 2007)**

Ley que ordena la expedición de una nueva partida o acta de nacimiento cuando el reconocimiento de paternidad o maternidad se realiza con posterioridad a la fecha de inscripción.

### **LEY N° 28413 (Publicada el 11 de diciembre de 2004)**

Ley que regula la ausencia por desaparición forzada durante el período 1980-2000 señala que se puede inscribir en el Registro del Estado Civil la desaparición, ausencia, muerte presunta, la ausencia por desaparición forzada y el reconocimiento de existencia de las personas, para lo cual se ha incorporado el inciso e) en el artículo 44°.

### **LEY N° 26745 (Publicada el 19 de enero de 1997)**

Ley que modifica la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, incluyendo en el artículo 32° el inciso k) "la declaración del titular de ceder o no sus órganos y tejidos, para fines de trasplante o injerto, después de la muerte", la cual debe consignarse en el DNI.



## MODIFICACIONES EN EL DECRETO SUPREMO N° 015-98-PCM, REGLAMENTO DE INSCRIPCIONES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

### **Decreto Supremo N° 003-2017-JUS (Publicado el 25 febrero de 2017)**

Decreto que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1279 que establece el deber de registrar los vínculos de parentesco y otras vinculaciones derivadas de las inscripciones que lleva a cabo el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, con el fin de contribuir a la efectividad de la lucha contra la corrupción.

### **Decreto Supremo N° 016-98-PCM (Publicado el 29 de abril de 2008)**

Decreto que deroga el artículo 33° del Reglamento de Inscripciones en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

### **Ley N° 28720 (Publicado el 26 de abril de 2006)**

Ley que modifica los artículos 20° y 21° del Código Civil y deroga el artículo 37° del Reglamento de Inscripciones del RENIEC.

### **Decreto Supremo N° 022-99-PCM (Publicado el 11 de junio de 1999)**

Dejan sin efecto inciso f) "Cualquier referencia al domicilio de las personas, salvo disposición legal en contrario" del Artículo 4° del Reglamento de Inscripciones del RENIEC y aprueban normas sobre registro y certificación domiciliaria.



## Misión, Visión y Objetivos Estratégicos

Durante los años 2011-2017, el accionar de RENIEC estuvo basado en el **Plan Estratégico Institucional 2012-2017**, aprobado con Resolución Jefatural N° 085-2012/JNAC/RENIEC (21 de marzo de 2012); actualizado con la Resolución Jefatural N° 177-2012/JNAC/RENIEC (10 de julio de 2012) y Resolución Jefatural N° 164-2014/JNAC/RENIEC (30 de junio de 2014), principalmente por cambios en la estructura organizacional de la institución (Resolución Jefatural N° 124-2013/JNAC/RENIEC del 10 de abril de 2013), inclusión del enfoque estratégico, mapa de procesos y sus interrelaciones, así como el sistema de trabajo de la institución. En el año 2015, con Resolución Jefatural N° 166-2015/JNAC/RENIEC (11 de julio de 2015) se actualizaron los Lineamientos de Política de Calidad Institucional y Seguridad de la Información, los recursos para la acción bajo el enfoque estratégico del RENIEC y el enfoque de gestión por procesos. En el año 2017, con Resolución Jefatural N° 123-2017/JNAC/RENIEC (5 de octubre de 2017) se amplía la vigencia del PEI 2012-2016 del RENIEC hasta diciembre del año 2017.

Posteriormente, de acuerdo a las normas dictadas por el ente rector de planeamiento estratégico, CEPLAN, se aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020 del RENIEC con la Resolución Jefatural N° 124-2018/JNAC/RENIEC (24 de octubre de 2018). Este plan es un instrumento de gestión que identifica las estrategias de la entidad orientadas a lograr los objetivos para un período de tres años; y describe actividades y proyectos para producir bienes y servicios que la población demanda según la naturaleza institucional, como lo establece la misión. Además, describe las acciones estratégicas de mediano plazo que se convierten anualmente en acciones operativas de corto plazo que son aprobadas en los planes operativos institucionales (POI) del RENIEC, instrumento que orienta la asignación de recursos para implementar las estrategias definidas en el PEI. El plan aprobado incluye también objetivos y acciones estratégicas de gestión de riesgos de desastres.

## Misión

---

- Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas.
  - Participar del Sistema Electoral.
  - Promover el uso de la identificación y certificación digital, con inclusión social y enfoque intercultural.
- 

## Visión

---

- Ciudadanos identificados con acceso a servicios amigables e innovadores en tiempo real, integrados digitalmente a través de la entidad de registro del Estado Peruano que garantiza su identidad y seguridad jurídica, y que contribuye a la modernización del Estado y al desarrollo del País.
- 

## Objetivos Estratégicos

---

- OEI 1: Fortalecer los servicios de registros de la identidad y de la identificación en beneficio de la población.
  - OEI 2: Mejorar los servicios registrales de la identidad y de la identificación para la población en situación de vulnerabilidad.
  - OEI 3: Intensificar los procesos para la identidad y la identificación digital de la población.
  - OEI 4: Fortalecer la gestión institucional.
  - OEI5: Fortalecer el Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.
- 

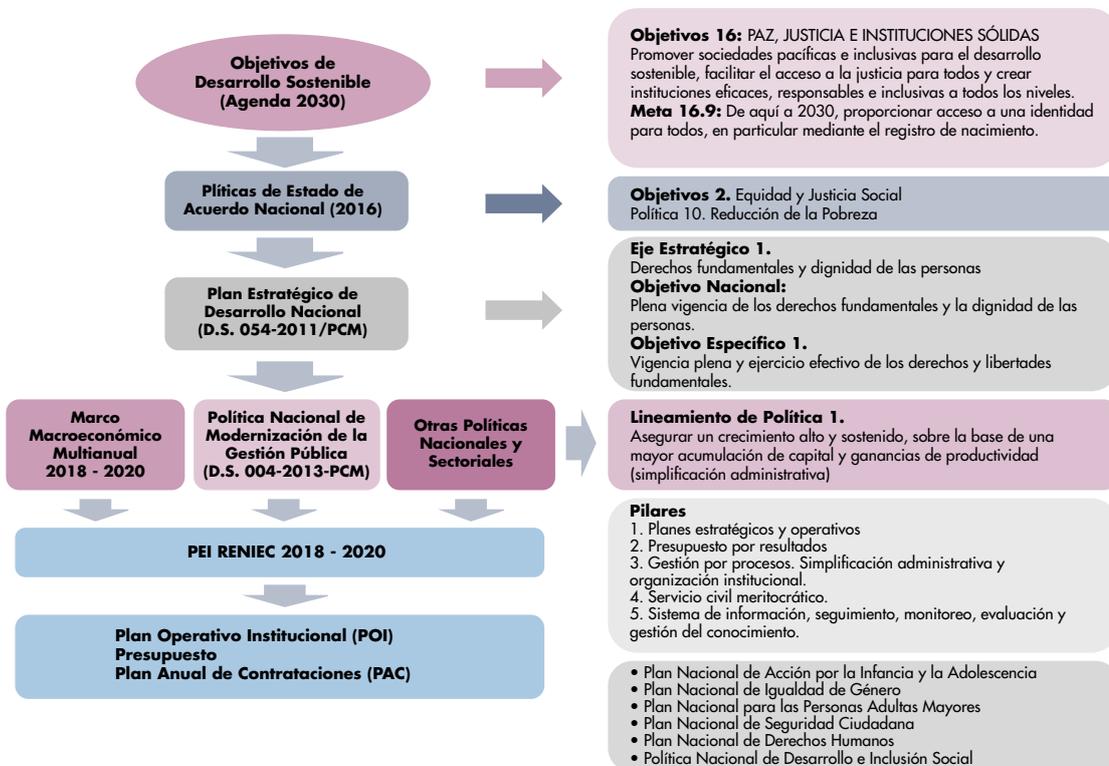


## Lineamientos de Política

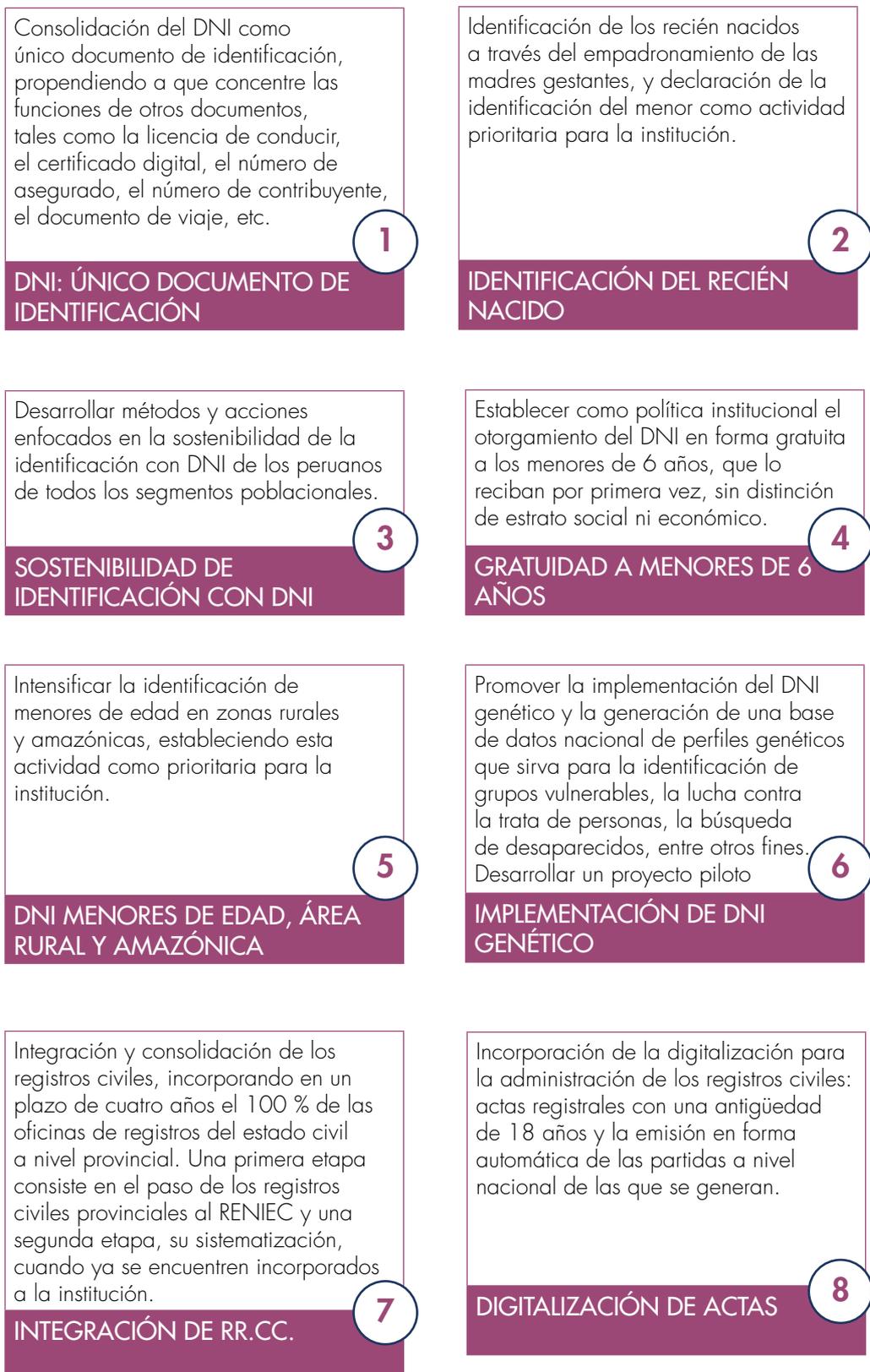
Desde el año 2011, se establecieron un conjunto de lineamientos de política a nivel institucional que dieron impulso al trabajo del RENIEC. Con estos lineamientos se introdujeron mejoras en los procesos, en el servicio al ciudadano a través de un trato de excelencia, ágil y personalizado, priorizando a las poblaciones vulnerables; y, a nivel interno, el uso de nuevas tecnologías sirvió para enfrentar los retos de la modernidad, tomando en cuenta el alineamiento con los planes y políticas del Estado. Es así que RENIEC se fortaleció como institución, logrando crecer y ser un referente a nivel de Latinoamérica en cuanto a registros civiles e identificación, además de ser visto en nuestro país como una institución con buenas prácticas de gestión pública.

Los lineamientos de política institucional estuvieron basados, hasta el 2015, en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y después, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); también en las políticas de Estado del Acuerdo Nacional y en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, lo que se resume en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 1: Alineamiento de la Política Institucional**



Los lineamientos de políticas declarados entre los años 2012 y 2017 fueron aprobados en el Plan Estratégico Institucional 2012-2017, como se describe a continuación:

**Gráfico N° 2: Lineamientos de políticas declarados en los años 2012-2017**

Descentralización del procesamiento de los trámites y la emisión de los DNI en 3 sedes -norte, centro oriental y sur del país-, lo que facilitará la entrega de los DNI en forma oportuna y permitirá la integración con las oficinas de registros del estado civil para la obtención de las partidas de nacimiento dentro de un mismo ámbito geográfico.

#### DESCENTRALIZACIÓN DE TRÁMITES Y EMISIÓN DNI

9

Reingeniería de la estructura organizativa para mejorar la atención del ciudadano: Transformar el modelo jerárquico actual de la institución en un efectivo modelo de gestión basado en procesos.

#### IMPLEMENTACIÓN DE DNI GENÉTICO

10

Elaboración del Plan Nacional E-Identificación y E-Inclusión.

#### ELABORACIÓN DE PLANES

11

Promoción del trabajo en equipo y establecimiento de la gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública.

#### GESTIÓN POR PROCESOS, MODERNIZACIÓN

12

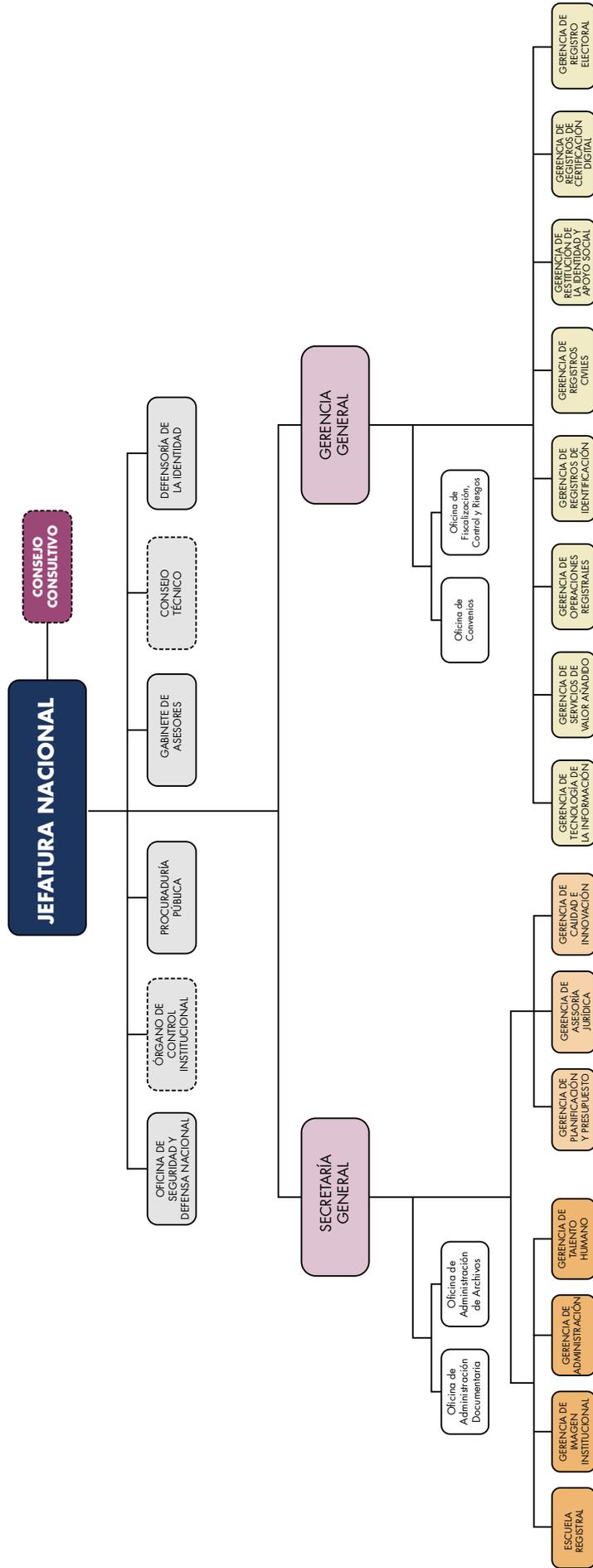
A partir del año 2018, con la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2018-2020, la Declaración de Política Institucional está definida como:

*“Fortalecer la identidad e identificación de los peruanos y peruanas para que ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes, a través de la integración de los Registros Civiles, garantizando la seguridad jurídica y su sostenibilidad en el tiempo, interactuando en la interoperabilidad del estado peruano; brindar a la población servicios de fácil acceso, innovadores, oportunos y de calidad, haciendo uso de la tecnología, contribuyendo a la modernización del estado; impulsar el modelo de excelencia del RENIEC, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas a través de la mejora continua de sus procesos, priorizando a la población en situación de vulnerabilidad, con inclusión social y enfoque intercultural; participar en el sistema electoral peruano con honestidad y transparencia”.*

## Estructura Organizativa

El RENIEC desarrolla sus actividades a partir de una estructura organizacional, convirtiéndose para sus colaboradores en una guía de tareas y roles específicos de generación de valor, con el fin de incrementar la eficiencia, la calidad, la innovación y todas las capacidades distintivas que crean valor en una organización. La estructura organizacional del RENIEC fue aprobada con Resolución Jefatural N° 073-2016-JNAC/RENIEC del 31 de mayo de 2016.

**Gráfico N° 3: Organigrama Estructural del RENIEC hasta el segundo nivel organizacional**



## Principales Funcionarios



### **JORGE LUIS YRIVARREN LAZO**

#### **Jefe Nacional**

Es la máxima autoridad del RENIEC, responsable de dirigir y conducir la institución. Es el titular del Pliego Presupuestal y ejerce la representación del RENIEC.



### **LUIS ALBERTO BULLÓN SALAZAR**

#### **Gerente General**

Es la máxima autoridad ejecutiva del RENIEC, el encargado de planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de los órganos de línea de la institución, conforme a las disposiciones emanadas de la Jefatura Nacional o por la delegación de autoridad que se le confiera.



### **BERNANDO JUAN PACHAS SERRANO**

#### **Secretario General**

Es la máxima autoridad administrativa de la entidad, la encargada de dirigir, organizar y supervisar las actividades de los órganos de asesoramiento y de apoyo; la administración del sistema de trámite documentario y de los archivos documentarios; así como la gestión de acuerdos y convenios de cooperación suscritos por la institución.



### **JUAN CARLOS MORÁN ZEGARRA**

#### **Jefe de Gabinete de Asesores**

Encargado de brindar asesoría especializada permanente para la conducción estratégica de las políticas y funciones del RENIEC.



### **NELLY MARGOTH PAREDES ROJAS**

#### **Procuradora Pública**

Miembro del Sistema de Defensa Jurídica, es la encargada de representar al RENIEC y de defender los derechos e intereses de la institución ante órganos jurisdiccionales y administrativos, el Ministerio Público, la Policía Nacional del Perú, el Tribunal Arbitral, los centros de conciliación y otras entidades de similar naturaleza.

**OTTO NAPOLEÓN GUIBOVICH ARTEAGA****Jefe de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional**

Encargado de asesorar a la Jefatura Nacional en el planeamiento, programación, ejecución y supervisión de las acciones de seguridad y defensa nacional a nivel institucional.

**ÁIDA DEL PILAR GUERRERO LA ROSA****Jefa del Órgano de Control Institucional**

Encargada de las acciones de control posterior a la gestión económica, financiera, administrativa y operacional de la institución, llevadas a cabo con sujeción a las normas que rigen el Sistema Nacional de Control. Guarda dependencia de carácter funcional con la Contraloría General de la República.

**CARLOS MARTÍN E. LOYOLA ESCAJADILLO****Gerente de Planificación y Presupuesto**

Encargado de organizar, dirigir, coordinar, programar, controlar, supervisar, evaluar y brindar asesoría y asistencia técnica a todas las áreas de la institución en los sistemas administrativos de planeamiento estratégico, presupuesto público, modernización de la gestión pública, inversión pública y endeudamiento; así como en los sistemas de estadística y cooperación internacional.

**JUAN JOSÉ ALTAMIRANO YÁÑEZ****Gerente de Asesoría Jurídica**

Encargado de brindar asesoría de carácter jurídico y legal a la alta dirección y a las diferentes áreas de la institución. Además, de sistematizar, analizar y difundir las normas, jurisprudencia, opiniones legales y doctrina jurídica vinculadas al RENIEC.

**EDDIE DANNY CUEVA HUÁNUCO****Gerente de Calidad e Innovación**

Encargado de definir, implementar, controlar y supervisar políticas, mecanismos, roles y responsabilidades del sistema funcional de gestión de calidad. Además, de evaluar y promover iniciativas de innovación que provengan de las distintas áreas de la institución o de sus propias investigaciones.

**BENITO MARÍA PORTOCARRERO GRADOS****Gerente de Imagen Institucional**

Encargado de promover, dirigir y ejecutar las políticas de imagen institucional y de comunicaciones, velando por un buen posicionamiento del RENIEC ante la opinión pública y el personal de la institución..

**GILBERTO ARMANDO PALOMINO CASANOVA****Gerente de Administración**

Encargado de administrar los recursos materiales y financieros, así como de proveer los bienes y servicios necesarios para el normal desenvolvimiento de las áreas del RENIEC.

**DANILO ALBERTO CHÁVEZ ESPÍRITU****Gerente de Tecnología de la Información**

Responsable del sistema funcional de gobierno electrónico e informática de la entidad. Encargado de planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar la infraestructura tecnológica y de comunicaciones de la institución, diseñando, ejecutando e implementando las aplicaciones informáticas y sistemas de información necesarios para el registro, procesamiento, transmisión y almacenamiento de la información.

**HÉCTOR MARTÍN ROJAS ALIAGA****Gerente de Talento Humano**

Encargado de administrar los recursos humanos de la institución, incluidas las contrataciones administrativas de servicios, correspondiéndole, entre otros, los procesos de selección, contratación, pago de remuneraciones, evaluación, promoción, bienestar e integración del personal; así como el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo.

**JORGE ANTONIO GRIJALVA MARTÍNEZ****Director de la Escuela Registral**

Encargado de capacitar, promover y difundir el conocimiento en materia de registro civil, identificación y áreas afines compatibles con los objetivos institucionales, a través de acciones de capacitación interna y externa en todos sus niveles y modalidades. También tiene bajo su responsabilidad investigaciones, publicaciones y el Centro de Documentación.



**CÉSAR FORTUNATO MENDOZA HERNÁNDEZ**  
Gerente de Operaciones Registrales

Encargado de planear, organizar, ejecutar, supervisar y controlar las acciones relacionadas con el proceso de identificación de las personas, así como las inscripciones de los hechos vitales y modificatorios del estado civil. Supervisa el desempeño de las jefaturas regionales.



**LORENZA BEATRIZ SARRIA GARCÍA**  
Gerenta de Registros Civiles

Responsable del órgano que gestiona y asesora registros del estado civil, siendo la instancia técnico-normativa en dicha materia. Planea, organiza y controla las acciones relacionadas con la fiscalización de las oficinas de registros del estado civil, la distribución oportuna de los libros de actas registrales, el registro de firmas de los registradores a nivel nacional, la estadística actualizada de los hechos vitales, el control de información de actas de defunción y otros asuntos vinculados al ámbito registral.



**CELIA ANTONIA SARAVIA BONIFACIO**  
Gerenta de Registros de Identificación

Encargada de conducir los procesos de modificación del estado civil y los de evaluación, depuración y actualización del Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, así como del mantenimiento del Archivo Registral de la institución, correspondiente a dicha base de datos y a la de registros civiles.



**CARLOS ENRIQUE REYNA IZAGUIRRE**

Gerente de Restitución de la Identidad y Apoyo Social

Encargado de la prevención y atención del problema de la indocumentación, ejecutando acciones que permiten a la población en situación de vulnerabilidad acceder al derecho al nombre y a la identidad, teniendo en cuenta los enfoques de derecho, género e interculturalidad.



**RICARDO JAVIER ENRIQUE SAAVEDRA MAVILA**  
Gerente de Registros de Certificación Digital

Encargado de emitir los Certificados Raíz que soliciten las entidades públicas; además de proponer políticas y estándares relativos a las entidades de certificación para el Estado peruano (ECEP) y a las entidades de registro o verificación para el Estado peruano (EREP).

**CARLOS FERNANDEZ DE CÓRDOVA MACERA****Defensor de la Identidad**

Encargado de procesar los reclamos o sugerencias de los ciudadanos con el fin de alertar a la administración sobre factores que determinan una insatisfacción o iniciativa, relacionados con el actuar de ésta. Asimismo, le compete contribuir en el proceso de mejora de la calidad de servicios a cargo de las distintas áreas de la institución.

**FLAVIO ENRIQUE RODRÍGUEZ ROBLES****Gerente de Servicios de Valor Añadido**

Encargado de planificar, formalizar, organizar, gestionar, supervisar y promover todo tipo de servicios en línea (suministro de información) a través de acuerdos y convenios con organismos públicos o privados, nacionales o internacionales en asuntos de competencia del RENIEC.

**CARLOTA ALICIA CASALINO SEN****Gerenta de Registro Electoral**

Encargada de planear, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar las actividades de naturaleza electoral que son responsabilidad de RENIEC según disposiciones legales, así como aquellas que sean materia de acuerdo entre los organismos que conforman el sistema electoral.

.....



## Estado Situacional al Inicio del Período

Al inicio de esta gestión (2011), el RENIEC se había constituido en una entidad con avances sustanciales que fueron el soporte para dar impulso a la modernidad y tecnología desarrolladas en los últimos años en la entidad. La situación a finales del año 2010, fue la siguiente:

- En cuanto a la identificación de las personas con DNI, el RENIEC había logrado identificar a un total de 26'444,052<sup>1</sup> peruanos, que representaban el 88.8 % de la población del país; de ese total, 19'250,609 eran mayores de edad que residían en el Perú, cifra que representaba el 99.7 % del total de la población mayor de edad y 7'193,609 menores de edad, que representaba el 66.9 % de la población menor de edad en el país.
- En cuanto a la cobertura de atención, se contaba con 41 oficinas registrales auxiliares (ORA) en hospitales, a nivel nacional, producto del convenio tripartito entre RENIEC, MINSA y ESSALUD. También, con 32 oficinas registrales, 79 agencias y 125 puntos de atención.

Estaban operando 14 jefaturas regionales: Piura, Trujillo, Tarapoto, Iquitos, Chimbote, Huancayo, Ayacucho, Arequipa, Cusco, Lima, Puno, Ica, Pucallpa y Huancavelica.

Había sido inaugurada una oficina de atención en el primer Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

Se había mejorado el funcionamiento de las tres plataformas virtuales multiservicios (PVM versión 1.0) ubicadas en el Centro Comercial Jockey

<sup>1</sup> Plan Estratégico Institucional 2011-2015, aprobado con Resolución Jefatural N° 034-2011/JNAC/RENIEC, del 28 de enero de 2011. Esta cifra incluye los trámites que se estaban procesando al 31 de diciembre de 2010.

Plaza (Surco), el Centro Comercial MINKA (Callao) y el Mega Plaza (Independencia). Además, se había instalado la primera PVM versión 2.0 en el Banco de la Nación del centro de Lima (Jirón Lampa).

Se había incorporado y ampliado la cobertura del Sistema Integrado Operativo (SIO) en nuevas oficinas registrales, oficinas registrales auxiliares o agencias; y 189 agencias contaban con este aplicativo informático.

- En cuanto a la certificación digital, se había dado inicio a los servicios del Centro de Personalización y de las tarjetas del DNle, siendo un importante paso tecnológico para las siguientes gestiones.
- En lo que se refiere a la atención de las poblaciones vulnerables, antes del año 2011 se emitieron seis resoluciones jefaturales que otorgaban la gratuidad en el servicio, logrando lo siguiente:
  - **Resolución Jefatural N° 078-2010/JNAC/RENIEC.** Estableció la tramitación y emisión gratuita del DNI en la modalidad de inscripción por primera vez a través de desplazamientos para la población de mayores y menores de edad de los ámbitos rural y urbano-marginal. Se realizaron campañas de documentación a cargo de equipos itinerantes en los departamentos de Lima, Ayacucho, Loreto, Huancavelica y Puno; lográndose documentar a un total de 157,061 personas, siendo 7,028 mayores y 150,033 niños, niñas y adolescentes residentes de la zonas urbano-marginal y rural.
  - **Resolución Jefatural N° 079- 2010/JNAC/RENIEC.** Estableció la gratuidad de todos los procedimientos registrales previstos en el TUPA del RENIEC, relacionados con la emisión del DNI, destinados a documentar a personas con discapacidad. Se realizaron campañas de documentación para atender a la población con discapacidad, lográndose la atención de 619 personas.





- **Resolución N° 701-2010/JNAC/RENIEC.** En el marco del Decreto de Urgencia N° 044-2010 (25 de junio de 2010), dictó medidas económicas y financieras para el otorgamiento del DNI en forma gratuita a la población de menores recursos. Asimismo, en el marco del programa presupuestal “Acceso de la Población a la Identidad”, a través de campañas de desplazamiento, dispuso la entrega del DNI en forma gratuita a las niñas, los niños y adolescentes de 0 a 14 años de edad para quienes se solicite un DNI por primera vez. Se logró identificar a 2’880,5996 menores de edad a nivel nacional.
- **Resolución Jefatural N° 328-2010/JNAC/RENIEC.** Aprueba la tramitación y expedición gratuita del DNI en la modalidad de inscripción por primera vez, realizada en campañas de desplazamiento para personas menores y mayores de edad en el ámbito rural y urbano-marginal en cuatro provincias del ámbito de la Jefatura Regional Iquitos.
- **Resolución Jefatural N° 816-2010-JNAC/RENIEC.** Reformula las metas para el Plan Selva (21,000 trámites), Plan Sierra de La Libertad (15,000 trámites) y Plan Lima (22,000 trámites); lográndose 14,695 trámites en el Plan Selva (8,640 menores de edad y 6,055 mayores de edad), 1,456 trámites en el Plan Sierra (983 menores de edad y 473 mayores de edad), y 12,294 menores de edad en el Plan Lima.
- **Resolución Jefatural N° 401-2010/JNAC/RENIEC** Aprueba la tramitación y expedición gratuita de 15,000 DNI, en la modalidad de inscripción por primera vez para niñas, niños y adolescentes, a través de desplazamientos en los ámbitos de intervención del Instituto. Trabajo y Familia. Se realizaron 6,572 trámites de DNI de menores de edad.

- En cuanto a los registros civiles, al incorporarse 30 OREC (28 en Lima Metropolitana y 2 en las provincias de Coronel Portillo y Huancavelica), fueron transferidas 1'885,331 actas a la Base de Datos de Registros Civiles. Asimismo, se digitalizaron 4'941,558 actas registrales de las oficinas registrales incorporadas al RENIEC, constituyéndose un archivo digital a fin de brindar información a las oficinas registrales para la atención oportuna del requerimiento de copias de las actas de registros civiles solicitadas por los ciudadanos.

Antes del año 2011 pertenecían al sistema registral del RENIEC 35 centros poblados y 19 comunidades nativas.

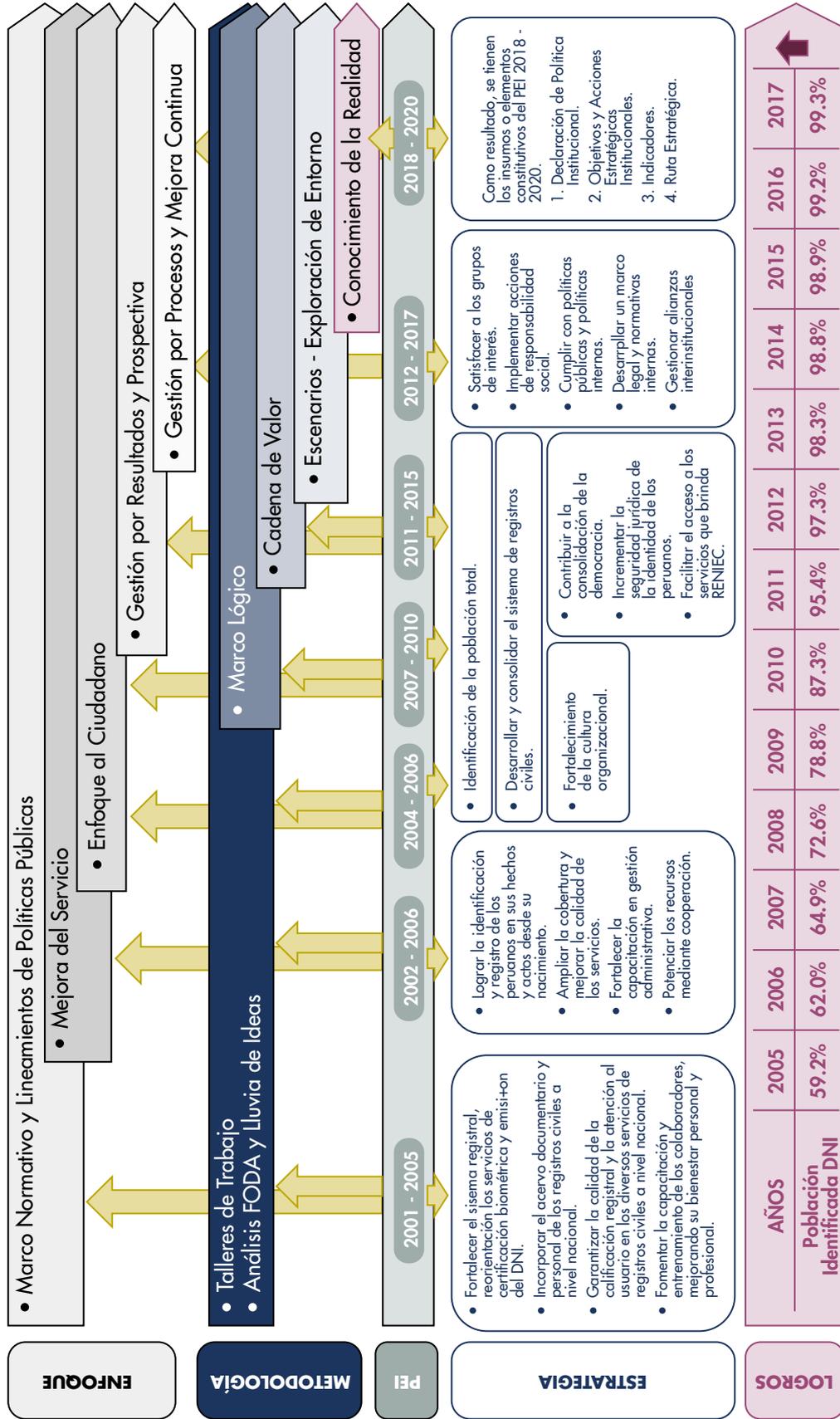
Por el proceso de reposición de actas registrales, se había logrado reponer administrativamente de oficio 5,789 actas registrales que presentaban deterioro físico.

Había sido implementado un proceso de inscripción del acta electrónica, lo que garantizaba que los datos de hechos vitales estuvieran disponibles en la base de datos del RENIEC. Al término del año 2010, se había generado un total de 21,083 actas electrónicas.

- Se llegó a desarrollar el software del servicio de verificación biométrica, que valida de manera objetiva y automática la identidad de las personas mediante la comparación de impresiones dactilares. También el software de consultas biométricas, que permite identificar a los ciudadanos peruanos que se encuentren en condición de NN en tiempo real mediante la captura de sus impresiones dactilares en un escáner biométrico monodactilar.
- El Programa Presupuestal al 2010 contaba con seis productos: DNI, Acta Registral, Suministro de Información, Certificado Digital, Padrón Electoral y Acta de Verificación.
- RENIEC ocupó el primer lugar en la opinión de los ciudadanos con un 81 % de confianza, entre las instituciones públicas del país, según la Encuesta de IPSOS Apoyo, Opinión y Mercado realizada en junio de 2010.
- La ejecución presupuestal al 31 de diciembre de 2010 cerró con 72.9 % respecto al PIM aprobado.

**Evolución de la Gestión Institucional**

**Gráfico N° 4: Evolución de la Gestión Institucional y Logros**





CENTRO DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA  
PERSONAS



# Capítulo II

## DESARROLLO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

## Desempeño de los Planes de Trabajo 2011–2014 y 2015–2018 de la Jefatura Nacional

Luego de un estricto proceso de selección, con Resolución N° 0035-2011/CNM (28 de enero de 2011) del Consejo Nacional de Magistratura se designó al Sr. Jorge Luis Yrivarren Lazo como Jefe Nacional del RENIEC por un periodo de cuatro años (2011-2014); periodo en el cual, según su Plan de Trabajo se alcanzaron los siguientes logros.

**Cuadro N° 1: Resumen Logros Plan de Trabajo de la JNAC Período 2011 -2014**

EMITIR EL 100 % DE DNI PARA LA POBLACIÓN MENOR DE EDAD	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EN LAS AGENCIAS, SERVICIO AL CIUDADANO	CERTIFICAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN OPERATIVA COMO ESTRATEGIA DE DESCENTRALIZACIÓN DE LA EMISIÓN DEL DNI	ELABORAR EL PLAN DE EMISIÓN DEL DNle
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A diciembre de 2010, se habían identificado con el DNI el 67 % de menores de edad a nivel nacional.</li> <li>✓ Al año 2014, según la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) el 97.7 % de la población menor de edad se encuentra identificada con su DNI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al año 2014, en todo el país se había puesto a disposición del ciudadano una red de 397 oficinas: 53 oficinas registrales, 85 agencias, 156 puntos de atención (121 permanentes y 35 eventuales) y 92 oficinas registrales auxiliares en hospitales.</li> </ul>	<p>En el periodo se lograron las certificaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificación de idoneidad técnica de almacenamiento (acreditado por INDECOPI).</li> <li>✓ Certificación ISO 9001:2008 por el servicio de identificación de personas naturales – Sistema de gestión de calidad (GRI).</li> <li>✓ Certificación 2001:2004 por el Sistema de Gestión Certificado (GPRC).</li> <li>✓ Certificación de idoneidad técnica de producción de microformas y de cumplimiento de normas técnicas (INDECOPI).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El 12 de junio de 2013, con RJ N° 230-2013/JNAC/RENIEC se aprobó el Plan de Lanzamiento del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNle).</li> <li>✓ En junio de 2013, se dio inicio al proceso de captura de trámites de DNle, y al 2014 se lograron realizar en total 11,277 trámites de DNle y se entregaron 9,046.</li> </ul>

Fuente: Logros del Plan de Trabajo de la Jefatura Nacional ante el CNM

**Cuadro N° 1: Resumen Logros Plan de Trabajo de la  
JNAC Periodo 2011 -2014**

<b>CONSOLIDAR EL SISTEMA ELECTORAL, ELABORACIÓN DEL PADRÓN ELECTORAL Y VERIFICACIÓN DE ADHERENTES</b>	<b>EMITIR CERTIFICADO RAÍZ PARA LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DEL ESTADO PERUANO</b>	<b>ENTREGAR EL DNI EN FORMA GRATUITA</b>	<b>FORTALECER LA RELACIÓN CON LA FISCALÍA DE LA NACIÓN, PODER JUDICIAL, MINISTERIO DEL INTERIOR Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el año 2014 se llevó a cabo la jornada extraordinaria de verificación de domicilio declarado en 43 distritos pertenecientes a los departamentos de Áncash, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Ica, Lima, Moquegua, Pasco, San Martín y Tacna.</li> <li>✓ Se realizaron las publicaciones de las Listas de Padrón Inicial (LPI) de las Elecciones Generales 2011, Elecciones Municipales Complementarias 2011 y Elecciones Municipales 2013, entre otros procesos importantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el marco del D.S. 070-2011-PCM, que faculta a RENIEC a emitir certificados digitales, se inauguró la Oficina EREP en San Isidro y se suscribieron 129 convenios de cooperación interinstitucional.</li> <li>✓ En el año 2013, se suscribió un convenio específico con la Universidad Nacional Mayor de San Marcos a fin de iniciar una investigación sobre la identidad digital y validación del modelo de e-inclusión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el periodo se han realizado 3'971,481 trámites de DNI para menores de edad a nivel nacional; de ellos, 3'806,827 trámites corresponden a menores entre 0 y 16 años, y 164,654 a trámites para peruanos de 17 años, en el marco de la Ley N° 29248 - Ley del Servicio Militar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se elaboró una propuesta de convenio con el Instituto de Medicina Legal del Ministerio Público, para la elaboración del proyecto piloto "Identificación genética".</li> <li>✓ Se diseñó y planificó el proyecto piloto "Identificación genética", que será ejecutado con el Instituto Nacional Materno Perinatal.</li> </ul>

Fuente: Logros del Plan de Trabajo de la Jefatura Nacional ante el CNM

**Cuadro N°1: Resumen Logros Plan de Trabajo de la  
JNAC Periodo 2011 -2014**

<b>IMPLEMENTAR AGENCIAS EN ZONAS DE FRONTERA, AMAZONÍA Y ZONAS EN EXTREMA POBREZA, EMISIÓN DE DNI Y REGISTRO CIVIL</b>	<b>INCORPORAR LAS OFICINAS DE REGISTRO CIVIL AL 100 % A NIVEL DE PROVINCIAS EN UN PLAZO DE 4 AÑOS</b>	<b>MEJORAR LAS CONDICIONES ATENCIÓN EN LAS AGENCIAS</b>	<b>CAPACITAR A LOS TRABAJADORES INVOLUCRADOS EN LA EMISIÓN DEL DNI Y LOS PROCESOS DE REGISTROS CIVILES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2013, se implementó en la ciudad de Arequipa la primera planta descentralizada de impresión del Documento Nacional de Identidad (DNI), con lo cual se reduce el tiempo de entrega del DNI a 24 horas.</li> <li>✓ Se creó la Jefatura Regional de Amazonas (RJ N° 146-2013/JNAC/RENIEC) con la finalidad de acercar los servicios del RENIEC a los ciudadanos que residen en dicha región.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el periodo se logró integrar a 116 OREC (26 provinciales, 281 distritales y 9 centros poblados con registros en línea).</li> <li>✓ Son 651 las municipalidades que cuentan con el sistema de registro en línea (171 provinciales, 471 distritales y 9 de centros poblados).</li> <li>✓ Se delegaron funciones registrales a 248 municipalidades de centros poblados y comunidades nativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mediante la RJ 124-2013/JNAC/RENIEC, se aprobó la estructura orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del RENIEC; lo que condujo a la aprobación del Cuadro para la Asignación de Plazas (CAP), el Clasificador de Cargos y el Manual de Organización y Funciones (MOF).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se desarrollaron 3 encuentros nacionales de registradores civiles, con la participación de 1,434 funcionarios provenientes del todo el país.</li> <li>✓ Se participó en el Encuentro Latinoamericano de Especialistas en Registros Civiles, realizado en Bolivia y organizado por UNICEF. El evento se llevó a cabo entre el 18 y el 23 de agosto de 2014.</li> </ul>

Fuente: Logros del Plan de Trabajo de la Jefatura Nacional ante el CNM

En enero de 2015, el Jefe Nacional del RENIEC se presentó ante el Consejo Nacional de la Magistratura para sustentar su continuidad en la gestión del RENIEC. Mediante Resolución N003-2015-PCNM (8 de enero de 2015), el Consejo Nacional de la Magistratura ratificó al Sr. Jorge Luis Yrivarren Lazo en el cargo de Jefe Nacional del RENIEC por el periodo de cuatro años (2015-2019), contados a partir del 7 de febrero de 2015, fecha en la que prestó juramento.



**Cuadro N°2: Resumen Logros Plan de Trabajo de la JNAC Período 2015 -2018**

SE DESCENTRALIZAN CENTROS DE SERVICIOS (DNIe, ACTAS)	SE IMPLEMENTA UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE REFERENCIA	SE BRINDA UNA EXPERIENCIA OMNICANAL PARA LOS CIUDADANOS	CREACIÓN DE UN ÁREA DE SERVICIOS	VALIDACIÓN EN LÍNEA DE TODOS LOS TRÁMITES DE DNI
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se intensificó la emisión de DNI en la planta descentralizada de Arequipa, que fue implementada en el año 2013.</li> <li>✓ Desde el año 2018, se inició la digitalización de fichas registrales decadactilares, lográndose digitalizar 3'198,708 fichas registrales.</li> <li>✓ Se intensificaron las identificaciones inmediatas de pacientes NN que se encontraron en estado de vulnerabilidad, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el año 2015, el Sistema de Registro Georreferenciado de Ciudadanos (SRGC) se aplicó en 17 distritos de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao, realizándose la verificación del domicilio declarado por 7,514 ciudadanos identificados. Al cierre del año 2018, se aplicó en 101 distritos a nivel nacional, llegándose a georreferenciar a 621,408 ciudadanos (6 veces más que en el año 2015).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se implementó el servicio del DNI Delivery con la finalidad de generar bienestar y comodidad en el ciudadano; inicialmente, en el distrito de Miraflores (2014). Fue ampliado en el 2015 a los distritos de Barranco, San Isidro, San Borja, Surquillo y San Luis, en Lima, y en la ciudad de Puno.</li> <li>✓ Se puso a disposición del público un nuevo aplicativo con identificación facial (RENIEC Móvil Facial). A través de este aplicativo móvil, se pueden realizar consultas del estado de un trámite y acceder a otros servicios desde un teléfono celular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el año 2015, se creó la Gerencia de Servicios de Valor Añadido (GSVA) para integrar y dirigir un solo concepto de servicio, prestado por diferentes áreas y a diferentes clientes.</li> <li>✓ Se aprobaron nuevos modelos de convenios de suministros de identificación institucional, instituyéndose, por ejemplo, las oficinas registrales universitarias; como es el caso de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de Ingeniería y la Pontificia Universidad Católica del Perú.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el año 2018, se implementaron 17 ventanillas de atención de registro bajo la modalidad de captura en vivo (foto, huella y firma capturadas digitalmente). Al 31 de diciembre de 2018, se alcanzó un total de 137 ventanillas, en 66 oficinas, con dicho sistema.</li> </ul>

Fuente: Logros del Plan de Trabajo de la Jefatura Nacional ante el CNM

**Cuadro N°2: Resumen Logros Plan de Trabajo de la  
JNAC Período 2015 -2018**

IMPLEMENTACIÓN DE ACTAS DIGITALES DE MATRIMONIO, DIVORCIO Y DEFUNCIÓN	SE COMPLETA ESTRATEGIA DE AFILIACIÓN DE MUNICIPALIDADES A NIVEL NACIONAL	TERCERIZACIÓN DEL PROCESO DE INCORPORACIÓN DE LOS ACERVOS DOCUMENTALES DE MUNICIPALIDADES	DESARROLLO DEL SERVICIO DE REGISTRO DE FAMILIA	MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DOMICILIARIA
<p>✓ Durante 2014-2018, se generaron 34,928 actas registrales electrónicas sin intervinientes.</p> <p>✓ El aplicativo "Acta de Celebración Electrónica de Matrimonio" generó 19,656 actas registrales electrónicas en el año 2018.</p> <p>✓ En el 2018, se implementó el "Acta de Celebración Electrónica de Matrimonio" en 48 OREC de municipalidades, sumando un total de 76 municipalidades a nivel nacional.</p>	<p>✓ En el año 2018, se implementó el sistema de registro civil en línea en 50 OREC afiliadas (ORAF).</p> <p>✓ En el año 2018, se digitalizaron 211,135 actas registrales provenientes de las ORAF.</p> <p>✓ A diciembre de 2018, llegaron a 1,318 las OREC con registro en línea (ORAF) a nivel nacional</p>	<p>✓ En el año 2015, se elaboró el "Plan de Automatización de los Registros Civiles Municipales y Digitalización de Actas Históricas con Microformas Digitales" para gestionar una demanda adicional de presupuesto.</p>	<p>✓ El 27 de diciembre de 2016, se promulgó el D.L. N° 1279, que establece el deber de registrar los vínculos de parentesco y otras vinculaciones derivadas de las inscripciones que lleva a cabo el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, orientado a contribuir a la efectividad de la lucha contra la corrupción. Su Reglamento se aprobó mediante el D.S. N° 003-2017-JUS, con el que se designó a la Gerencia de Registros Civiles como órgano responsable de la implementación de la línea de vínculos de parentesco y otras vinculaciones.</p> <p>✓ A partir de la publicación del reglamento del D.L. N° 1279, se atendieron 409 expedientes, como parte del desarrollo del servicio de Registro de Familia (registro de vínculos).</p>	<p>✓ En el marco de las ERM 2018, se incorporaron los resultados de las acciones de georreferenciación como uno de los criterios para la selección de los distritos en el Reglamento "Verificación del Cambio del Domicilio en el Marco de un Proceso Electoral" RE-257-GRE/005. Bajo el criterio mencionado, se seleccionaron 15 distritos de Lima Metropolitana y Callao.</p> <p>✓ El proceso de verificación se realizó entre los meses de noviembre y diciembre de 2017 en 41,991 domicilios. Se ha determinado que en 3,639 casos los ciudadanos no viven en el domicilio declarado, y que 28,777 direcciones declaradas no existen.</p>

Fuente: Logros del Plan de Trabajo de la Jefatura Nacional ante el CNM

**Cuadro N°2: Resumen Logros Plan de Trabajo de la  
JNAC Periodo 2015 -2018**

SE POSICIONA EL DOMICILIO ELECTRÓNICO COMO PRINCIPAL MEDIO DE COMUNICACIÓN EN EL ESTADO	IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS BIOMETRÍAS, ESPECIALMENTE LA GENÉTICA	SE DESARROLLAN NUEVOS Y MEJORES SERVICIOS ELECTRÓNICOS EN RENIEC Y SE PROMUEVEN EN TODAS LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE LOS CONSIDEREN VIABLES Y NECESARIOS	SE DESARROLLAN PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES
<p>✓ El lanzamiento oficial del Portal del Ciudadano se realizó el 07Feb2018, nace con la visión de acortar la brecha existente en cuanto a servicios de gobierno electrónico ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p>✓ En el año 2018, se han tramitado por el Portal del Ciudadano 423 Certificados de Inscripción y 385 Copias Certificadas de actas/partidas. Actualmente 1'017,421 ciudadanos cuentan con DNle.</p>	<p>✓ En el año 2017 se realizaron 1,485 trámites de rectificación de domicilio en el DNI, a través del aplicativo de dispositivos móviles para la identificación de las personas mediante el uso de la biometría facial.</p> <p>En el Sistema de Identificación Multibiométrico produjeron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante biometría facial produjeron 35,145 consultas.</li> <li>• A través de la biometría decadactilar se produjeron 88'147,356 consultas.</li> </ul> <p>✓ En el año 2018 se intensificó el uso del servicio de biometría dactilar con la "mejor huella" para la verificación de la identidad del ciudadano, lo que permitió seguir fortaleciendo los procesos internos de RENIEC.</p>	<p>✓ En el año 2014, se implementó el aplicativo para dispositivos móviles que permite la identificación de las personas mediante el uso de la biometría facial en la realización de trámites de DNI (duplicado y cambio domiciliario). Se implementó un Sistema de Identificación Multibiométrico que permite el uso de la biometría facial y la decadactilar. En el año 2016, se agregó en la aplicación el RENIEC Facial, la opción de actualizar el domicilio del ciudadano. En el año 2018 se presentaron mejoras en los servicios digitales, como de duplicado vía web, rectificación de domicilio, entrega de DNI vía delivery</p>	<p>✓ En el año 2018, se continuó administrando eficientemente la Planta de Certificación Digital PKI (planta de producción). Se procesaron, emitieron y cancelaron los certificados digitales a las personas naturales, personas jurídicas. Además, se ofreció capacitación sobre su empleo. Se dio inicio a la emisión de certificados digitales utilizando la familia de algoritmos de resumen SHA-2 de la nueva jerarquía PKI del RENIEC denominada "ECERNEP PERÚ CA ROOT 3", en conformidad con modernos estándares internacionales de interoperabilidad. Para la emisión y entrega de certificados digitales de persona jurídica de clase III se cuenta con la plataforma de software DCDelivery, la cual incluye un procedimiento de homologación de dispositivos criptográficos utilizados para la entrega de dichos certificados. A la fecha se han homologado 06 modelos de tarjetas inteligentes y 19 modelos de tokens criptográficos de diversos fabricantes.</p> <p>✓ Durante el 2018, se han emitido 1'398,056 certificados digitales.</p>

Fuente: Logros del Plan de Trabajo de la Jefatura Nacional ante el CNM

## Cuadro N°2: Resumen Logros Plan de Trabajo de la JNAC Período 2015 -2018

Fuente: Logros del Plan de Trabajo de la Jefatura Nacional ante el CNM

SE IMPLEMENTA LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS	SE IMPLANTA UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SE AMPLÍA LA CERTIFICACIÓN ISO 27001 A TODO EL RENIEC	SE AUTOMATIZAN LOS PROCESOS DE DNI Y RR.CC. DE CAMPAÑAS ITINERANTES, CON TECNOLOGÍA DIGITAL	SE IMPLEMENTARON PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LENGUAJES DE MINORÍAS ÉTNICAS
<p>✓ En el período se ejecutaron procesos para ingreso de personal CAP, a través de pruebas psicológicas y/o psicotécnicas que permitieron evaluar la conducta de los postulantes; posibilitó evaluar el razonamiento abstracto, razonamiento lógico, concentración visual y razonamiento lógico; así como, control emocional y valores interpersonales.</p>	<p>✓ Se desarrollaron las interfaces para la Interoperabilidad del Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) a través de la plataforma PIDE para la integración de los sistemas documentarios del Estado.</p> <p>✓ Se adicionaron nuevas funcionalidades operativas al Sistema Orientado a la Fedatación Integrada (SOFI) que permite la gestión de la generación de las microformas en el RENIEC. Es a partir de las Microformas cuyas consultas tienen validez y eficacia jurídica por la incorporación del certificado digital del Fedatario Juramentado en el documento electrónico al dar fe pública.</p> <p>✓ Se desarrollaron Indicadores de Gestión para la Alta Dirección permitiendo visualizar el movimiento de la línea del DNI en una sola presentación (Dashboard); Inteligencia de negocios que permite verificar principalmente los inventarios que existen en cada UUOO involucrada en el proceso de producción del DNI, lo mismo para el Registro Civil, permitiendo visualizar la cantidad de producción que se tiene en las etapas de digitalización y digitación a fin de tomar decisiones sobre el mecanismo que aporte a la estrategia institucional para con los grupos de interés.</p>	<p>✓ El proceso de Procesamiento de Registros Civiles fue recertificado bajo la NTP 392.030-2:2015; requisito indispensable para organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento Parte 2: Medios de archivo electrónico de Microformas. El RENIEC cuenta con este certificado desde el año 2005.</p> <p>✓ Los procesos de Gestión de Registros Civiles fueron recertificados bajo la norma ISO 9001 y se migró a la nueva versión 2015. Se amplió el alcance para incluir a la Sede Arequipa para los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001).</p>	<p>✓ En el año 2015, se desarrolló el formato electrónico sobre "Actualización de información de Oficinas de Registros del Estado Civil - OREC", con la finalidad de que los registradores civiles puedan remitir la información de la OREC en forma digital, para una mayor rapidez al procesar los datos y un mayor ahorro de papel.</p> <p>✓ En el año 2017, el Proyecto BID Cajamarca desarrolló una solución para la identificación de los ciudadanos en zonas rurales, con el uso de un kit portable: tablet, huellero decadactilar y cámara haciendo uso de conexión a internet.</p> <p>✓ Se suscribió el contrato de préstamo del proyecto BID: "Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional" por US\$50 millones, respecto de una inversión de US\$80 millones.</p>	<p>✓ A DIC2018 había un total de 09 lenguas originarias implementadas en el Sistema Registral: Jaquaru, Awajún, Aimara, Wampis, Shipibo Konibo, Quechua Incahuasi Cañaris, Quechua Cajamarca, Matsés y Achuar.</p> <p>✓ Teniendo un acumulado de 81, 539 actas registrales bilingües emitidas: jaquaru 99; awajún 19,157; aimara 14,548; wampis 833; shipibo konibo 29,391; quechua Incahuasi Cañaris 15,438; quechua Cajamarca 1,976; matsés 54y achuar 43.</p>

Ver Anexo 1: Desempeño del Plan de Trabajo Período 2015-2018 de la JNAC.

# Políticas de Gestión Implementadas

## **1. Política de Responsabilidad Social**

Se orientó al fortalecimiento de la identidad e identificación de la población en situación de vulnerabilidad.

Se realizaron las siguientes acciones:

- Implementación del Registro Civil Bilingüe en el registro de nacimientos, matrimonios y defunciones; y emisión de actas en lenguas originarias peruanas: jaqaru, awajún, aimara, quechua Incahuasi Cañaris, quechua Cajamarca, wampis, shipibo-konibo, matsés y achuar.
- Articulación e interrelación adecuada entre las OREC, el RENIEC y otras instituciones del Estado para la atención permanente de la población de zonas de difícil acceso.
- Servicio gratuito de identificación de personas NN in-situ y en tiempo real mediante moderno sistema AFIS/ABIS.
- Campañas gratuitas de documentación dirigidas a los sectores vulnerables y a quienes residen en distritos con mayores índices de pobreza, a través de las brigadas itinerantes, en el marco de la política de inclusión social del país.
- Implementación del Padrón Nominal, aplicativo informático desarrollado por RENIEC y usado por el Ministerio de Salud, que permite la verificación de identidad en línea para saber quiénes son, dónde están y qué atención requieren y reciben los niños y niñas menores de 6 años de los distritos más pobres del país.
- Implementación del servicio de verificación biométrica en línea en los patrulleros inteligentes de la Policía Nacional del Perú (PNP) y en diversas dependencias policiales, servicio que permite la mejora de la seguridad ciudadana y la plena identificación de las personas intervenidas en la lucha contra la criminalidad.
- Implementación de oficinas registrales auxiliares (ORA) con el apoyo del Convenio Tripartito (MINSA/EsSalud/RENIEC), el Convenio de Apoyo Presupuestario (RENIEC/MEF - European) y recursos transferidos al programa presupuestal.
- En alianza con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), en el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer", el RENIEC se articula con el accionar del programa JUNTOS con el fin de facilitar el acceso a la identidad de las niñas, los niños y sus madres, de tal manera que se encuentren habilitados para acceder a los servicios del programa social. Se aprobaron decretos supremos para asignar recursos

al programa presupuestal "Acceso de la Población a la Identidad", bajo el mecanismo de asignación por resultados denominado "Identidad e Inclusión Social" orientado al cierre de brechas de indocumentación.

- RENIEC fue un aliado del MIDIS en su convocatoria al concurso nacional "Sello Municipal", reconocimiento que otorga el Estado peruano, a través del MIDIS, a las municipalidades que tienen una labor destacada en el cumplimiento de metas priorizadas y en el desarrollo de buenas prácticas que incrementan la calidad de los servicios públicos, contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de la población para su desarrollo e inclusión social.
- Desde el año 2013, fecha en que iniciaron sus operaciones las plataformas itinerantes de acción social (PIAS), los registradores del RENIEC se desplazan en dichas embarcaciones y así realizan trámites de DNI (por primera vez, duplicado, rectificación o renovación de este documento) de manera gratuita. Los registradores están facultados para que inscriban nacimientos, facilitando la documentación del grupo poblacional más vulnerable, como son los menores de edad.



## **2. Política de Recursos Humanos**

En aras de contar con un ambiente de trabajo que le permita al colaborador desarrollarse en armonía con sus compañeros de labores y se sienta a gusto con la institución, se realizaron las siguientes acciones:

- Aprobación de las directivas internas DI-275-GRH/003 “Código de Conducta para Funcionarios y Servidores del RENIEC” y la DI-276-GRH/004 “Interposición de Quejas y Aplicación de Sanciones por hostigamiento sexual”, con la finalidad de estimular el comportamiento ético en los colaboradores y líderes de la organización.
- Actividades de integración institucional como fiesta por aniversario del RENIEC, Olimpiadas descentralizadas, cena de confraternidad, Navidad del Niño RENIEC, entre otras.
- Reformulación de la antigua Oficina de Control y Fiscalización (OCF) para convertirla en Oficina de Fiscalización, Control y Riesgos (OFCR), a fin de promover el comportamiento ético en todos los niveles de la entidad y prevenir de manera más efectiva actos que lo infrinjan.
- Evaluación de la gestión del rendimiento del personal del RENIEC, que permita identificar las necesidades de desarrollo.
- Capacitación al personal del RENIEC a través de la Escuela Registral y convenios realizados con instituciones educativas de primer nivel.
- Implementación de tópicos y lactarios en diversas sedes de la institución en beneficio de los servidores.



### **3. Política de Calidad**

*“Proporcionar servicios registrales en el marco de las funciones encargadas por la Constitución y la Ley, garantizando la identificación y el registro de los hechos vitales de los peruanos, mediante la utilización de tecnologías y procedimientos de alta calidad, con personal cortés y altamente especializado, con el objetivo de satisfacer a los usuarios a través de un trato de excelencia, ágil y personalizado, con comunicaciones abiertas y capacidad de respuesta acorde a sus requerimientos y expectativas, ofreciéndoles una infraestructura de servicios moderna que prioriza la atención de personas con discapacidad, excepcionales, menores de edad y adultos de la tercera edad, con el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad”<sup>2</sup>.*

Se han logrado avances en certificación y recertificación de procesos, mencionados a continuación.

- Certificación ISO 9001:2008 y Recertificación ISO 9001:2015 en los siguientes procesos:
  - **Registros de Identificación**, servicios de identificación de las personas naturales, desde la recepción de solicitudes hasta la entrega de los productos y servicios que incluye los subprocesos de:
    - ✓ Procesamiento de trámites de identificación
    - ✓ Depuración de registros de identificación
    - ✓ Identificación biométrica
    - ✓ Atención de información registral
    - ✓ Administración de documentación registral
  - **Registros Civiles** que incluye los subprocesos de:
    - ✓ Integración de registros civiles
    - ✓ Procesamiento de registros civiles
    - ✓ Depuración de registros civiles
    - ✓ Delegación de funciones de registros civiles

<sup>2</sup> Aprobada con Resolución Jefatural N° 0479-2008-JNAC/RENIEC (16 de julio de 2008), y modificada con Resolución Jefatural N° 009-2009/JNAC/RENIEC (8 de enero de 2009).

- Certificación ISO 9001:2008 y Certificación ISO 27001:2007 del proceso de:
  - **Certificación Digital** que dispone de un sistema de gestión de la calidad con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 para las actividades:
    - ✓ Servicio de solicitud y generación del certificado digital
    - ✓ Cancelación del certificado digital
    - ✓ Entrega del certificado digital
    - ✓ Procesos que dan soporte
- Primera Recertificación ISO 27001:2013 del proceso de:
  - **Certificación Digital** que dispone de un sistema de seguridad de la información conforme a la Norma UNE-EN ISO/IEC 27001:2007 para las actividades de los sistemas de información que dan soporte a los servicios de solicitud, generación, entrega, servicios y cancelación del certificado digital, desde la recepción de las solicitudes hasta la entrega de los certificados digitales según los procesos que le dan soporte.
- Certificación ISO 27001:2007 del proceso de:
  - **Padrón Electoral**, que se encuentra soportado por los subprocesos de:
    - ✓ Actualización del padrón electoral (Verificación de domicilio, Publicación de Lista de Padrón Inicial e Impugnación de domicilio)
    - ✓ Elaboración de padrón electoral (Consulta vecinal)
    - ✓ Asistencia técnica electoral
    - ✓ Verificación de firma para demarcación territorial
    - ✓ Verificación de firma para consulta popular de revocatoria
    - ✓ Verificación de firma para inscripción de organizaciones políticas
- Certificación ISO 27001:2013 de los siguientes procesos:
  - **Registros de Identificación** que incluye los subprocesos:
    - ✓ Procesamiento de trámites de identificación
    - ✓ Depuración de registros de identificación
    - ✓ Identificación biométrica
    - ✓ Atención de información registral
    - ✓ Administración de documentación registral
  - **Registros Civiles** que se generan a través de uno o varios de los siguientes subprocesos:
    - ✓ Integración de registros civiles
    - ✓ Delegación de funciones de registros civiles
    - ✓ Depuración de registros civiles
    - ✓ Procesamiento de registros civiles



#### **4. Política de Seguridad de la Información**

*“El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil tiene como activo principal la información de todos los peruanos registrados e identificados; preserva su confidencialidad, integridad y disponibilidad en cada uno de sus procesos, a través de incorporación de controles, procedimientos y metodologías definidas, personal capacitado, tecnología adecuada y mecanismos de mejora continua en el cumplimiento del marco legal vigente y estándares internacionales”<sup>3</sup>.*

Con respecto a esta política, se logró lo siguiente:

- El desarrollo del software de firma y la acreditación en INDECOPI con los expedientes sobre acreditación de software de firma y software o programa de computación.
- Suscribir un convenio de cooperación interinstitucional con la entidad Certificación Española (CERES), en representación de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda del Reino de España, con la finalidad de realizar actividades relacionadas con la emisión de documentos de identificación personales de alta seguridad y con certificación electrónica.
- Implementación del proyecto “Sistema de Registro Georreferenciado de Ciudadanos”, que tiene como propósito mejorar la calidad de los datos domiciliarios consignados en el RUIPN para poder elaborar un Padrón Electoral que refleje con certeza la ubicación de los electores.
- Implementación del sistema web para el Certificado de Nacido Vivo, producto de un esfuerzo conjunto entre el Ministerio de Salud y el RENIEC, que permite a los establecimientos de salud registrar al recién nacido en la misma sala de partos, ingresando a la base de datos digital del RENIEC y generando

<sup>3</sup> Aprobada con Resolución Jefatural N° 0073-2015-JNAC/RENIEC (30 de marzo de 2015).

así el Certificado de Nacido Vivo (CNV). Este nuevo sistema disminuye la probabilidad de cometer errores en la emisión del CNV por las siguientes razones:

- Al ingresar a la base de datos del RENIEC, se reduce la probabilidad de falsificar y/o duplicar identidades.
- El registro electrónico reduce el margen de error en comparación con el registro de datos a mano. Otra ventaja adicional es que el registro del recién nacido vivo se vincula directamente con el Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Gestionar la certificación ISO 27001:2013 para el Sistema de Seguridad de la Información de la Gerencia de Registros de Identificación.
- La certificación ISO 27001:2014 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Proceso del Padrón Electoral, del Proceso de Registros Civiles, del Proceso de Certificación Digital y del Proceso de Registros de Identificación, y se amplió su alcance al incluir la sede ubicada en la avenida Venezuela (Lima) y la región Arequipa.

## **5. Política de la Gestión Integral del Riesgo**

*“El RENIEC expresa que la Gestión Integral del Riesgo proporciona una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales y establece lineamientos para la adecuada toma de decisiones en el tratamiento del riesgo, contribuyendo a la atención de calidad de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, brindando servicios de excelencia a través de un eficaz desempeño que sustenta el alto índice de confianza y los diferentes reconocimientos obtenidos. Por lo tanto, el RENIEC asume que los riesgos residuales de los niveles admisible y tolerante constituyen su riesgo aceptado. Para los otros niveles de riesgo se aplicarán acciones para situarlos dentro del riesgo aceptado por la Entidad”<sup>4</sup>.*

Se logró lo siguiente:

- Un sistema de video vigilancia CCTV Digital IP que permite identificar eventos que comprometen la seguridad de las instalaciones, logrando evitar hurtos y condiciones subestándar.
- Supervisiones e inspecciones de seguridad permanentes a todos los locales de Lima, Callao y a los distintos locales de provincias.
- Capacitaciones y sensibilización de brigadistas y personal en general de los locales de San Borja, Centro de Producción de DNI (CPDNI) y oficinas registrales.
- Campañas de sensibilización sobre defensa nacional, defensa civil, seguridad

física y seguridad de la información a través de afiches, Intranet y correo institucional.

- Sensibilizar a brigadistas y personal de la institución, difundiendo tips o consejos de seguridad acerca de medidas preventivas de riesgo ante siniestros y desastres naturales.
- Participación del 100 % del personal del RENIEC en los simulacros nacionales de sismo, tsunami e incendio.
- Capacitación de los colaboradores del RENIEC sobre ergonomía en oficinas.
- Formulación y/o actualización de planes de contingencia en materia de defensa civil para locales institucionales del RENIEC.
- Consolidar la base de datos de recursos humanos del RENIEC para la movilización nacional frente a situaciones de emergencia ocasionadas por conflictos o desastres.
- Gestión de la Seguridad (SGS), según la norma técnica peruana – NTP ISO/IEC 27001:2014, en los procesos misionales y de soporte del RENIEC, en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 004-2016/PCM.





## 6. Política de innovación

La alta dirección ha estimulado y alentado la innovación y la creatividad, a través de su participación en el Comité de Innovación (CDI), que selecciona las diversas iniciativas que proponen las áreas de la institución, plasmando su compromiso en el Acta de Constitución de cada proyecto de innovación.

*“El RENIEC considera que la innovación es la mejor alternativa para sostener su competitividad, mantenerse a la vanguardia de las entidades públicas, y así cumplir su misión y entregar servicios excelentes a los ciudadanos; por ello sus actividades y proyectos tienen un alto componente de innovación, donde los colaboradores usan su creatividad para idear mejores soluciones y tienen una buena actitud para concretar dicha ideas.*

*La innovación se realiza con un enfoque centrado en el ciudadano, y por ello en su ejecución se incluyen actividades para entender las necesidades de los grupos de interés y para conseguir su retroalimentación antes de entregarles dicha innovación. Para su consecución el RENIEC destina recursos (financieros, talento humano e infraestructura), ya sea de forma integrada a los procesos habituales o como iniciativas especiales.*

*Se usa un modelo de gestión de la innovación, adecuado a las necesidades del RENIEC; con roles específicos en el proceso, y encaminándose a conseguir mayor madurez mediante su utilización progresiva”<sup>5</sup>.*

Con respecto a innovación, se logró lo siguiente:

- **Promoción de una cultura de innovación en los colaboradores** a través de las capacitaciones anuales y la asesoría permanente a solicitud del área interesada. Esto ha permitido la investigación, la evaluación y el desarrollo del uso de nuevas tecnologías y enfoques, incrementándose la cantidad de proyectos formulados.

- **Lanzamiento del DNle**, documento que permite obtener la identidad digital y acceder a servicios digitales que el Estado pone a disposición de la población.
- **Portal del Registrador Civil:** Solución informática que permite al RENIEC la interacción con los registradores civiles a fin de mantenerlos actualizados sobre la normatividad vigente, así como sobre las últimas disposiciones dadas en materia de registro civil.
- **Certificado de Nacido Vivo en Línea:** Solución informática que amplía el sistema de identificación hasta los centros de salud, integrando al MINSA con RENIEC, reduciendo el tiempo de registro de los recién nacidos, pues la elaboración de certificados de nacido vivo demora, ya no 7 minutos, sino 1 minuto.
- **Patrulleros inteligentes:** Sistema de verificación móvil en tiempo real de la identidad de los peruanos. Con el sistema ABIS del RENIEC, la Policía Nacional reduce el tiempo de identificación de semanas a segundos.
- **Trámite de duplicado DNI vía web:** Permite que el ciudadano previo pago en una agencia del Banco de la Nación o vía web, realice el trámite vía web y luego se desplace a una agencia u oficina registral del RENIEC solo para el recojo del documento.
- **Promover el diseño y la implementación de servicios digitales al alcance del ciudadano:** Implementación de la Planta PKI, como parte de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica que permite administrar el ciclo de vida de los certificados digitales. Además, se ha logrado la apertura de oficinas EREP para la atención de los usuarios, acreditaciones como entidad de certificación y registro de acuerdo a la normativa peruana, la entrega de software para gestión de trámite documentario y software de firma digital a las entidades que lo solicitan, la realización de campañas de sensibilización y entrenamiento para entidades públicas y privadas con



el fin de masificar el uso de los certificados digitales. Todo ello con el propósito de mejorar la gestión pública y apoyar la modernización del Estado, permitiendo el acceso a transacciones con el Estado a través de medios electrónicos seguros.

- **Sistema de Registro Georreferenciado de Ciudadano:** Permite determinar con precisión las coordenadas geográficas del domicilio declarado por el ciudadano ante el RENIEC en las circunscripciones territoriales que le corresponden, e identificar la información domiciliar que debería ser registrada. A su vez, se busca mejorar la calidad e integridad del Padrón Electoral que el RENIEC tiene a su cargo.
- **Registros Civiles.Net:** Es una nueva arquitectura tecnológica de interoperabilidad para registros civiles. Los registros civiles de las municipalidades tienen una nueva arquitectura tecnológica y operativa para la inscripción de las actas nacimientos, matrimonio y defunción con conexión a la base de datos del RENIEC. Se reduce el tiempo de atención de 30 a 10 minutos, se elimina el error en las actas que afecta la identificación, y disminuye el tiempo para obtener las copias certificadas de 3 días a 5 minutos.
- **Captura en Vivo:** es el sistema que registra de manera digital el rostro, la firma y las huellas de diez dedos del ciudadano que desde el año 2014 se emplea para atender solicitudes de inscripción, duplicado, renovación y rectificación de DNI de mayores de edad.
- **Automatización del proceso de distribución de documentos de gestión,** para el envío en tiempo real de los avisos de depuración al Portal del Registrador Civil desde el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas.



- **Identificación de usuarios:** RENIEC, Pensión 65-MIDIS y el Banco de la Nación implementaron una solución que identifica plenamente a los usuarios del programa Pensión 65 y permite un acceso seguro y confiable a los canales de pago del sistema financiero.
- **Biometría facial:** Sistema que, a través de la lectura del rostro, puede lograr el reconocimiento de un ciudadano (si no se sabe quién es) o la verificación de su identidad (para evitar suplantaciones), aunque este muestre cambios en su fisonomía (barba, bigote, calvicie, cabello largo, lentes e incluso pequeñas cirugías plásticas). Este sistema es muy importante también en casos como el de personas que carecen de manos o de las extremidades superiores, lo que impide su identificación por falta de huellas digitales.
- **Acta Registral Electrónica:** Servicio a través del cual se registran los actos civiles y hechos vitales (nacimientos, matrimonios y defunciones) en forma más ágil y segura, y con el mismo valor legal que un registro tradicional.
- **Certificado de Defunción en Línea (CDEF):** El Certificado de Defunción en Línea (CDEF) es una herramienta sistematizada con la cual los médicos registran y certifican la muerte de una persona. Esta herramienta digital, desarrollada por el RENIEC, brinda mayor rapidez y seguridad jurídica al procedimiento.
- **Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe:** Servicio que se ofrece mediante dos modalidades de atención, manual y electrónica. La primera modalidad consiste en brindar la atención en una lengua nativa y dotar a los registradores de materiales registrales bilingües (formularios impresos de actas registrales para las inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción); generalmente esta modalidad se utiliza en las zonas más alejadas. En la segunda modalidad, todo el procedimiento se realiza a través del registro electrónico, software que permite seleccionar la lengua nativa e imprimir todos los formatos registrales en versión bilingüe, generando mayor accesibilidad a través de los puntos de atención que cuentan con Internet en las oficinas RENIEC.
- **Devolución de pagos de los servicios del RENIEC:** “Devolución de pagos” es un servicio en línea que permite al ciudadano solicitar la devolución del pago realizado de uno o más servicios del RENIEC a través de los diferentes medios (BN, BCP, PVM y Visa), el cual no se hizo efectivo. El reembolso se realiza inmediatamente a través de las ventanillas del Banco de la Nación, una vez que el ciudadano ha registrado su solicitud.





**Capítulo III**  
LOGROS Y  
RESULTADOS  
INSTITUCIONALES

## Registros de Identificación

- ✓ En los años 2013 y 2014 se implementó y puso en marcha en la ciudad de Arequipa la primera planta descentralizada de impresiones de DNI, lo que trajo consigo la mejora del servicio al ciudadano, al reducirse el tiempo de entrega de DNI a 24 horas de 15 días que duraba anteriormente, debido a que el proceso se realizaba en la ciudad de Lima.
- ✓ Desde el 2016, se ha implementado el Sistema de Captura en Vivo (foto, huellas y firma registradas digitalmente) y, al cierre del año 2018, contaban con este sistema un total de 137 ventanillas de atención en 66 oficinas a nivel nacional.
- ✓ En el año 2018, se implementó el Sistema de Biometría Dactilar, que hace uso de la mejor huella capturada del ciudadano para la verificación de su identidad. Este servicio es brindado a entidades públicas y privadas, y utilizado en aplicaciones internas del RENIEC.
- ✓ Durante el 2018, se implementó la aprobación automática de trámites de DNI para los campos relacionados a datos menores en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN).
- ✓ Al finalizar el año 2018, se dispone de una red de 470 lugares de atención; de los cuales, 61 son oficinas registrales, 80 agencias, 117 puntos de atención permanente, 22 puntos de atención no permanente, 173 oficinas registrales auxiliares, 11 plataformas virtuales multiservicios (PVM) y 6 centros Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

**Cuadro N°3: Red de Atención de RENIEC**

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Oficinas Registrales	32	46	51	53	53	53	53	61
Agencias	72	75	84	85	92	89	89	80
Puntos de Atención Permanente	139	134	120	121	116	115	118	117
Puntos de Atención No Permanente	0	0	15	35	18	21	21	22
Oficinas Registrales Auxiliares	43	54	91	92	146	154	171	173
Plataformas Virtuales Multiservicios - PVM	5	5	10	11	11	11	11	11
Mejor Atención al Ciudadano - MAC	0	0	0	0	4	4	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>314</b>	<b>371</b>	<b>397</b>	<b>440</b>	<b>447</b>	<b>468</b>	<b>470</b>

Fuente: Gerencia de Operaciones Gerenciales - GOR / RENIEC

### ➤ Registros Civiles

- ✓ Se Implementó a partir del año 2012 el “Procedimiento extraordinario para la evaluación y regularización de las actas registrales de reserva enviadas por las oficinas de registro del estado civil y oficinas registrales consulares”.
- ✓ Se desarrolló el Módulo de Evaluación de Actas de Reserva perteneciente al proceso técnico-registral y se inició el procedimiento normativo denominado “Procedimiento extraordinario para la evaluación y regularización de las actas registrales de reserva enviadas por las oficinas de registro del estado civil y oficinas registrales consulares”.
- ✓ Desde el año 2012, se dio inicio al proceso de automatización de las oficinas de registro del estado civil (OREC), logrando que al cierre del año 2018 se tenga un total de 1,318 oficinas con el sistema integrado de registros civiles y microformas (OREC Afiliadas).

#### **Cuadro N°4: Oficinas de Registro del Estado Civil Automatizadas – ORAF (OREC en Línea)**

Oficinas de Registro del Estado Civil Automatizadas - ORAF (OREC en Línea)

Año / Tipo de OREC	Provincial	Distrital	Centro Poblado	Comunidad Nativa	Total
<b>2012</b>	72	8	0	0	80
<b>2013</b>	72	176	0	0	248
<b>2014</b>	26	282	9	0	317
<b>2015</b>	3	274	24	0	301
<b>2016</b>	0	182	39	1	222
<b>2017</b>	0	53	17	0	70
<b>2018</b>	0	62	18	0	80
<b>Total</b>	173	1,037	107	1	1,318

Fuente: Gerencia de Registros Civiles - GRC / RENIEC

- ✓ En el año 2012, la Escuela Registral inició la publicación de la colección “Tesoro de Nombre Originarios”, de la cual al 2018 se han publicado siete volúmenes que corresponden a las lenguas quechua, awajún, jaqaru, wampis, matsés, aimara y shipibo konibo. Gracias a esta colección los registradores civiles cuentan con una guía de nombres propios correctamente escritos en su lengua originaria de acuerdo con el alfabeto estandarizado por el Ministerio de Educación.
- ✓ Desde el año 2014, RENIEC viene implementando el Registro Civil Bilingüe, alcanzando al 2018 un total de 216 oficinas que brindan servicios en las siguientes lenguas originarias: jaqaru, aimara, wampis, shipibo-konibo, awajún, quechua de Cajamarca, quechua Incahuasi Cañaris - Lambayeque, achuar y matsés.

- ✓ En el año 2014, la Escuela Registral inició la publicación de "Nombres", revista académica del RENIEC, de la cual al 2018 se han publicado 4 volúmenes. Esta publicación reúne artículos académicos tanto de colaboradores internos como externos en temas afines al estudio de la identificación y registro de los hechos vitales.
- ✓ En el 2018, se ha implementado el Sistema de Acta Electrónica de Celebración de Matrimonio.
- ✓ Con el propósito de agilizar trámites y ahorrar recursos, se creó el formato de acta electrónica, con la que se ha logrado reducir el tiempo de emisión de una copia certificada de matrimonio de 8 horas a 10 minutos.
- ✓ Al cierre del año 2018, se habían incorporado 70 y se habían revocado 14 oficinas de registro del estado civil (OREC) de tipo provincial, distrital y de centro poblado.

**Cuadro N°5: Oficina de Registro del Estado Civil (OREC)  
Incorporadas y Revocadas**

Tipo	Oficina de Registro del Estado Civil - OREC		
	Incorporadas	Revocadas	Total
<b>Provincial</b>	15	5	20
<b>Distrital</b>	54	9	63
<b>Centro Poblado</b>	1	0	1
<b>Total</b>	70	14	84

Fuente: Gerencia de Registros Civiles - GRC / RENIEC

- ✓ Las municipalidades que cuentan con el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) están integradas a la base de datos del RENIEC.



➤ **Registro Electoral**

- ✓ Selección aleatoria de candidatos a conformar los 96 jurados electorales especiales (JEE) de las circunscripciones establecidas por el Jurado Nacional de Elecciones mediante Resolución N°082-2014-JNE, para el proceso de Elecciones Regionales y Municipales 2014.
- ✓ Se ejecutó el plan piloto de Listas de Padrón Inicial - LPI Digital en el distrito de Mi Perú, Callao; y la LPI en web, adicional a la versión impresa, en los nueve distritos restantes, en el marco del proceso de Elecciones Municipales en nuevos distritos, realizadas en el 2015.
- ✓ El RENIEC, como parte del sistema electoral, ha participado activamente en todos los procesos electorales que se han realizado, proporcionando el listado de electores hábiles para cada uno de los comicios convocados con el fin de elegir autoridades en todos los ámbitos del país.
  - ❖ En el año 2011, se realizaron 3 procesos electorales: Elecciones Municipales Complementarias (34 distritos), Elecciones Generales (1,838 distritos), y Elecciones Municipales Complementarias (4 distritos).
  - ❖ En el año 2012, se tuvieron 2 procesos: Elecciones Municipales Complementarias – Huacachi (1 distrito), y Consulta Popular de Revocatoria de Mandato de Autoridades Municipales (296 distritos).
  - ❖ Durante el año 2013, se realizaron 5 procesos de participación ciudadana: Consulta Popular de Revocatoria – Municipalidad de Lima Metropolitana (43 distritos), Nuevas Elecciones Municipales (91 distritos), 2da. Consulta Popular de Revocatoria de Mandato de Autoridades Municipales (159 distritos), Nuevas Elecciones Municipales – Municipalidad de Lima Metropolitana (43 distritos), y Consulta Popular de Revocatoria (126 distritos).
  - ❖ En el año 2014, se realizaron 2 procesos electorales: Nuevas Elecciones Municipales (53 distritos), y Elecciones Regionales de Presidentes, Vicepresidentes y Consejeros del Consejo Regional de los Gobiernos Regionales y Municipalidades (1,838 distritos).
  - ❖ En el año 2015, fueron 3 los procesos electorales: Elecciones Municipales Complementarias (31 distritos), Elecciones Municipales (10 distritos) y Consulta Vecinal / Demarcación Territorial Centros Poblados - Piura (6 distritos).
  - ❖ En el año 2016, se realizó 1 proceso electoral: Elecciones Generales Presidenciales 2016 (1,855 distritos).
  - ❖ En el año 2017, la participación de RENIEC se dio en 3 procesos electorales: Revocatoria de Autoridades 2017, Elecciones Municipales Marzo 2017 (3 distritos), y Elecciones Municipales Diciembre 2017 (18 distritos).
  - ❖ Durante el año 2018, se realizaron 2 procesos electorales: Elecciones Regionales y Municipales (a nivel nacional), y Segunda Vuelta de Elecciones Regionales y Referéndum Nacional.

- ✓ Se implementó el servicio de LPI Bilingüe en pantalla táctil, CPU, impreso y por web, en castellano y una lengua originaria: jakaru o awajún.
- ✓ Desde el año 2017, se inició la implementación del Padrón Electoral Bilingüe y versiones bilingües de padrones iniciales fueron publicadas de la siguiente manera:
  - ❖ Publicación de Lista de Padrón Inicial Digital realizada en 18 distritos. En 9 distritos de habla quechua y ashaninka, se realizaron publicaciones bilingües (Proceso de Elecciones Municipales – Diciembre 2017).
  - ❖ Publicación de Lista de Padrón Inicial en 1,874 distritos (1,132 distritos con cobertura de Internet, y 742 distritos sin internet) en 4 idiomas: español, quechua, aimara y ashaninka. (Proceso de Elecciones Municipales y Regionales 2018).
- ✓ Se suscribió el convenio de cooperación interinstitucional entre el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), que tiene como objetivo principal que este último verifique la autenticidad de las firmas de los afiliados que suscribieron las fichas de afiliación para su inscripción en organizaciones políticas de alcance regional y nacional.
- ✓ Se atendieron solicitudes de apoyo para la elaboración del Padrón Electoral y de asistencia técnica electoral (Ministerio de Educación, colegios profesionales de enfermeros, abogados del Callao, abogados de Lima Norte y periodistas, entre otros). Asimismo, se contó con la presencia de orientadores del Padrón Electoral el día de los comicios electorales escolares.
- ✓ Se amplió el servicio de LPI Digital (pantalla táctil) a 43 distritos de Lima y provincias. Se implementó el servicio de LPI Digital (en CPU) en 381 distritos donde se cuenta con conectividad.
- ✓ Al cierre del año 2018, a través del Sistema de Registro Georreferenciado del Dato Domiciliario, se logró georreferenciar a ciudadanos en un total de 101 distritos del país; para lo cual se realizaron jornadas de verificación de domicilio declarado en distritos pertenecientes a los departamentos de Áncash, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Ica, Lima, Moquegua, Pasco, San Martín y Tacna, actividad que se realizó de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para la Verificación de Domicilio Declarado.



### ➤ **Registro de Certificación Digital**

- ✓ En el año 2011, se aprobó el proyecto de “Ley de Identidad Digital y el Expediente Electrónico”, en base a una propuesta del RENIEC, que se constituye en el fundamento conceptual y doctrinal para las actividades relacionadas con la identificación y autenticación de las personas a través de medios electrónicos seguros y propone una herramienta para salvaguardar el derecho de los ciudadanos al acceso a los servicios públicos electrónicos seguros.
- ✓ En el año 2012 se inaugura la oficina de la EREP San Isidro, dándose inicio al servicio de emisión de certificados digitales en el marco del Decreto Supremo N° 070-2011-PCM, que facultó al RENIEC a emitir certificados digitales.
- ✓ En el año 2012, se suscribió el convenio de cooperación interinstitucional con la entidad Certificación Española (CERES), en representación de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda del Reino de España, con la finalidad de realizar actividades relacionadas con la emisión de documentos de identificación personales de alta seguridad y con certificación electrónica.
- ✓ Se aprobó el Plan de Lanzamiento del DNI Electrónico, mediante Resolución Jefatural N° 230-2013/JNAC/RENIEC (12 de julio de 2013), con el propósito de lograr la introducción del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNle) en el país, que permita alcanzar su masificación en los próximos años.
- ✓ Se aprobó el Plan de Masificación del DNle 2016-2021, con Resolución Jefatural N° 078-2016/JNAC/RENIEC (17 de junio de 2016).
- ✓ Desde el año 2017, se viene implementando la Plataforma Integrada de la Entidad de Registro (PIER), buscando mejorar la gestión de servicios de certificación digital. Esta nueva plataforma reemplazó al Sistema Administrativo de la EREP (SAEREP).

- ✓ En el año 2018, fue lanzado el Portal del Ciudadano, que permite acceder a 26 servicios digitales usando DNle para la autenticación y firma digital.
- ✓ Se puso en marcha la Plataforma de Autenticación Nacional de Identidad Digital (ePAN) que permite proporcionar a las entidades públicas un servicio de autenticación de la identidad de los ciudadanos.
- ✓ Implementación del sistema de interoperabilidad de verificación biométrica dactilar con Bolivia y Colombia.
- ✓ Implementación del sistema de interoperabilidad de trámite documentario con otras entidades de la administración pública (10 entidades públicas con acceso al sistema).
- ✓ Implementación de acceso a la información pública (AIP) vía web (Portal Institucional o Portal del Ciudadano), con autenticación y firma digital usando el DNle.
- ✓ Implementación de mesa de partes digital vía web usando DNle.
- ✓ Al cierre del año 2018, se cuenta con 57 oficinas que operan como entidades de registro del Estado peruano (EREP), en las que se puede tramitar el DNI electrónico y certificados digitales y se ejecutó un plan de capacitación sobre certificación digital como parte de la puesta en funcionamiento y sostenibilidad de nuevas oficinas EREP del RENIEC a nivel nacional.
- ✓ En el marco de la mejora de los procesos y la plataforma de certificación digital, se ofrecieron nuevos servicios:
  - ❖ Nueva plataforma tecnológica para la emisión de certificados digitales de persona natural en el DNle.
  - ❖ Módulo de emisión de nuevos certificados digitales de persona natural en el DNle que porta el ciudadano (I y II fase).
  - ❖ Servicio de notificación de expiración de los certificados digitales.
  - ❖ Instalación de puntos de atención temporales de trámites de DNle en sedes de trabajo de diversas entidades.
- ✓ Elaboración e impulso del contenido del Decreto Supremo N° 070-2011-PCM, que modifica el Reglamento de la Ley N° 27269 y establece normas aplicables al procedimiento registral en virtud del Decreto Legislativo N° 681 y ampliatorias, mediante el cual se faculta al RENIEC a emitir certificados digitales, en su condición de Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) y Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP).

➤ **Productos y Servicios (en línea y cobertura)**

- ✓ Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al público e interactuar en tiempo real con los ciudadanos, en el 2011 se crearon cuentas institucionales en redes sociales, al finalizar el 2018, se tenían 387 mil seguidores en Facebook, 122 mil seguidores en Twitter, 1.4 millones de reproducciones en Youtube, además de cuentas en Flickr y Tumblr.
- ✓ En el 2012 fue el lanzamiento de un nuevo portal web institucional, más simple y amigable, que permite una interactividad directa con el público y acceder a los servicios del RENIEC, siendo la única institución del Estado que en ese momento brinda información y orientación en línea mediante el uso del chat.
- ✓ En el mismo año, se empezó a elaborar el Certificado de Nacido Vivo en sistema web, producto de un esfuerzo conjunto entre el Ministerio de Salud y el RENIEC, que permite a los establecimientos de salud registrar al recién nacido en la misma sala de partos, ingresando a la base de datos del RENIEC.
- ✓ También se implementó el sistema de captura en vivo en el Consulado de Buenos Aires, con la finalidad de acortar los plazos de entrega de DNI de 60 días a 7 días.
- ✓ Así mismo, en el 2012 se implementó la tecnología biométrica (uso de lectores de huellas) para la identificación de las personas que recogen su DNI en las agencias.
- ✓ En el segundo semestre del año 2013, se dio inicio a la captura de trámites de DNIe, con la finalidad de ofrecer a los ciudadanos peruanos un producto que acredita presencial y electrónicamente la identidad personal de su titular, permitiendo la firma digital de documentos electrónicos y el ejercicio del voto electrónico presencial.



- ✓ A fines del año 2016, se promulgó el Decreto Legislativo N° 1279 que establece el deber de registrar los vínculos de parentesco y otras vinculaciones derivadas de las inscripciones que lleva el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, orientado a contribuir a la efectividad de la lucha contra la corrupción.
- ✓ En el 2017, en la Oficina Registral de Arequipa, se implementó el Proyecto Expreso 091, que busca reducir los tiempos de atención de las solicitudes de DNI recibidas (con excepción de inscripciones extemporáneas).
- ✓ El RENIEC, en el año 2018, alcanzó el 77 % de confianza en la Encuesta Nacional Urbano y Rural realizada por Ipsos para el Grupo El Comercio, manteniéndose como líder entre las instituciones públicas a nivel nacional. En el año 2017 el porcentaje alcanzado fue del 83 %, y en el año 2016, del 82 %.
- ✓ El aporte de RENIEC en la identificación, cultura e historia se plasma a través de las investigaciones que realiza y publica, en la producción de videos, en diversos espacios académicos en los que participa y en las visitas guiadas en el Museo de la Identificación que es administrado por RENIEC.

### ➤ **Sistema de Gestión**

- ✓ Desde el año 2011 se ha hecho entrega del Premio de Atención de Calidad al Usuario – Gallardete de Calidad, con la finalidad de dar reconocimiento en cada jefatura regional a la oficina de atención que durante el año obtuvo el mayor índice de satisfacción y confianza del ciudadano, reconocimiento que motiva a los registradores a elevar y/o sostener los niveles de calidad en la atención a la población.
- ✓ Se cuenta con el Plan de Continuidad Operativa del RENIEC 2017 – 2021, Primera Versión, en cumplimiento de la Ley N° 29664, Ley del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD, y su reglamento (Decreto Supremo N° 048-2011-PCM).
- ✓ Se desarrolló el Padrón Nominal distrital de niñas y niños menores de 6 años de edad. El contar con un Padrón Nominal es un primer paso de monitoreo social, pues permite al gobierno local conocer a la población infantil sobre la cual es responsable y hacer el seguimiento respectivo para que los productos de los programas presupuestales lleguen a los ciudadanos de su jurisdicción oportunamente y de manera sostenible.
- ✓ El RENIEC cuenta con sistemas efectivos de calidad y seguridad de la información, lo cual le ha permitido obtener las certificaciones de los siguiente procesos:
  - ❖ Certificación, bajo la norma ISO 27001:2013 de Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, del Proceso de Certificación Digital.
  - ❖ Certificación, bajo la norma ISO 27001:2013 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, del Proceso de Registro de la Identificación.



- ❖ Certificación, bajo la norma ISO 27001:2013 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, del Proceso de Registros Civiles.
- ❖ Certificación, bajo la norma ISO 9001:2013 de Sistema de Gestión de la Calidad, del Proceso de Registros Civiles.
- ❖ Certificación, bajo la norma ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de la Calidad, del Proceso de Certificación Digital.
- ❖ Certificación, bajo la norma ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de la Calidad, del Proceso de Registros de Identificación a los Servicios de Identificación de las Personas Naturales
- ❖ Certificación, bajo la norma ISO 27001:2007 de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, del Proceso de Padrón Electoral para por los siguientes subprocesos:
  - Subproceso de Actualización Padrón Electoral: Verificación de Domicilio, Publicación LPI e Impugnación de Domicilio.
  - Subproceso Elaboración de Padrón Electoral: Consulta Vecinal
  - Subproceso Asistencia Técnica Electoral
  - Subproceso de Verificación de Firmas para Demarcación Territorial
  - Subproceso de Verificación de Firmas para Consulta Popular de Revocatoria
  - Subproceso de Verificación de Firmas para Inscripción de Organizaciones Políticas.

### ➤ **Acreditaciones**

- ✓ La Resolución N° 094-2012/CNB INDECOPI acredita la aplicación Refirma en su versión 1.1 del RENIEC, para creación y verificación de firma digital.
- ✓ La Resolución N° 139-2012/CNB-INDECOPI acredita a RENIEC como Entidad de Certificación Raíz.
- ✓ La Resolución N° 140-2012/CNB-INDECOPI acredita a RENIEC como Entidad de Certificación Intermedia.
- ✓ En el año 2013, se logró la Acreditación de la Entidad de Registro del Estado Peruano (EREP) de Persona Natural
- ✓ Se logró la Acreditación de la Renovación de la Acreditación del RENIEC como Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP) (Persona Jurídica) por 5 años ante la Autoridad Administrativa Competente (AAC) de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE) del Estado Peruano. (Resolución N° 098-2018/CFE-INDECOPI).
- ✓ Se realizó la evaluación exitosa para el mantenimiento de acreditaciones, según el siguiente detalle:
  - ❖ Acreditación del Software de Firma Digital Desktop - REFIRMA versión 1.4.8 con Resolución N° 137-2017/CFE-INDECOPI, para creación y validación de firma digital.
  - ❖ Acreditación del RENIEC como prestador de servicios de valor añadido en la modalidad de autoridad de sellado de tiempo – Resolución N° 143-2017/CFE-INDECOPI.
  - ❖ Acreditación del RENIEC como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP) – Resolución N° 144-2017/CFE-INDECOPI.
  - ❖ Acreditación del RENIEC como Entidad de Certificación del Estado Peruano (ECEP) – Resolución N° 145-2017/CFE-INDECOPI.
  - ❖ Acreditación de la Entidad de Registro del Estado Peruano (EREP) de Persona Natural - Resolución N° 146-2017/CFE-INDECOPI.

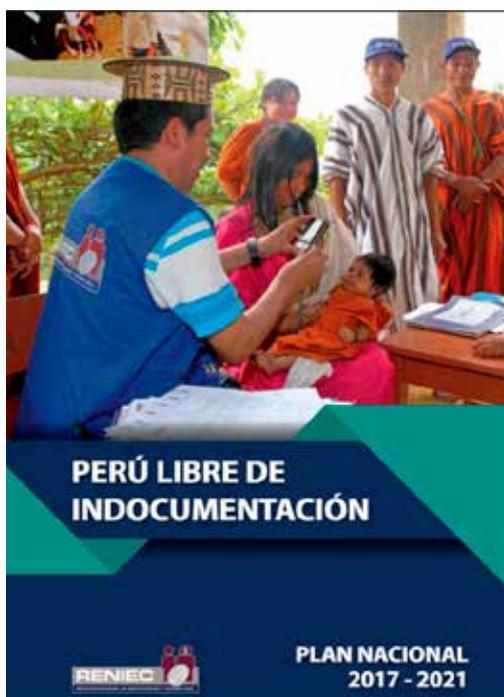
### ➤ **Apoyo a Sectores Vulnerables**

- ✓ Entre el 2007 y 2011, se dio inicio a la implementación de oficinas registrales auxiliares (ORA) en establecimientos de salud de MINSA y ESSALUD. La finalidad de la estrategia es articular el Certificado Nacido Vivo (CNV) en Línea con los registros en línea de RENIEC como la inscripción de nacimiento y el trámite de DNI del recién nacido, para facilitar el acceso a servicios de salud (SIS). Se realizó en el marco del Convenio MINSA – ESSALUD – RENIEC con la finalidad de Identificar al recién nacido dentro de los primeros cinco días de vida, lo que le permitirá ejercer el derecho a contar con su identidad para ser atendido de manera oportuna en los servicios y programas sociales que brinda el Estado.

A partir del 2012, con el apoyo del MEF a los programas presupuestales, se fortaleció la estrategia de implementación de las ORA en hospitales, priorizando a la población de 0 a 3 años de edad. Al 2018 se cuenta con 173 ORA en establecimientos de salud del país, que dan cobertura a los habitantes de 152 distritos, en los 24 departamentos y en la provincia constitucional del Callao.

Los resultados han sido favorables, pues hasta el año 2010 se había implementado 41 ORA y en ellas se logró registrar el 13.9 % de los nacimientos registrados en RENIEC (598,242 nacimientos en el año 2010). Al 2017 se ha logrado registrar en 171 ORA el 45 % de los nacimientos registrados en el RENIEC (577,604).

- ✓ Se aprobó el Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011 – 2015, mediante Resolución Jefatural N° 016-2011/JNAC/RENIEC y modificado con



Resolución Jefatural N° 248-2011/JNAC/RENIEC. Este documento contempló como grupos prioritarios de atención a personas con discapacidad; niños, niñas y adolescentes; víctimas de violencia política; pueblos indígenas y zonas de frontera. En el año 2015 se incluye como grupo prioritario a las personas adultas mayores y en el año 2017 a las personas trans. Así mismo mediante Resolución Jefatural N° 168-2017/JNAC/RENIEC (14 de diciembre de 2017) se aprobó el Plan Nacional Perú Libre de Indocumentación 2017 – 2021; que tiene como fin lograr que todos los peruanos posean un Documento Nacional de Identidad (DNI). En la elaboración y ejecución del plan participan más de 28 instituciones públicas y privadas, relacionadas con los grupos poblacionales que aún tienen dificultades para estar identificados de manera correcta y oportuna: niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, población de zonas fronterizas, víctimas de violencia política, población indígena de la Amazonía, personas con discapacidad y personas transgénero.

- ✓ En el año 2012, en alianza con la OEA, se desarrolló el proyecto “Campaña de Registro y Sensibilización en Zona Fronteriza del Perú” en los 10 distritos que conforman la provincia de Ayabaca (Piura).
- ✓ Entre los años 2012 y 2013 se ejecutó el proyecto “Fortalecimiento del Sistema Nacional de Registros Civiles e Identificación de los Peruanos Indocumentados en el Departamento de Huancavelica” en alianza con el BID.
- ✓ El programa presupuestal “Acceso de la Población a la Identidad” en el componente de apoyo social, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), en el marco de su estrategia de cierre de brechas y con el fin de mejorar la cobertura de los programas sociales a su cargo, estableció compromisos para la transferencia de recursos financieros en los años 2013, 2015, 2016, 2017 y 2018. Los compromisos fueron: otorgar la identificación





- a los menores de 12 años de CUNA Más y JUNTOS, implementar nuevas ORA, mejorar los reportes en el Padrón Nominal, desarrollar el aplicativo y reportes en línea de los certificados de defunción, participar en el SISFHO Móvil, acompañamiento en la validación de la ficha S-100 como integrante del Sistema Nacional de Focalización (SINAFO), llevar a cabo asistencia técnica registral y georreferenciación en las OREC de comunidades nativas, participar en los Tambos y actualizar las huellas de los beneficiarios del Programa Pensión 65, entre otros.
- ✓ Desde el 2016, RENIEC participa en las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) y, desde julio de 2018, en la nueva estrategia PIAS aéreas, atendiendo a población vulnerable, brindándole los servicios de trámites y entregas de DNI, asistencia registral y actas de nacimiento. Estas intervenciones se realizaron en los distritos loreanos de Putumayo, Yaguas, Teniente Manuel Clavero, Rosa Panduro, Napo, Torres Causana, Mazán y Morona; así como en las comunidades ubicadas en las islas y localidades cercanas a las orillas del Lago Titicaca. Las PIAS son una estrategia de intervención en alianza con el MIDIS y otras instituciones de apoyo social del Estado.
  - ✓ Se aprobó el Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad (Resolución Jefatural N° 03-2016/JNAC/RENIEC), que será utilizado como guía para la atención de todo el personal RENIEC que, de acuerdo a su competencia funcional, se encuentre en contacto con los usuarios y usuarias con discapacidad.
  - ✓ Se desarrolló un Plan Institucional para la Mejora de la Atención de Personas con Discapacidad.
  - ✓ Durante los años 2016 a 2018, se implementó el Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable ATN/CR-15223-PE, "Apoyo al mejoramiento del

acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la región de Cajamarca”.

- ✓ Se aprobó el protocolo PT-001-GRIAS/001 Atención a Personas Adultas Mayores con la Resolución Secretarial N° 0068-2017/SGEN, que brinda las pautas para la atención preferente y oportuna, y el buen trato de la persona adulta mayor, con enfoque de derecho, género, interculturalidad e intergeneracional.
- ✓ En el año 2018, se aprobó la Directiva DI-414-GRIAS/006 “Atención Registral de Personas Indocumentadas en Situación de Vulnerabilidad”.
- ✓ En los últimos años se emitieron resoluciones jefaturales que permitieron contar con un marco normativo para la atención gratuita de la población en situación de pobreza, pobreza extrema y/o vulnerabilidad: DNI para recién nacidos en situación de pobreza; trámites de DNI a partir de 65 años; cambio de ubigeo en el DNI en determinados distritos; personas damnificadas que residen en localidades declaradas en estado de emergencia; niños, niñas y adolescentes en situación de abandono albergados en centros de atención residencial (CAR), y los derivados por las DEMUNA.
- ✓ Se amplió el ámbito de intervención del registro itinerante de 11 a 16 jefaturas regionales.
- ✓ En coordinación con el Gobierno Regional de Huancavelica, gobiernos locales, la Dirección Regional de Salud, la Oficina Descentralizada de Seguro Integral de Salud y distintos programas sociales del MIDIS, y en el marco de la cooperación interinstitucional denominada Monitoreo Social del Programa Articulado Nutricional (PAN), el RENIEC organizó y brindó charlas y conversatorios para los registradores civiles y responsables de centros de salud a nivel de los distritos priorizados en la Jefatura Regional Huancavelica, con la finalidad de



alcanzar las metas del convenio EUROSPAN, ampliándose luego a otras jefaturas regionales a fin de priorizar a atención de sectores vulnerables, con especial énfasis en los niños recién nacidos.

- ✓ Se desarrolló el formato electrónico usado para actualización de información de oficinas de registro del estado civil (OREC), con la finalidad de que los registradores civiles puedan remitir la información de las OREC en forma digital, para una mayor rapidez al procesar los datos y un mayor ahorro de papel.
- ✓ Se elaboraron y distribuyeron materiales informativos en lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva, y materiales informativos en braille para personas con discapacidad visual.

### ➤ **Innovaciones Tecnológicas en RENIEC**

- ✓ En el año 2011, se llevó a cabo la implementación del sistema de gestión administrativa de la Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP) para la realización de los procesos de emisión y cancelación de certificados digitales.
- ✓ Durante el año 2011, se hizo seguimiento y monitoreo a las actividades de operación, monitoreo y soporte técnico del centro de cómputo del AFIS y su centro de contingencia.
- ✓ En el año 2012, se desarrolló el Sistema de Registros de Hechos Vitales (que emite de manera electrónica el Certificado de Nacido Vivo) con la finalidad de dar inicio al ciclo de documentación en forma sistematizada, ya que dicho documento sirve como base para la obtención de la partida de nacimiento y, por ende, del DNI. El sistema fue desarrollado por el RENIEC y su implementación en los centros de salud está a cargo del MINSA.
- ✓ En el 2012 se adquirió un sistema de videoconferencia con la finalidad de integrar a las jefaturas regionales, y facilitar la organización de charlas de capacitación sobre temas institucionales a nivel nacional.
- ✓ En el 2012 se instalaron las líneas de transmisión de datos de alta velocidad (línea dedicada) en 160 agencias a nivel nacional, con la finalidad de mejorar el servicio en las agencias, disminuyendo los tiempos de atención.
- ✓ Se aprobó la Directiva DI-390-GCI/009 "Arquitectura Institucional" con Resolución Secretarial N° 00042-2016/SGEN/RENIEC, que define los lineamientos para el desarrollo de los planos arquitectónicos a nivel de organización. Esta directiva sirve de soporte a una estrategia del RENIEC fundamentada en buenas prácticas, orientada a la adopción de estándares y al mejor uso de la tecnología de la información como impulsora de los procesos, planes y programas institucionales. Dichos lineamientos se vienen utilizando en el desarrollo del Proyecto de

Ingeniería de Procesos (definido hasta nivel 1 - Arquitectura) y sirven de base en:

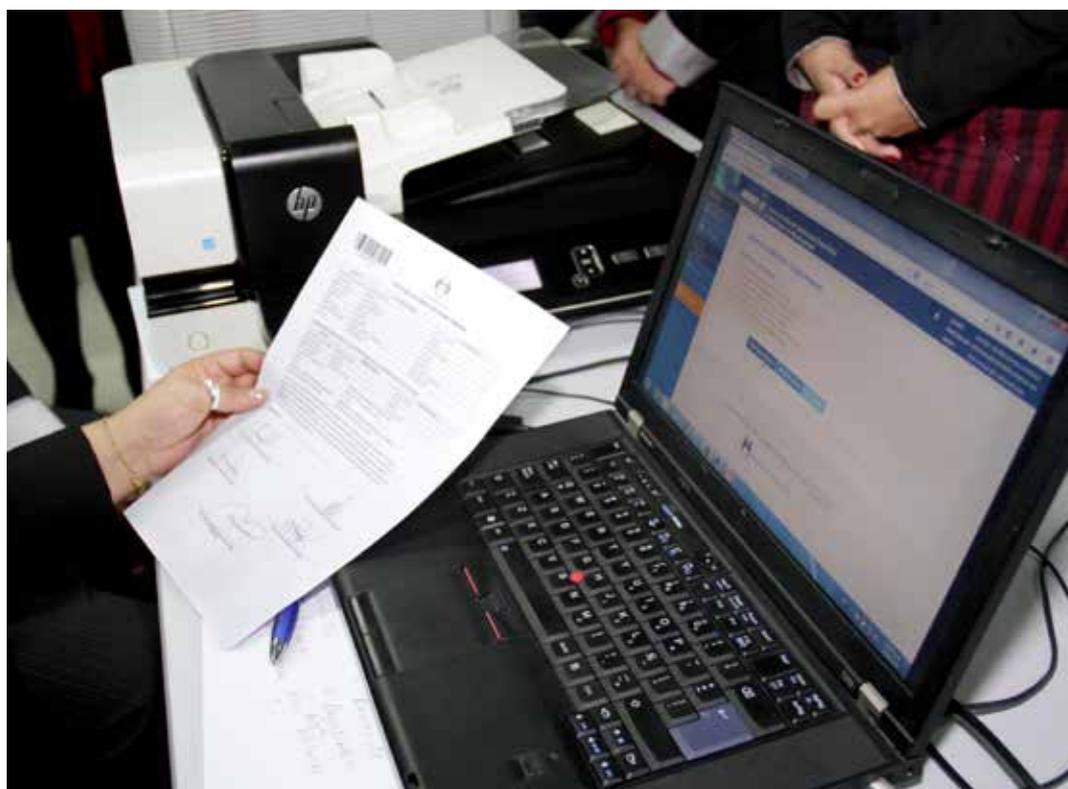
- ❖ Gestión por procesos
  - ❖ Gestión por proyectos
  - ❖ Gestión de la innovación
  - ❖ Gestión de la calidad
  - ❖ Gestión del conocimiento
  - ❖ Gestión de seguridad de la información
  - ❖ Gestión de riesgos
  - ❖ Gestión de los servicios de tecnología de la información
- ✓ Se realizó el primer piloto de Cloud Computing - Plataforma de Educación Virtual de la Escuela Registral (ER), que empezó en el año 2017 y continuó hasta mediados del año 2018.
  - ✓ Se realizó la apertura y descentralización de una línea de digitalización decadactilar en Lima y Arequipa, la cual permitió reducir los plazos de entrega de DNI.
  - ✓ En el año 2018, se logró la generación de la nueva jerarquía PKI ECERNEP PERÚ CA ROOT3, que se gestiona con tecnología moderna y permite un incremento de tiempo en la vigencia de los certificados para DNle.
  - ✓ Implementación de una solución para saber cuáles son las mejores huellas que el ciudadano tiene en el Sistema ABIS; esto incrementa la rapidez y la confiabilidad en el proceso de identificación.
  - ✓ Se desarrollaron mejoras al aplicativo AIP (Acceso a la Información Pública) para que la solicitud del ciudadano sea registrada *on line* por la web y recibida por la Oficina de Administración Documentaria (OAD). El aplicativo envía un correo al ciudadano informando que su solicitud fue recibida, y luego la deriva al área competente encargada de atender la solicitud.
  - ✓ Se incorporaron dos bases de datos para la solución de inteligencia de negocios en versión Oracle 11G, manteniendo la estandarización de bases de datos.
  - ✓ En Arequipa se implementó el servicio de captura en vivo, que permite la toma de la foto y la captura de las huellas dactilares y la firma con dispositivos digitales, lo que contribuye a reducir el tiempo de emisión del DNI.
  - ✓ Se implementó el aplicativo para dispositivos móviles que permite la identificación de las personas mediante el uso de la biometría facial en la realización de trámites de DNI (duplicado y cambio domiciliario).
  - ✓ Se implementó un sistema de identificación multibiométrico que permite el uso de la biometría facial y la decadactilar.
  - ✓ Se impulsó el uso del DNI Móvil con la finalidad de permitir la rápida identificación del ciudadano, utilizando el dispositivo móvil (celular).



➤ **Proyectos Institucionales y de Inversión Pública:**

- ✓ Proyecto "Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional".
- ✓ Proyecto "Capacity Planning".
- ✓ Proyecto "Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos del RENIEC bajo la EA 0031".
- ✓ Proyecto Hackathon - "Interoperabilidad para la Mejor Atención al Ciudadano".
- ✓ Proyecto "Certificación de las Cartas de Servicio de RENIEC".
- ✓ Proyecto "Identidad Digital como Servicio: Piloto de la Pasarela Nacional de Autenticación Electrónica".
- ✓ Implementación en las OREC incorporadas y revocadas, del acta electrónica de celebración de matrimonio.
- ✓ Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la Región Cajamarca – BID.
- ✓ Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 a proceso clave de registro electoral.
- ✓ Servicio de procesamiento de actas registrales de las oficinas de registro del estado civil (OREC) en la Región Tumbes.
- ✓ Proyecto Piloto "Delegación Registral Móvil en OREC de Comunidades Nativas ubicadas en la Región Junín".
- ✓ Implementación y Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), en los procesos de registro electoral (GRE) y gestión de las TIC y gobierno electrónico (GTI).

- ✓ Ingeniería de Procesos.
- ✓ Diagnóstico para la implementación del Sistema de Control Interno del RENIEC.
- ✓ El proyecto “Servicio de atención de documentos registrales en formato digital” En el 2013 se culminó la primera fase del proyecto “Registro Nacional de Colecciones Documentales y Archivos Históricos Públicos del RENIEC”, concerniente a libros registrales (nacimiento, matrimonio y defunción) del Siglo XIX; registrando al detalle el formulario F3 “Identificación de Unidades de Archivamiento y Unidades Documentales” a fin de ser presentados al Archivo General de la Nación (AGN).



## Premios y Reconocimientos

### Año 2011

#### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (Sni) 2011

Título de postulación: Acta Registral Electrónica  
Categoría: Sector Público  
Resultado: Ganador



#### Premio Creatividad Empresarial 2011

Título de postulación: Servicio de Verificación Biométrica  
Categoría: Gestión Pública Nacional  
Resultado: Ganador



#### Premio Creatividad Empresarial 2011

Título de postulación: e-acta Registral  
Categoría: Desarrollo Tecnológico e Informática  
Resultado: Ganador



#### Premio Nacional a la Calidad 2011

Título de postulación: Acta Registral Electrónica  
Categoría: Calidad, Sostenibilidad e Impacto Social  
Resultado: Medalla de Oro



#### Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2011

Título de postulación: DNI Gratuito para menores de 0 a 16 años  
Categoría: Inclusión Social,  
Resultado: Ganador



### Año 2012

#### Premio Iberoamericano De La Calidad (Fundibeq) - 2012

Título de postulación: Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para las Administraciones Públicas 2012  
Categoría: Sector Público - Grandes  
Resultado: Premio Oro



#### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2012

Título de postulación: Identificación de personas al instante mediante el moderno sistema AFIS  
Categoría: Sector Público  
Resultado: Ganador



#### Ciudadanos al Día (CAD) - 2012

Título de postulación: Tu Acta de Nacimiento segura, con Certificado de Nacido Vivo CNV Digital  
Categoría: Sistemas de Gestión Interna  
Resultado: Ganador



#### Ciudadanos Al Día (CAD) - 2012

Título de postulación: El-Acta Registral  
Categoría: Sistemas de Gestión Interna  
Resultado: Ganador



## Año 2013

### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2013

Título de postulación: Tu Acta de Nacimiento segura con Certificado de Nacido Vivo - CNV Digital.

Categoría: Sector Público

Resultado: Ganador



### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2013

Título de postulación: Registro Civil a tu alcance.

Categoría: Sector Público

Resultado: Ganador



### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2013

Título de postulación: Registros Civiles en Línea en OREC de municipalidades

Categoría: Sector Público

Resultado: Ganador



### Premio Creatividad Empresarial 2013

Título de postulación: Planta de Producción de Microformas Digitales

Categoría: Premio Especial- Gestión Pública

Resultado: Ganador



### Ciudadanos al Día (CAD) - 2013

Título de postulación: Identificación, Inclusión Social y ciudadanía en escenarios post conflicto: Huancavelica – Perú

Categoría: Inclusión Social

Resultado: Ganador



### Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público (ONU) - 2013

Título de postulación: Documento Nacional de Identidad (DNI) de menores y su impacto en el ejercicio de los Derechos Humanos

Categoría: Mejorando los servicios públicos

Resultado: Ganador



## Año 2014

### Buenas Prácticas Interculturales en Gestión Pública 2014: La diversidad es lo nuestro – Ministerio de Cultura

Título de postulación: Registro Civil Bilingüe: el RENIEC al rescate de la lengua jaqaru.

Categoría: Gobiernos Nacionales

Resultado: Ganador



### Premio Iberoamericano de la Calidad (Fundibeq) - 2014

Título de postulación: Premio Iberoamericano de la Calidad - Excelencia en la Gestión.

Categoría: Sector Público - Grandes

Resultado: Premio Plata



### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2014

Título de postulación: Servicio de Atención de Documentos Registrales en Formato Digital.

Categoría: Sector Público

Resultado: Ganador



### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2014

Título de postulación: Trámite de Duplicado DNI vía Banco de la Nación.

Categoría: Sector Público

Resultado: Ganador



### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2014

Título de postulación: Rectificación Administrativa de Actas Registrales, al instante.

Categoría: Sector Público

Resultado: Ganador



### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2014

Título de postulación: Procesamiento de Registros Civiles con Microformas Digitales.

Categoría: Sector Público

Resultado: Ganador



### Ciudadanos Al Día (CAD) - 2014

Título de postulación: DNI y caminos de oportunidad e igualdad para niñas, niños y adolescentes del Perú.

Categoría: Inclusión Social

Resultado: Premio de la Década



### OEA Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública efectiva - 2014

Título de postulación: Documento de Identificación de menores y su impacto en el ejercicio de los Derechos Humanos y el desarrollo del país.

Categoría: Innovación en la Calidad de las Políticas Públicas

Resultado: Reconocimiento especial a la postulación





## Año 2015

### Premio Nacional de Cultura 2015. Ministerio de Cultura

Título de postulación: **Institucional**  
Resultado: **Ganador**



### Premio Conectarse para Crecer 2015 - Telefónica del Perú

Título de postulación: Premio Iberoamericano de la Calidad - Excelencia en la Gestión  
Categoría: Reconocimiento Entidades del Estado  
Resultado: Ganador



### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2015

Título de postulación: Registro Civil Bilingüe: el RENIEC Al rescate de la Lengua Jaqaru.  
Categoría: Sector Público  
Resultado: Ganador



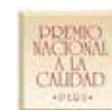
### Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2015

Título de postulación: Servicio de Identificación descentralizada  
Categoría: Sector Público  
Resultado: Ganador



### Premio Nacional a la Calidad 2015

Título de postulación:  
Categoría: Sector Público  
Resultado: Ganador  
Categoría: Oro  
Resultado: Medalla Empresa Líder en Calidad.



### Premio Nacional Democracia Digital 2015

Título de postulación: Registro Civil Bilingüe en Línea Castellano – Awajún  
Categoría: Sector Público  
Resultado: Mención Honrosa



### Buenas Prácticas en Gestión Pública 2015 - Ciudadanos al Día (CAD)

Título de postulación: Registros Civiles.Net Nueva Arquitectura Inter-Institucional Perú al 2021  
Categoría: Simplificación de Trámites  
Resultado: Ganador



### Reconnaissance International. The Regional Id Document Of The Year - 2015

Título de postulación: **Regional Id Document OF THE Year**  
Categoría: Regional Id Document  
Resultado: DNle Ganador





## Año 2016

Reconocimiento "Aliados por la Educación 2016" MINEDU  
 Título de postulación: Mejorar la articulación intersectorial  
 Reconocimiento obtenido: Mención Honrosa



Premio Nacional Democracia Digital 2016  
 Título de postulación: Tecnología Biométrica al Servicio de los Usuarios de Pensión 65  
 Categoría: Sector Público  
 Resultado: Ganador



Ciudadanos al Día (CAD) – 2016. Buenas Prácticas en Gestión Pública  
 Título de postulación: Red Interinstitucional de recuperación de Actas para el acceso a la Identificación  
 Categoría: Cooperación Público-Pública  
 Resultado: Ganador



Reconocimiento para la Gestión de Proyectos de Mejora (SNI) - 2016  
 Título de postulación: Gestión Intercultural en el Registro Civil  
 Categoría: Sector Público  
 Resultado: Ganador



Premio Iberoamericano de la Calidad (Fundibeq) - 2016  
 Título de postulación: Premio Iberoamericano de la Calidad - Excelencia en la Gestión  
 Categoría: Sector Público - Grandes  
 Resultado: Premio Oro



Competencia Equipos Líderes de la Excelencia - 2016. Instituto para la Calidad PUCP  
 Título de postulación: Registro Civil Bilingüe el RENIEC al Rescate de las Lenguas Originarias del Perú  
 Categoría: Mejor Equipo: Nivel Oro  
 Resultado: Ganador



Competencia Equipos Líderes de la Excelencia - 2016. Instituto para la Calidad PUCP  
 Título de postulación: Registro Civil Bilingüe el RENIEC al Rescate de las Lenguas Originarias del Perú  
 Categoría: Mejor Presentación  
 Resultado: Ganador



## Año 2017

### Premio Creatividad Empresarial 2017- UPC

Título de postulación: Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe

Categoría: Servicio al Cliente

Resultado: Ganador



### Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - 2017 - OEA

Título de postulación: Grupos de trabajo por población vulnerable, un aporte para el cierre de brechas en documentación con sostenibilidad

Categoría: Innovación en la coordinación Institucional: Inter-institucional. Intra-institucional, y con la Sociedad Civil

Reconocimiento obtenido: Mención Honorífica



### Premios NovaGob Excelencia 2017

Título de postulación: Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe

Categoría: Tecnologías y Transformación Digital para la Generación de Valor Público. Mejor Iniciativa de colaboración interinstitucional

Resultado: Ganador



### Premios Corresponsables. Fundación Corresponsables

Categoría: Administración y Entidades Públicas

Reconocimiento obtenido:



### Premio Internacional a la Excelencia Itea Team

Categoría: Proyecto Creativo

ASQ Conferencia Mundial sobre la Calidad y Mejora

Proceso Internacional de Premio a la Excelencia en Equipo.

Charlotte. Carolina Del Norte



### Premio Internacional a la Excelencia Itea Team -

Categoría: Estudios de Caso de Vivo Storyboards

Proceso de Premio a la Excelencia Internacional de Mejora

Resultado: Ganador del segundo lugar



### Reconocimiento a Sistemas de Gestión Certificados (Comité de Gestión de la Calidad)

Certificación ISO 27001:2013: Certificación del SGSI del Proceso de Padrón Electoral de la Gerencia de Registro Electoral



### Reconocimiento a Sistemas de Gestión Certificados (Comité de Gestión de la Calidad)

Re-Certificación ISO 9001:2008: Los sistemas de información que sustentan a los sub procesos de Producción y Servicios de Certificación Digital y su Soporte, ejecutados en la Planta PKI del RENIEC, según la declaración de aplicabilidad vigente de la Gerencia de Registro de Certificación Digital



### Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2017

Título de postulación: Certificado de Defunción en Línea (CDEF) - Sistema de Registro de Hechos Vitales

Categoría: Sector Público

Resultado: Ganador



### Premio al Mejor de su Clase - Global Excellent Performance Award (GPEA) 2017

Categoría: No Lucrativas

Resultado: Ganador



### Competencia Equipos Líderes de la Excelencia - 2017. (Instituto para la Calidad (UCP)

Título de postulación: Descentralizando la Identificación en el Perú

Categoría: Mejor Equipo - Nivel Bronce

Resultado: Ganador-Nivel Bronce



### Competencia Equipos Líderes de la Excelencia - 2017. (Instituto para la Calidad (UCP)

Título de postulación: Descentralizando la Identificación en el Perú

Categoría: Mejor póster

Resultado: Ganador



## Año 2018

### Premio Iberoamericano de la Calidad - Excelencia en la Gestión 2018

Título de postulación: Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas  
Categoría: Administración Pública Grande  
Resultado: Ganador - Oro



### Premio Iberoamericano de la Calidad (Fundibeq) - 2018

Resultado: Premio a la Trayectoria Excelente



### Premio Democracia Digital - 2018

Título de postulación: El Portal del Ciudadano  
Categoría: Sector Público  
Reconocimiento obtenido: Mención Honrosa



### Creatividad Empresarial 2018

Título de postulación: Padrón Nominal de Niños y Niñas menores de 6 años  
Categoría: Gestión Pública Nacional  
Resultado: Finalista



### Reconocimiento a Sistemas de Gestión Certificados (Comité de Gestión de la Calidad)

Recertificación ISO 9001:2008: Servicios de Registros Civiles de las personas naturales desde la recepción de solicitudes hasta la entrega de los productos realizados por la Gerencia de Registros Civiles



### Reconocimiento a Sistemas de Gestión Certificados (Comité de Gestión de la Calidad)

Recertificación ISO 9001:2008: Servicios de Identificación de las personas naturales desde la recepción de solicitudes hasta la entrega de los productos realizados por la Gerencia de Registros de Identificación



### Buenas Prácticas en Gestión Pública (Ciudadanos al Día - CAD)

Título de postulación: Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe  
Categoría: Servicio de Atención al Ciudadano  
Resultado: Ganador



### Buenas Prácticas en Gestión Pública (Ciudadanos al Día - CAD)

Título de postulación: Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe  
Reconocimiento obtenido: Premio Especial a la Innovación Pública



### Competencia Equipos Líderes de la Excelencia - 2018 (Instituto para la Calidad - PUCP)

Título de postulación: "Portal Web del Registrador Civil con Servicios Registrales Electrónicos"  
Categoría: Mejor Equipo  
Resultado: Ganador Bronce



### Competencia Equipos Líderes de la Excelencia - 2018 (Instituto para la Calidad - PUCP)

Título de postulación: "Portal Web del Registrador Civil con Servicios Registrales Electrónicos".  
Reconocimiento obtenido: Mejor Presentación



Premio Innovadores De América - 2018 (Innovamerica, Inc.)  
Título de postulación: Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe  
Resultado: Finalista



➤ **Recursos Humanos**

- ✓ Durante los dos periodos de la gestión del Dr. Jorge Luis Yrivarren Lazo, la institución contó con servidores contratados bajo tres modalidades diferentes: Contratación Administrativa de Servicios (CAS), Decreto Legislativo N° 728 (CAP) y Contrato a Plazo Fijo (CPF). La cantidad de contratados entre los años 2011 y 2018 se muestra en el cuadro siguiente:

**Cuadro N° 8: Recursos Humanos**

PERSONAL	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
CAS	3,471	4,019	3,532	3,134	3,265	3,296	3,179	3,184
CAP	508	518	521	527	537	584	644	640
CPF	8	5	24	43	68	98	174	269
	<b>3,987</b>	<b>4,542</b>	<b>4,077</b>	<b>3,704</b>	<b>3,870</b>	<b>3,978</b>	<b>3,997</b>	<b>4,093</b>

Fuente: Subgerencia Estadística/ GPP

Otros avances en gestión de recursos humanos se precisan a continuación.

- ✓ Se realizaron campañas de salud preventiva para los colaboradores del RENIEC y sus familiares.
- ✓ Se conmemoraron fechas especiales que permitieron integrar a la familia RENIEC, tales como el Día del Trabajo, el Día de la Madre, el Día del Padre, el aniversario del RENIEC y la Navidad.
- ✓ Anualmente se realizaron las Olimpiadas Nacional RENIEC de manera descentralizada y congregaron a los mejores deportistas de la institución.
- ✓ Se inauguraron tópicos en la sede de San Borja y en la sede del Jr. Áncash, sumándose a los otros dos tópicos institucionales.
- ✓ Se continuó realizando la Evaluación de la Capacitación brindada al personal que participa en los procesos clave de la Institución, habiéndose iniciado con los procesos de Registros de Identificación y de Registros Civiles; en el año 2016 se agregó el proceso de Certificación Digital y en el 2017 el de Padrón Electoral.
- ✓ En el año 2014, se realizaron evaluaciones a las Jefaturas Regionales de Tarapoto y Arequipa.

PREMIO  
AYECTORIA  
EXCELEN

2019



PREMIO  
AYECTORIA EXCELEN  
PREMIO HOMAJE  
DE CALIDAD  
INMETEC

2019

EXCELENTE  
AMERICANO  
CALIDAD

ALITAS  
EXCELENTE

20



# Capítulo IV

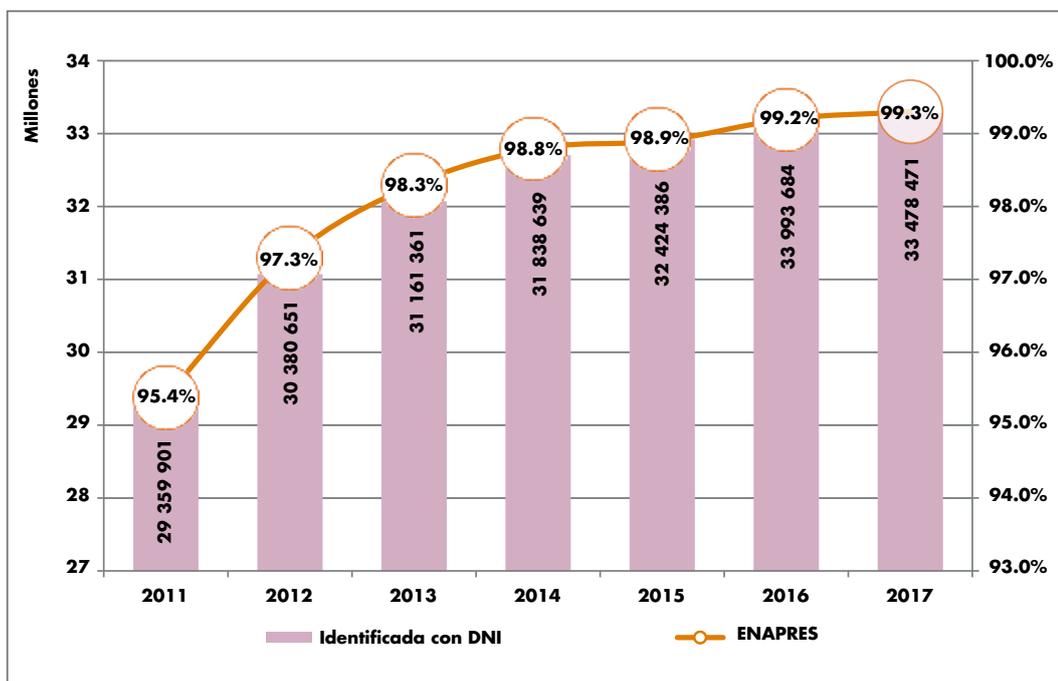
## RESULTADOS DE LA GESTIÓN

## Registros de Identificación

Una de las funciones principales del RENIEC es la identificación de las personas, a través del Documento Nacional de Identidad (DNI), que permite ejercer deberes y derechos ciudadanos. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), con la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (Ex ENAPRES), mide anualmente el avance de los principales indicadores de los programas presupuestales del sector público; es así como, del programa presupuestal "Acceso de la Población a la Identidad" a cargo del RENIEC, se obtiene información del avance de la cobertura de la identificación.

En el siguiente gráfico, se visualiza el crecimiento permanente de la población identificada con DNI. En el año 2011 el porcentaje era 95.4 % y en el año 2017 ya se cuenta con el 99.3 % de la población identificada.

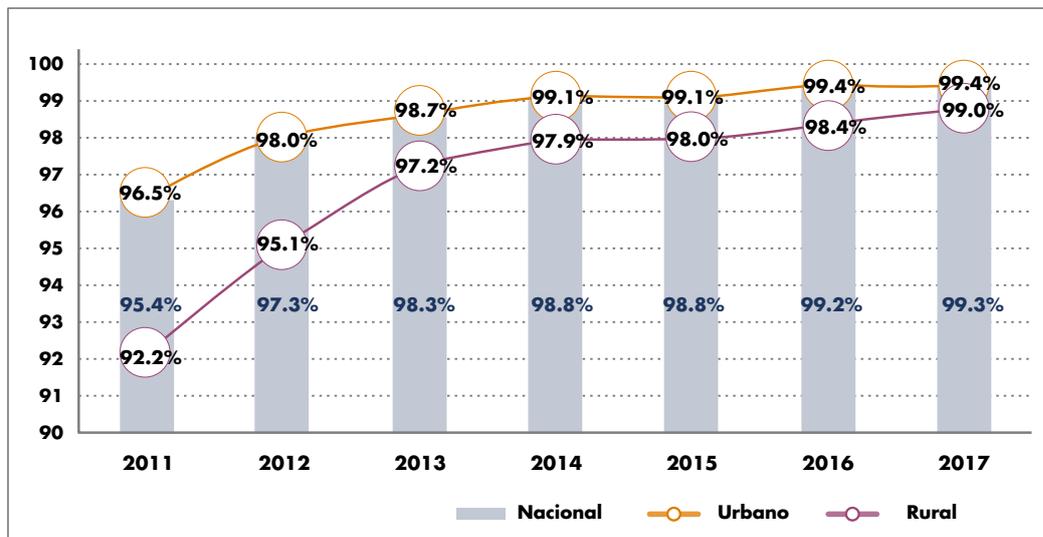
**Gáfico 5: Población Identificada con DNI por Año**



Fuente: Registro Único de Identificación de las Personas Naturales - RENIEC / ENAPRES - INEI.  
Elaboración: Subgerencia de Estadística - GPP

Los registros administrativos de RENIEC (RUIPN) reflejan que en el año 2011 un total de 29.3 millones de personas contaban con DNI, y al cierre del año 2017 un total de 33.5 millones de personas cuentan con DNI.

**Gráfico N°6: Población Identificada con DNI según Área Geográfica**

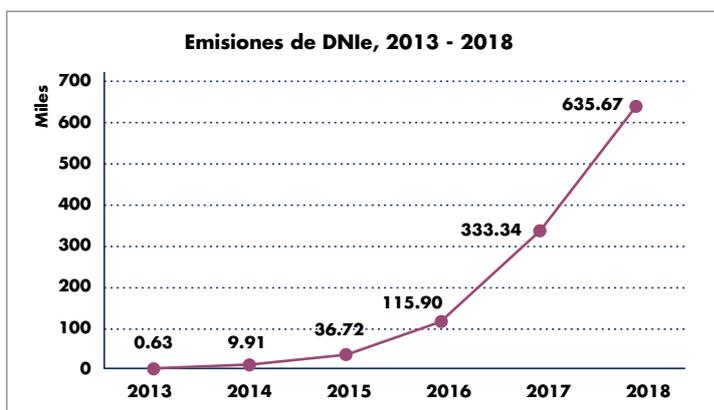


Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales - EPP (Ex-ENAPRES)

Asimismo, según la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales, la evolución en la identificación de la población según área geográfica ha sido sustancial en los últimos años; al cierre del año 2017, el 98.8 % en el área rural cuenta con DNI y el 99.4 % en el área urbana.

✓ **DNle**

**Gráfico N°7: Emisión DNle 2013 - 2018**



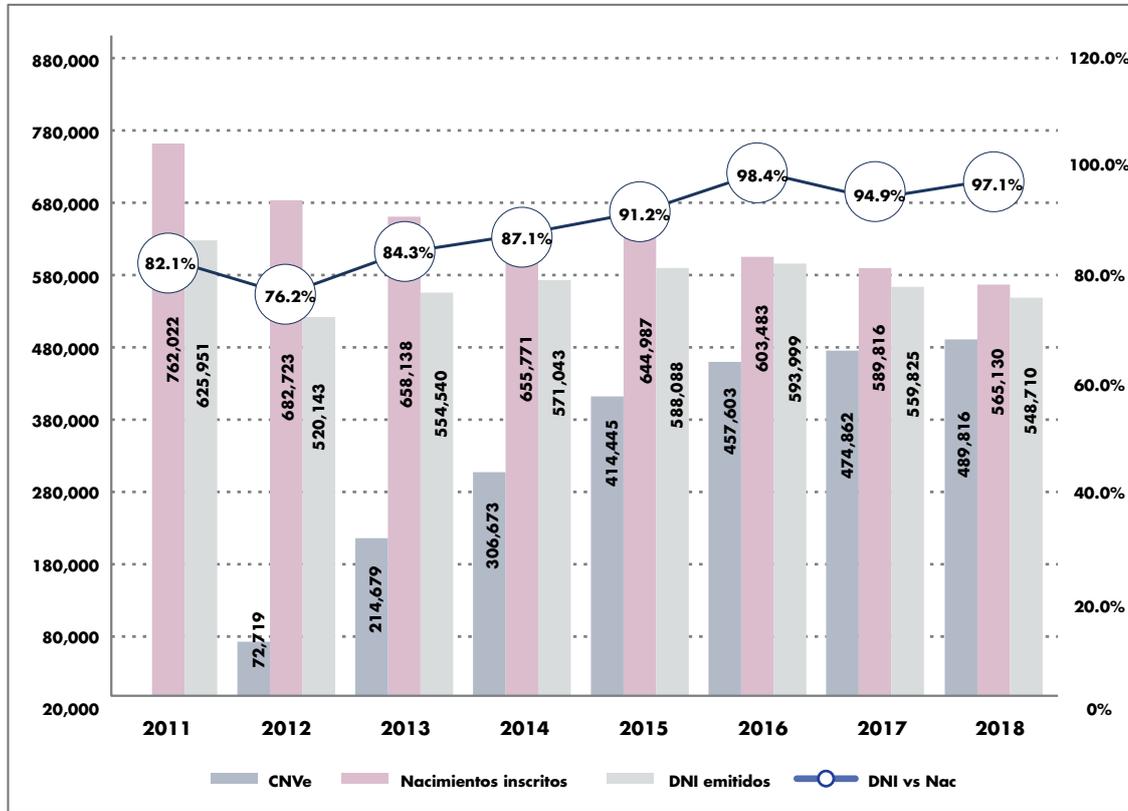
Fuente: Subgerencia Estadística - GPP

**Cuadro N°9: Emisión DNle, según Tipo de Pago**

AÑOS	Total	Pagado	Gratuito
2013	625	625	0
2014	9,905	7,064	2,841
2015	36,716	33,880	2,836
2016	115,897	103,303	12,594
2017	333,343	297,758	35,585
2018	635,672	591,965	43,707

✓ **Emisión de DNI para recién nacidos**

**Gráfico N°8: CNVe, Inscripciones de Nacimientos y DNI Emitidos por primera vez 2011 - 2018**



Fuente: Sub Gerencia de Estadística

➤ **Registros Civiles**

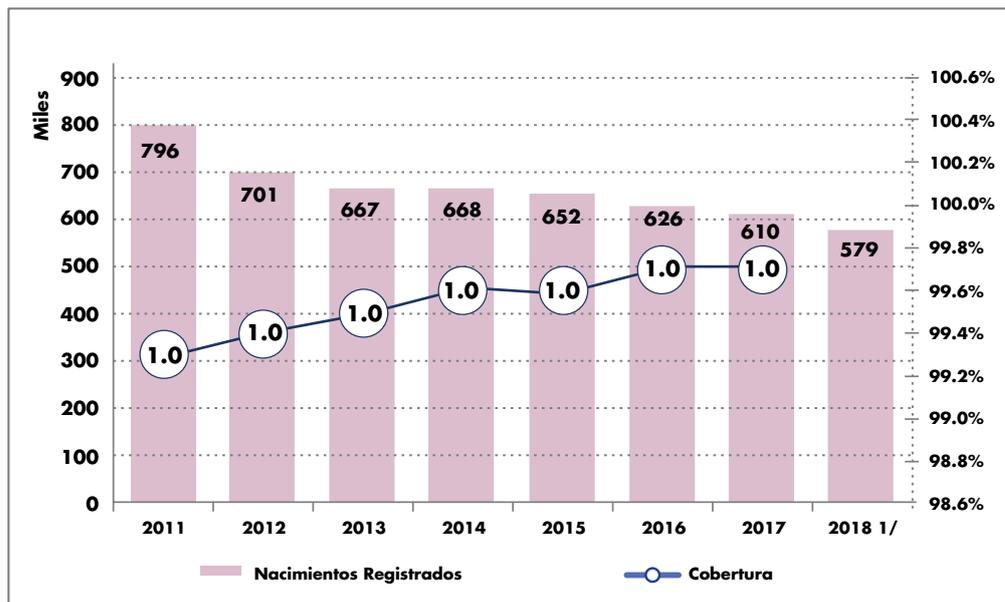
El registro de los hechos vitales y los actos modificatorios del estado civil constituye una de las principales fuentes de datos demográficos.

En los últimos años existe una tendencia creciente en la cobertura del registro de nacimientos, en términos porcentuales, debido al avance en la estrategia de integración y digitalización de registros civiles, a la implementación de nuevas oficinas registrales a nivel nacional y de oficinas registrales auxiliares (ORA) en los principales hospitales del país donde se registran un mayor número de nacimientos. Todo esto genera una mayor cobertura de registro de los hechos vitales (nacimientos y defunciones) y actos modificatorios del estado civil (matrimonios y divorcios).

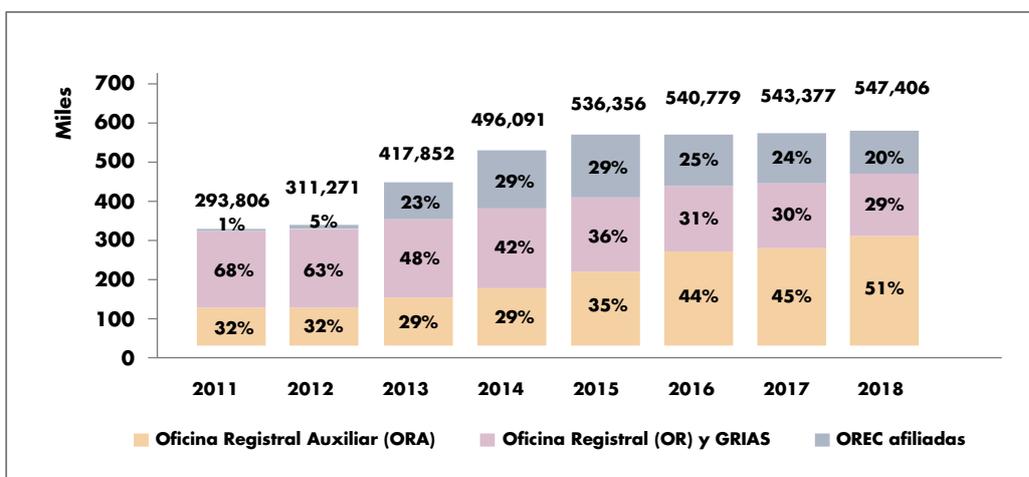
✓ **Nacimientos**

La cobertura de los registros de nacimientos a nivel nacional desde 2011 ha crecido de manera moderada, manteniéndose constante en los años 2016 y 2017; no obstante, en términos absolutos el número de nacimientos ocurridos año a año ha decrecido, concordante con la tasa de natalidad.

**Gráfico N°9: Nacimientos Registrados y Porcentaje de Cobertura del Registro por Año**



**Gráfico N°10: Inscripciones de Nacimientos por Tipo de Oficina**



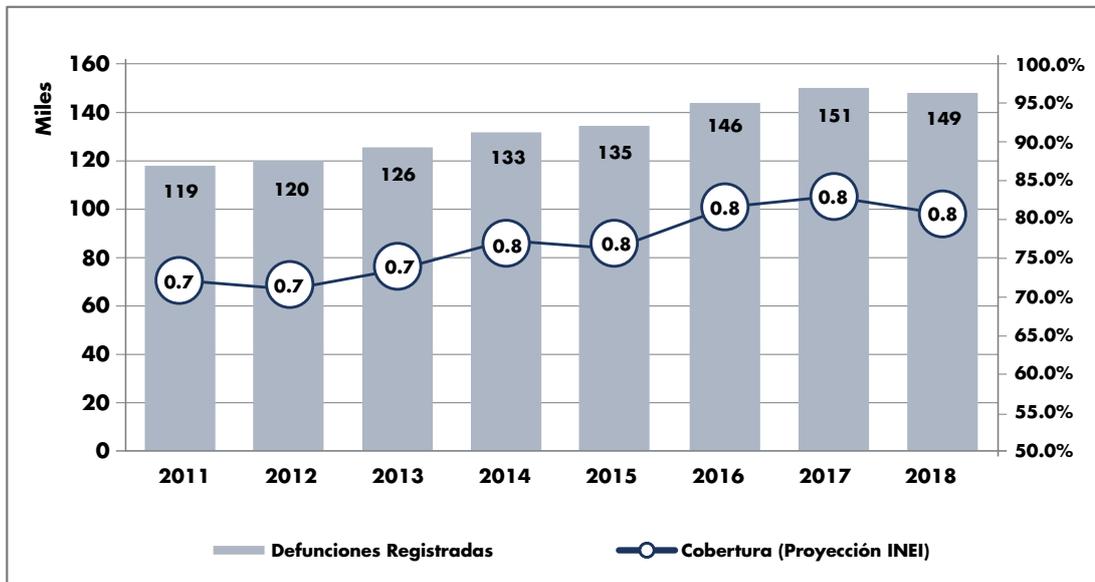
Tipo de Local	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Total</b>	293 806	311 271	417 852	496 091	536 356	540 779	543 377	547 406
Oficina Registral Auxiliar (ORA)	93 098	98 284	121 058	143 555	187 409	237 667	246 970	279 418
Oficina Registral (OR) y GRIAS	198 440	197 314	200 886	209 303	192 544	167 679	164 280	158 739
OREC afiliadas	2 268	15 6673	95 908	143 233	156 403	135 433	132 127	109 249

Fuente: Base de datos de SRCMF  
 Elaboración: Subgerencia de Estadística - GPP

✓ **Defunciones**

La cobertura de los registros de defunciones en el año 2018 presenta un incremento del orden del 11.9 % respecto al año 2011, tendencia que concuerda con las proyecciones del INEI. La cobertura de las inscripciones está mejorando y refleja la disminución del subregistro, y esto se debe a la implementación de la estrategia de creación de ORA en hospitales y la implementación de OREC afiliadas.

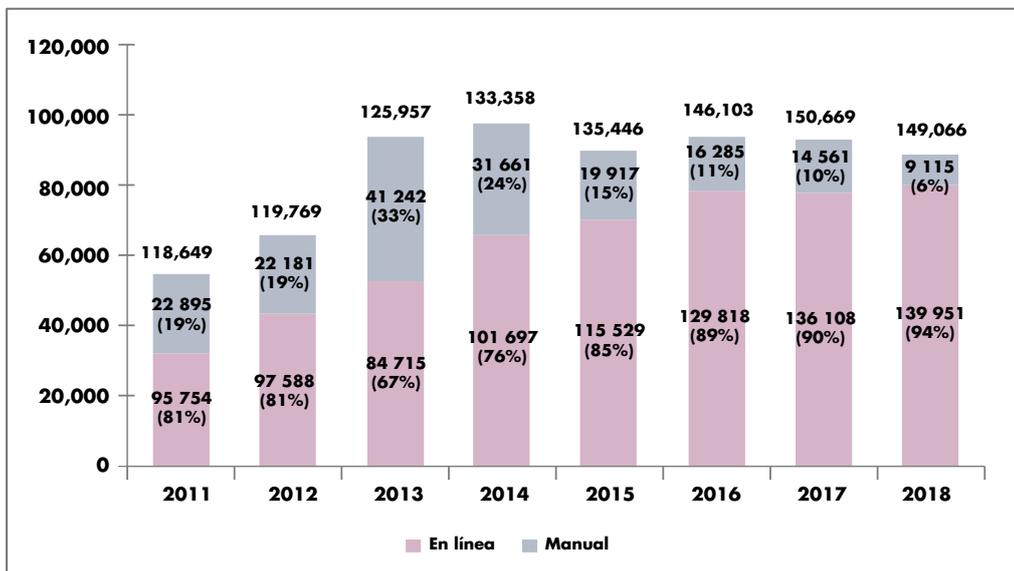
**Gráfico N° 11: Defunciones Registradas y Porcentaje de Cobertura del Registro por Año**

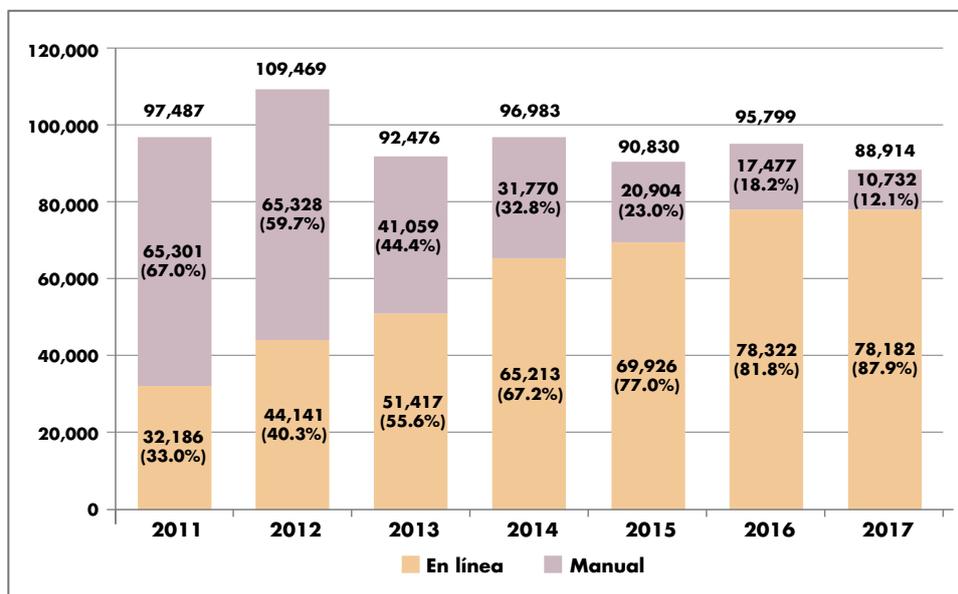


1/ Resultado preliminar (enero - diciembre)

Fuente: Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas / Proyecciones de Defunciones INEI

**Gráfico N°12: Defunciones Registradas por Año según Modalidad de Registro**



✓ **Matrimonios****Gráfico N° 13: Matrimonios Registrados por Año según Modalidad de Registro**✓ **Copias Certificadas**

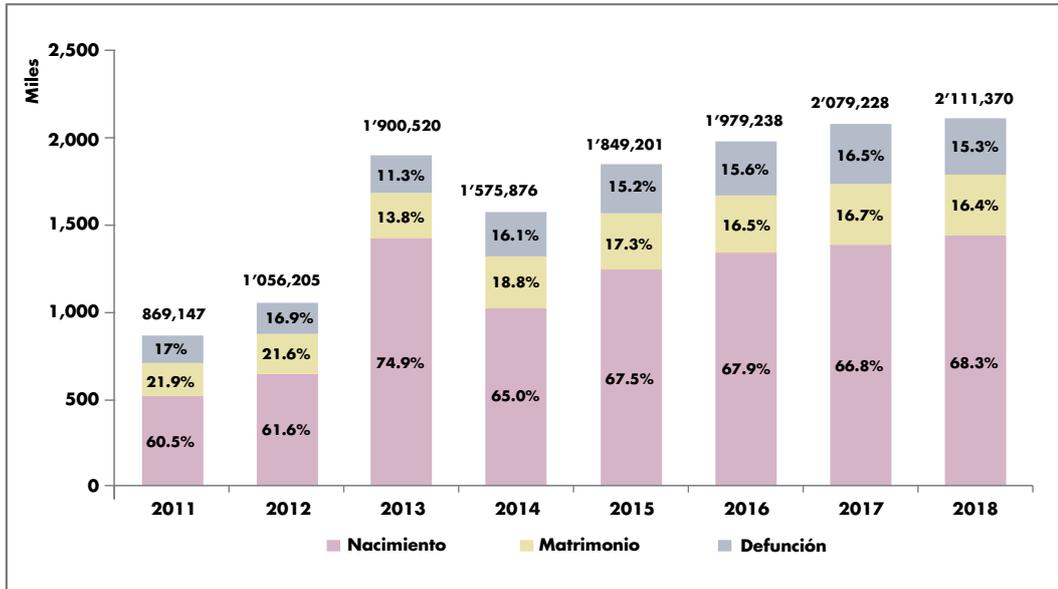
La copia certificada es el documento oficial expedido a nombre del Estado que prueba la ocurrencia del hecho inscrito, el cual se utiliza en diversos trámites y gestiones. La estrategia de integración y digitalización de los registros civiles, así como la implementación de nuevas oficinas registrales a nivel nacional y oficinas registrales auxiliares (ORA) en los principales hospitales del país donde se inscriben nacimientos y defunciones han permitido mejorar este servicio.

Con respecto a la emisión de copias certificadas de actas registrales de nacimiento, matrimonio y defunción, se observa una tendencia creciente, mostrándose un incremento en el 2018 del 142.9 % respecto al 2011.

Las copias certificadas de actas pueden ser solicitadas de forma descentralizada en cualquier Oficina Registral (OR), Plataforma Virtual Multiservicios (PVM) o Agencia RENIEC.

En las Oficinas de Registro del Estado Civil afiliadas (OREC Afiliadas) de las Municipalidades expiden copias certificadas de los hechos allí inscritos.

**Gráfico N° 14: Copias Certificadas de Actas Registrales por Año**



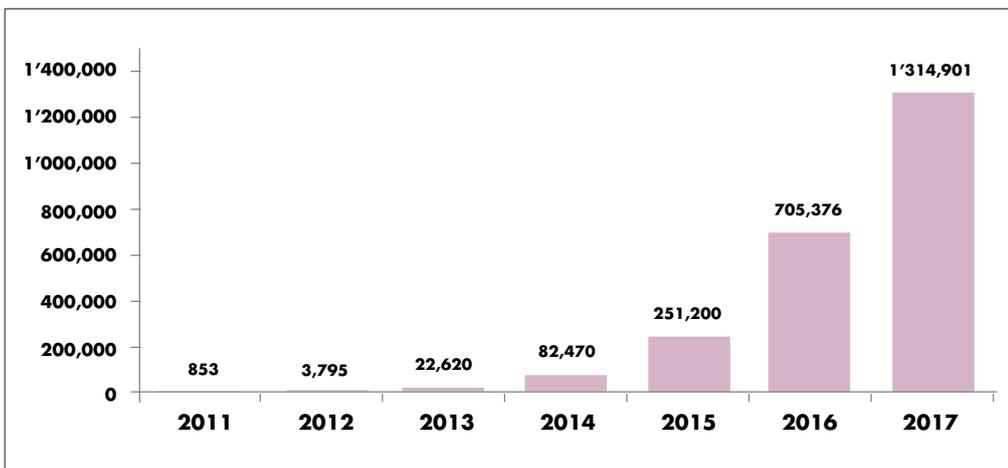
Fuente: Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas  
 Elaboración: Sub Gerencia de Estadística - GPP

➤ **Registros de Certificación Digital**

El certificado digital se empezó a emitir en el último trimestre de 2012. Desde su lanzamiento, ha venido incrementándose progresivamente, superando desde el 2013 las metas establecidas y mostrando una fuerte tendencia al crecimiento.

La tendencia positiva se debe al impulso de la identidad digital mediante convenios y la puesta en marcha del Plan de Masificación del DNle. Se facilitó el acceso a este servicio a los beneficiarios del Programa Pensión 65 y PRONABEC que cuentan con DNle, así como a las entidades que desarrollaron e implementaron servicios digitales contribuyendo a la política Cero Papel.

**Gráfico N° 15: Certificados Digitales**



Fuente: Gerencia de Registros de Certificación Digital  
 Elaboración: Subgerencia de Estadística - GPP

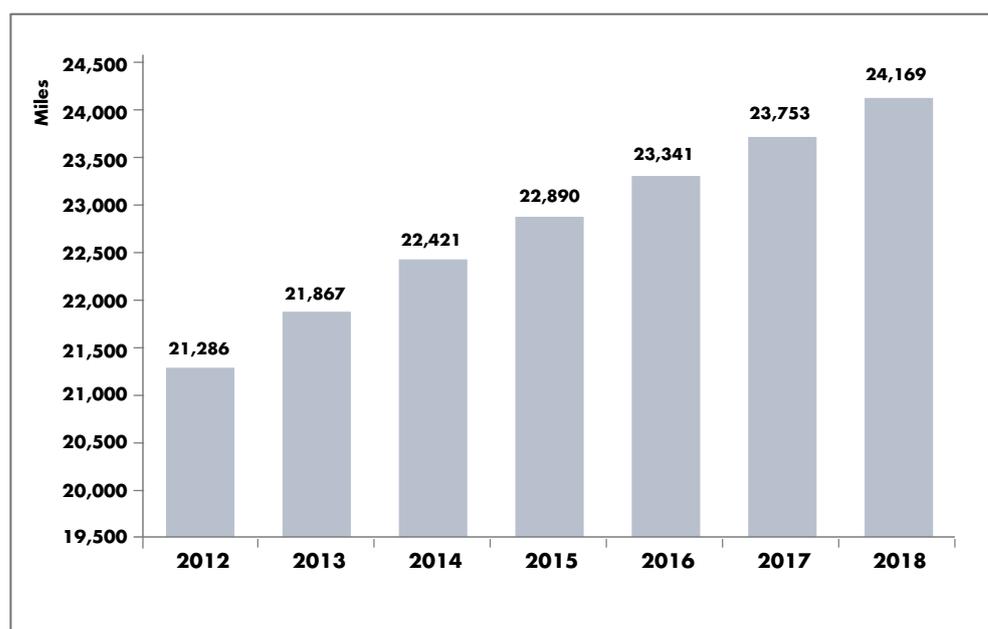
### ➤ Registro Electoral

El RENIEC, como entidad que integra el sistema electoral y de acuerdo a lo establecido en el Art. 177 de la Constitución Política, tiene entre sus funciones la de mantener permanentemente actualizada la información de los ciudadanos hábiles para ejercer su derecho al voto y brindar durante los procesos electorales la máxima cooperación a la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), facilitando el uso de su infraestructura material y humana.

RENIEC, con eficiencia y oportunidad, actualiza y entrega el Padrón Electoral al Jurado Nacional de Elecciones (JNE), que, una vez aprobado, es utilizado para organizar los diferentes procesos electorales.

Desde el año 2011, hay un crecimiento anual de aproximadamente 500,000 nuevos ciudadanos hábiles para votar, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

**Gráfico N°16: Población Hábil para Votar**



Fuente: Registro Único de identificación de Personas Naturales - RUIPN

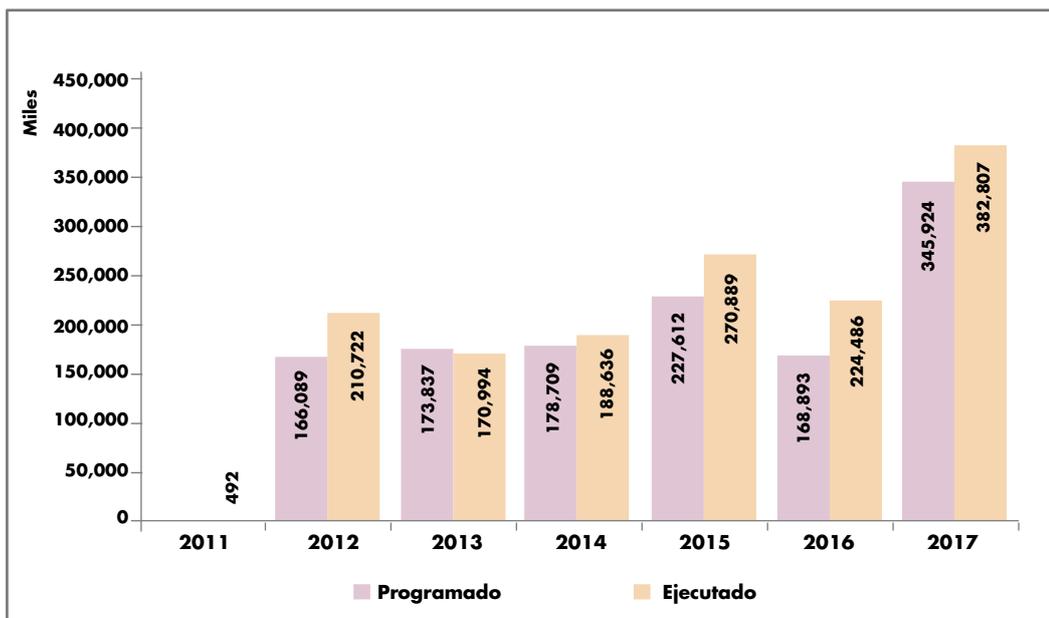
Elaboración: Subgerencia de Estadística - GPP

### ➤ Productos y Servicios (en línea y cobertura)

RENIEC brinda servicios en línea a las instituciones públicas y privadas, mediante los cuales se suministra información de los ciudadanos a fin de poder verificar de forma segura su identidad. Estos servicios son las consultas en línea vía Internet, la línea dedicada y la verificación biométrica.

A partir del año 2014, se incrementaron los servicios por consultas en línea y cotejo masivo, tal es así que en el año 2017 el incremento, respecto al año 2012, alcanzó el 223.7 %. Esto fue resultado de los avances tecnológicos y la necesidad de las organizaciones de identificar fehacientemente la identidad de sus clientes, de quienes buscan el acceso a los programas sociales o aspiran a recibir créditos de las entidades financieras. En el sector público y en el privado, así se evitan las suplantaciones de identidad.

**Gráfico N° 17: Otorgamiento de Servicios en Línea**



Fuente: Gerencia de Tecnología de la Información.

### ➤ Apoyo a Sectores Vulnerables

La identidad y la identificación contienen una serie de elementos que distinguen y caracterizan a una persona en relación a las demás, lo que constituye un derecho fundamental y un requisito indispensable sobre el cual se asienta toda sociedad que se asume moderna. La indocumentación en nuestro país es considerada de interés nacional ya que afecta, principalmente, a las personas en situación de vulnerabilidad, siendo invisibles para la administración estatal, lo cual limita el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales.

Si bien el RENIEC ha alcanzado un importante nivel de personas identificadas con el DNI en el país, es decir el 99.3 %<sup>6</sup> de la población total, en zonas rurales está levemente por debajo del promedio nacional, es decir el 98.6 %<sup>7</sup>. Esta última cifra indica que todavía un pequeño porcentaje de la población presenta problemas de identificación, principalmente los que viven en situación de vulnerabilidad en zonas rurales de selva o fronteras, quienes, por su condición socioeconómica o geográfica, no acceden a los servicios que ofrece el Estado.

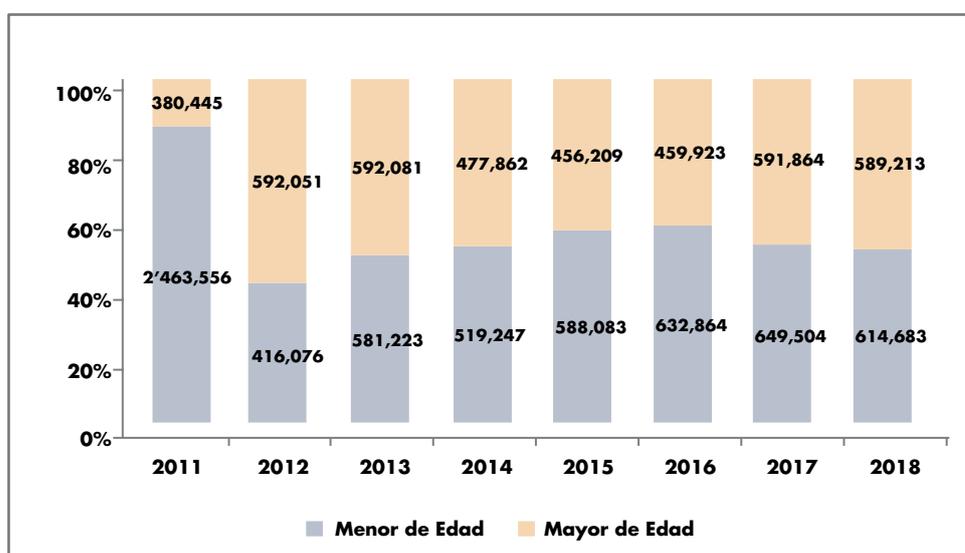
El apoyo social estuvo reflejado a través de la entrega gratuita del Documento Nacional de Identidad (DNI) a las poblaciones vulnerables, lo que se resumen en el siguiente cuadro.

**Cuadro N°10: Trámites Gratuitos de DNI por Año**

Año	Grupo de Edad		Total
	Menor de Edad	Mayor de Edad	
2011	2'463,556	380,445	2'844,001
2012	416,076	592,051	1'008,127
2013	581,223	592,081	1'173,304
2014	519,247	477,862	997,109
2015	588,083	456,209	1'044,292
2016	632,864	459,923	1'092,787
2017	649,504	591,864	1'241,368
2018	614,638	589,213	1'203,851

Fuente: Reporte Estadístico Diario - Sub Gerencia de Estadística / GPP / RENIEC

**Gráfico N°18: Trámites Gratuitos de DNI**



<sup>6</sup> Encuesta de Programas Presupuestales – EPP 2017 (Ex – ENAPRES)

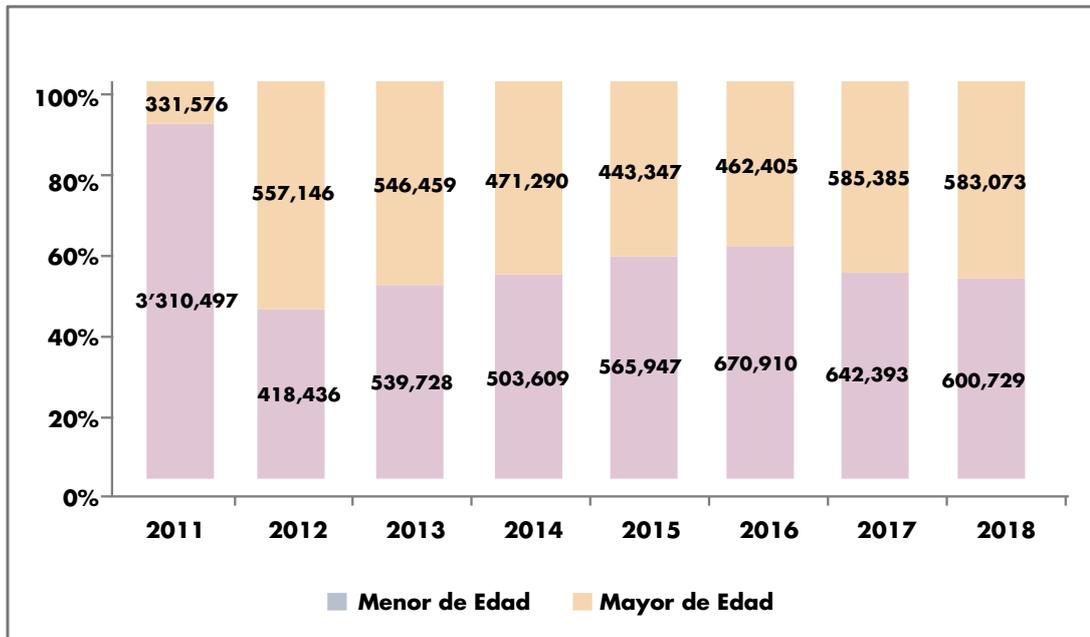
<sup>7</sup> Encuesta de Programas Presupuestales – EPP 2017 (Ex – ENAPRES)

**Cuadro N° 11: Emisiones Gratuitas de DNI por Año**

Año	Grupo de Edad		Total
	Menor de Edad	Mayor de Edad	
2011	3'310,497	331,576	<b>3'642,073</b>
2012	418,436	557,146	<b>975,582</b>
2013	539,728	546,459	<b>1'086,187</b>
2014	503,609	471,290	<b>974,899</b>
2015	565,947	443,347	<b>1'009,294</b>
2016	670,910	462,405	<b>1'133,315</b>
2017	642,393	585,385	<b>1'227,778</b>
2018	600,729	583,073	<b>1'183,802</b>

Fuente: Reporte Estadístico Diario - Sub Gerencia de Estadística / GPP / RENIEC

**Gráfico N° 19: Emisiones Gratuitas de DNI**



➤ **Programa Presupuestal**

El Programa Presupuestal 0079: "Acceso de la Población a la Identidad" está a cargo de RENIEC y se ejecuta desde el año 2008. Los resultados en el indicador "porcentaje de población identificada con DNI" han sido muy satisfactorios en el periodo 2011 al 2018, principalmente en el grupo de menores de 3 años de edad, más aún en el área rural, debido a las estrategias de intervención con las ORA y las campañas itinerantes dirigidas a los distritos de pobreza y extrema pobreza.

**Cuadro N°12: Porcentaje de la Población con DNI según Grupo de Edad y Área Geográfica Años 2011 - 2017**

Grupo de Edad	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Var. (%) 2011 / 2017
<b>Nacional</b>	<b>95.4</b>	<b>97.3</b>	<b>98.3</b>	<b>98.8</b>	<b>98.8</b>	<b>99.2</b>	<b>99.3</b>	↑ 3.9
Urbano	96.5	98.0	98.7	99.1	99.1	99.4	99.4	↑ 2.9
Rural	92.2	95.1	97.2	97.9	98.0	98.4	98.8	↑ 6.6
<b>De 0 a 3 años</b>	<b>83.6</b>	<b>89.0</b>	<b>91.7</b>	<b>93.5</b>	<b>94.2</b>	<b>95.6</b>	<b>95.7</b>	↑ 12.1
Urbano	87.2	90.7	93.0	94.7	95.4	96.6	96.2	↑ 9.0
Rural	74.7	84.6	88.1	90.1	90.9	92.5	93.9	↑ 19.2
<b>De 4 a 17 años</b>	<b>91.0</b>	<b>95.8</b>	<b>98.0</b>	<b>99.0</b>	<b>99.1</b>	<b>99.4</b>	<b>99.5</b>	↑ 8.5
Urbano	91.9	96.4	98.2	99.1	99.2	99.5	99.5	↑ 7.6
Rural	89.1	94.5	97.6	98.8	99.0	99.1	99.4	↑ 10.3
<b>De 18 a 64 años</b>	<b>99.0</b>	<b>99.1</b>	<b>99.3</b>	<b>99.4</b>	<b>99.3</b>	<b>99.5</b>	<b>99.6</b>	↑ 0.6
Urbano	99.3	99.5	99.5	99.6	99.4	99.6	99.7	↑ 0.4
Rural	97.7	98.0	98.5	98.8	98.8	99.0	99.2	↑ 1.5
<b>De 65 años a más</b>	<b>95.0</b>	<b>96.0</b>	<b>97.6</b>	<b>98.1</b>	<b>98.7</b>	<b>99.1</b>	<b>99.2</b>	↑ 4.2
Urbano	97.4	97.9	98.5	98.9	99.3	99.4	99.4	↑ 2.0
Rural	89.1	91.4	95.3	96.2	96.5	97.8	98.1	↑ 9.0

Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales - EPP (INEI)

### ➤ Recursos Financieros

El presupuesto institucional está compuesto:

#### **Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)**

El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del Pliego 033: RENIEC, acumulado del año 2011 al año 2018, alcanzó la suma de **2,101** millones de soles por toda fuente de financiamiento, que se distribuyó de la siguiente manera: por las fuentes de financiamiento Recursos Ordinarios la suma de 476 millones de soles, Recursos Directamente Recaudados la suma de 1,620 millones de soles, y Donaciones y Transferencias la suma de 5 millones de soles.

#### **Presupuesto Institucional Modificado (PIM)**

El Presupuesto Institucional Modificado (PIM) acumulado alcanzó la suma de **2,994** millones de soles por toda fuente, que se distribuyó de la siguiente manera: por las fuentes de financiamiento de Recursos Ordinarios la suma de 682 millones de soles, de Recursos Directamente Recaudados la suma de 2,242 millones de soles y de Donaciones y Transferencias la suma de 70 millones de soles. A nivel fuente de financiamiento, hubo una amplia variación frente al Presupuesto Institucional de

Apertura, debido principalmente a la aprobación de los siguientes conceptos:

### **Fuente de Financiamiento Recursos Ordinarios**

- Transferencia de partidas a favor del Pliego 033: RENIEC, autorizada vía decreto supremo, con la finalidad de financiar los gastos que demandó la realización de los procesos electorales programados en el período 2011 - 2018.
- Transferencia de partidas a favor del Pliego 033: RENIEC, para financiar la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad, que incluyó la operación de mantenimiento de las PIAS en el período 2016 - 2018.
- Transferencia de partidas del MIDIS a favor del Pliego 033: RENIEC en los años 2013, 2015, 2016, 2017 y 2018, en el marco del Programa Presupuestal 0079: Acceso de la Población a la Identidad.

### **Fuente de Financiamiento Recursos Directamente Recaudados**

La incorporación de mayores fondos públicos en el Presupuesto del Pliego 033: RENIEC, provenientes de los saldos de balance, así como los generados como consecuencia de la percepción de determinados ingresos no previstos o superiores a los contemplados en el PIA.

### **Fuente de Financiamiento Donaciones y Transferencias**

La incorporación de donaciones provenientes principalmente de los siguientes convenios:

- Convenio de Apoyo Presupuestario al Programa de Acceso de la Población a la Identidad – EUROSPAN.
- Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable N° ATN/CR-15223-PE, "Apoyo al Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación para la Población Vulnerable de la Región Cajamarca".
- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el RENIEC y el Fondo Binacional para la Paz y el Desarrollo Perú – Ecuador.

### **Ejecución del Gasto por Toda Fuente**

De un PIM de 2,994 millones de soles por toda fuente, se ejecutó 2,620 millones de soles, lo que representa el 88 % respecto al PIM en el período 2011- 2018.

### **A nivel fuentes de financiamiento:**

#### **Recursos Ordinarios**

De un PIM de 682 millones de soles, se ejecutó 618 millones de soles, lo que representó el 91 % respecto al PIM en el período 2011- 2018.

### Recursos Directamente Recaudados

De un PIM de 2,242 millones de soles, se ejecutó 1,952 millones de soles, lo que representó el 87 % respecto al PIM en el período 2011- 2018.

### Donaciones y Transferencias

De un PIM de 70 millones de soles, se ejecutó 51 millones de soles, lo que representó el 73 % respecto al PIM en el período 2011- 2018.

## Cuadro N°13: Presupuesto y Ejecución Período 2011 – 2018 (soles)

### Pliego 033: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC

AÑOS	FTE. FTO.: RECURSOS HUMANOS			FTE. FTO.: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS			FTE. FTO.: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS			TOTAL			%
	PIA	PIM	EJECUCIÓN	PIA	PIM	EJECUCIÓN	PIA	PIM	EJECUCIÓN	PIA	PIM	EJECUCIÓN	
2011	123'591,100	123'614,100	90'742,755	139'851,420	226'227,244	138'858,190	0	22'663,504	22'560,575	263'442,420	372'504,848	252'161,520	68%
2012	42'442,000	46'255,074	42'247,808	164'348,419	320'597,127	286'413,182	0	6'525,715	1'458,605	206'790,419	373'377,916	330'119,595	88%
2013	41'907,000	75'602,275	68'892,293	183'469,320	251'560,486	241'989,558	0	10'021,268	4'964,068	225'376,320	337'184,029	315'845,919	94%
2014	58'652,000	68'506,412	66'222,386	150'767,396	238'603,950	227'171,088	5'000,000	10'022,140	6'676,664	214'419,396	317'132,502	300'070,138	95%
2015	66'858,467	101'668,023	99'015,083	152'041,074	240'507,585	229'894,958	0	2'977,796	573,636	218'899,541	345'153,404	329'483,677	95%
2016	53'266,000	77'469,897	75'338,412	226'783,870	265'280,118	245'995,926	0	10'551,023	9'291,025	280'049,870	353'301,038	330'625,363	94%
2017	41'657,000	81'612,174	77'948,938	283'195,658	329'688,352	285'517,352	0	4'996,040	3'823,700	324'852,658	416'296,566	367'289,990	88%
2018	47'641,647	107'571,860	97'721,156	319'411,611	369'411,611	295'907,848	0	1'991,791	1'263,094	367'053,258	478'975,262	394'892,098	82%
<b>TOTAL</b>	<b>476'015,114</b>	<b>682'299,815</b>	<b>618'128,831</b>	<b>1,619'868,768</b>	<b>2,241'876,473</b>	<b>1,951'748,102</b>	<b>5'000,000</b>	<b>69'749,277</b>	<b>50'611,367</b>	<b>2,100'883,882</b>	<b>2,993'925,565</b>	<b>2,620'488,300</b>	<b>88%</b>

Fuente: Sub Gerencia de Presupuesto/GPP





# Capítulo V

## COMPROMISOS Y ACTIVIDADES PENDIENTES O EN PROCESOS

## Gerencia de Registros Civiles

### **Pendiente**

- Implementación del Sistema de Acta de Celebración Electrónico (SACE) en municipalidades incorporadas y revocadas a nivel nacional. Al año 2018, se han implementado solo 76 municipalidades, debido a que las municipalidades faltantes no contaban con requisitos técnicos mínimos. Se proyecta finalizar la implementación de 7 municipalidades pendientes en junio de 2019.
- Seguimiento de la suscripción del contrato de préstamo de la operación de endeudamiento externo para el financiamiento parcial del proyecto BID "Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional" por US\$50 millones, respecto de una inversión de US\$80 millones; entre el MEF y el BID

### **En proceso**

- Al año 2018, se encuentra en etapa de indagación de mercado el proyecto para el Servicio de Procesamiento de Actas Registrales de las oficinas de registro del estado civil (OREC) de las municipalidades distritales de los departamentos de Ucayali, Madre de Dios, Tacna, Moquegua y Pasco, que cuentan con Registro en Línea o con facultades registrales revocadas.
- Proyecto para mejorar los servicios brindados en consulados, en atención al convenio de cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el RENIEC. Al año 2018, se vienen concluyendo las actividades programadas para dar inicio al proyecto piloto integral en el Consulado de Miami, lo que ocurriría en enero de 2019.
- La formulación de los documentos de gestión que conllevarán al desarrollo del Proyecto de Registro Civil Braille (RCBRA). De esta iniciativa, se encuentran en proceso las actividades de gestión de proyecto, gestión presupuestaria, gestión de desarrollo y gestión de implementación.

## Gerencia de Calidad e Innovación

### **Pendiente**

- La elaboración del documento normativo “Lineamiento de necesidades y expectativas del cliente”.
- Desarrollar los indicadores para la gestión por procesos: inventarios, satisfacción y tiempo. Asimismo, generar mejoras.
- La elaboración del cronograma para la implementación del “Sistema de gestión antisoborno en RENIEC”.
- La conclusión de la arquitectura institucional ASIS TO BE, habiéndose avanzado lo siguiente:
  - Definición del modelo de capacidades RENIEC en su primera versión.
  - Definición TOGAF como marco de trabajo para el desarrollo de la arquitectura institucional ASIS y TO BE.
  - Desarrollo de la arquitectura de proceso en el marco del trabajo de ingeniería de procesos.

### **En proceso**

- Las pruebas para incorporar herramientas de design thinking al Modelo de Innovación Identidad (DI-357).
- La generación del informe y la actualización de la Directiva DI 344-GCI “Metodología para la Gestión por Proyectos Institucionales del RENIEC”, de acuerdo a las funciones de SGGP dadas por el ROF.



## Gerencia de Registro de Certificación Digital

### **Pendiente**

- La renovación de la acreditación del RENIEC como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), para lo cual se elaboró la propuesta y ejecución de un plan de acción basado en el informe técnico del auditor, en el marco de la evaluación de seguimiento anual de la acreditación.
- La configuración e implementación de mecanismos de contingencia y ambiente de pruebas de la ECERNEP PERU CA ROOT 3, de acuerdo al requerimiento incorporado en el cuadro de necesidades del año 2019.
- Establecer un plan de trabajo para la ejecución del registro de certificados raíz en los repositorios de Sistemas Operativos/Browsers.
- Definir el alcance del servicio para determinar los parámetros que se deben emplear en el Servicio de Consultoría de Ceremonia de Infraestructura de Clave Pública de Curvas Elípticas.
- Establecer actividades para el desarrollo de la propuesta y aprobación del Reglamento para la Ley de Gobierno Digital.
- La formulación de contratos con todos los gobiernos locales que requieran el servicio de Certificación Digital.
- La adquisición de 2 equipos criptográficos. Las bases administrativas para la adquisición se encuentran publicadas en el SEACE.
- La implementación de un tercer nodo externo con la finalidad de fortalecer la infraestructura de la Planta de Certificación Digital PKI, que está basada en dos nodos: Nodo 1 (Sede Administrativa) y Nodo 2 (Sede Operativa). Con el tercer nodo se reducirían riesgos físicos como sismos, aluviones y tsunamis, y por ende se podría asegurar la operatividad de la Planta de Certificación Digital PKI.

### **En proceso**

- Se cuenta con previsión presupuestaria para contratar el servicio de consultoría para el desarrollo de una normativa que regule la firma remota. Se debe incluir en el consolidado del cuadro de necesidades del año 2019.
- Se cuenta con previsión presupuestaria para la implementación del servicio de ejecución de una ceremonia de llaves de infraestructura pública, que permitirá contar con una infraestructura de generación de certificados digitales mucho más segura ante ataques de ingeniería, basada en algoritmos de curvas elípticas, reduciendo además los tiempos de generación de dichos certificados.

## Gerencia de Imagen Institucional

### **En proceso**

- Revisión de la Norma Administrativa Interna “Atención y orientación al ciudadano a través de línea gratuita, chat, correo”, cuyo alcance comprende la labor de orientación y atención de consultas a través de la línea telefónica gratuita, el chat y el correo electrónico.

## Gerencia del Talento Humano

### **En proceso**

- La gestión de la arquitectura del proceso: gestión del talento humano.
- La emisión de boletas virtuales.
- El portal digital para la selección de personal.
- El panel de control de indicadores de la gestión del talento humano.
- La programación virtual de vacaciones del personal.





## Gerencia de Registro Electoral

### **Pendiente**

- El desarrollo del Sistema de Apoyo Técnico Electoral (SATE) en su fase inicial, que ayudará a la optimización e integración de los procesos de validación, depuración y generación del proyecto de padrón de electores, actividades que se realizan con el apoyo de las Sub Gerencias de Gestión de Base de Datos e Ingeniería de Software.
- La propuesta para la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional con las municipalidades de todos los distritos que cuentan con el Sistema de Registro Georreferenciado del Dato Domicilio, esto es una tarea constante de la Sub Gerencia de Verificación Domiciliaria. Esto con el fin de actualizar la base cartográfica registral mediante las actualizaciones catastrales que los gobiernos locales implementan. Conforme la cobertura del Sistema Georreferenciado del Dato Domicilio crezca, las alianzas institucionales con los gobiernos locales deberán aumentar para asegurar su sostenibilidad.
- El Apoyo Técnico Electoral de la Subgerencia de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral es un servicio dirigido a las organizaciones políticas, colegios profesionales e instituciones educativas para la elaboración del Padrón de Electores. Se ofrece con el fin de contribuir con los procesos electorarios a efectuarse en el ámbito de las respectivas competencias, encargándose del procesamiento (validación-depuración) de la información de sus electores.

## Gerencia de Operaciones Registrales

### **Pendiente**

- Iniciar la implementación de los proyectos del programa BID que involucran a la Gerencia de Operaciones Registrales referidos a:
  - Adecuado dimensionamiento de los centros de servicios de atención al ciudadano. Esto involucra a las PVM, camionetas, aire acondicionado, videoconferencias, ventanillas nuevas.
  - Implementar el Acta Registral Electrónica y el sistema de captura en vivo en centros de servicios RENIEC.
  - Llevar a cabo la difusión y sensibilización del servicio mejorado.
- Gestionar la aprobación de las ideas de proyectos de inversión planteadas y/o registradas por la Gerencia de Operaciones Registrales, referidas a los temas siguientes:
  - Adquisición de una sede propia para la Gerencia de Operaciones Registrales.
  - Sistema de Seguridad y Monitoreo Panorámico.
  - Remodelación de infraestructura, mobiliario y ventilación de la SGAD/GOR en la Sede Operativa.
  - Dirección Móvil.
  - Reconstrucción, reforzamiento estructural y restauración del local de la sede Ica en el distrito, provincia y departamento de Ica.
  - Oficina Registral Modelo "OR Lima".
  - DNI Electrónico Virtualizado.
- Sistematizar la producción de las oficinas de registro del estado civil (OREC) no afiliadas.
- Masificar la entrega del DNI a nivel nacional a través del servicio de DNI Delivery.
- Actualización en el ROF de lo que corresponde a las unidades de fiscalización, incluyendo en dicha unidad las funciones de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Registros Civiles.
- El inicio de operaciones de 14 oficinas registrales auxiliares (ORA) en establecimientos de salud, de las 16 programas en el marco del Decreto Supremo N°002-2018-MIDIS

### **En Proceso**

- La administración de los expedientes UFI, estandarizando y sistematizando este proceso, en todas las jefaturas regionales.
- Evaluación del stock de DNI en agencias a nivel nacional.

- Cambio de denominación de agencias a Oficina Registral Abancay y Oficina Registral Andahuaylas.
- Proyecto de locales propios en Ica, Chimbote y Tarapoto.
- Descentralizar el servicio de atenciones especiales.
- Desconcentrar el servicio de autenticaciones.
- Evaluar el desarrollo de la propuesta del Programa Delta.
- Gestionar los recursos para la participación de RENIEC en nuevos centros MAC (Mejor Atención al Ciudadano).
- Implementación de 46 locales para emisión de DNI electrónico (EREP) a nivel nacional.
- Actualización de los documentos normativos de la Gerencia de Operaciones Registrales.





## Oficina de Seguridad y Defensa Nacional

### **En proceso**

- Elaboración el Plan de Continuidad Operativa del RENIEC 2017, en cumplimiento a la Ley N° 29664, Ley del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD, y su reglamento (Decreto Supremo N° 048-2011-PCM).





# Capítulo VI

## CONSIDERACIONES FINALES DE GESTIÓN

El desarrollo de la gestión institucional en los dos periodos: 2011-2014 y 2015-2018 presentó una mejora continua en todos los procesos para otorgar servicios óptimos al ciudadano, lo que se resume en lo siguiente:

- Los menores de edad identificados con el DNI en el año 2010 fueron el 67 %, en 2014 el 97.7 % y al 31 de diciembre de 2018 el 98.7 %.
- Entre los años 2012 y 2013, se crearon las jefaturas regionales de Huánuco y Amazonas con la finalidad de acercar los servicios del RENIEC a los ciudadanos que viven en ambos departamentos.
- En junio de 2013 se dio inicio al proceso de captura de trámites de DNle. Al 31 de diciembre de 2018, cuentan con DNle 858,484 ciudadanos.
- En 2013, empezó a operar en la ciudad de Arequipa la primera planta descentralizada de impresión del Documento Nacional de Identidad (DNI), con la cual se reduce el tiempo de entrega del DNI.
- Se instituyeron las oficinas registrales universitarias, en el año 2013 se instaló en la Universidad Católica Santa María (Arequipa) y en el 2017 se instaló en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- En el 2014 se llevó a cabo una Jornada Extraordinaria de Verificación de Domicilio Declarado en 43 distritos del país. Al cierre del año 2018 se había llevado a cabo en 101 distritos, llegándose a georreferenciar a 621,408 ciudadanos (6 veces más que en año 2015).
- Al 2014, en todo el país, se puso a disposición del ciudadano una red de 397 oficinas. Al 31 de diciembre de 2018 se cuenta con una red de 470 oficinas.
- Se implementó en el año 2014, el servicio del DNI Delivery con la finalidad de generar bienestar y comodidad en el ciudadano.
- Se pusieron a disposición del público, servicios a los que se puede acceder vía teléfonos móviles. A través de un nuevo aplicativo con identificación facial (RENIEC Móvil Facial), el público puede realizar consultas del estado de un trámite y acceder a otros servicios desde su celular.
- En el año 2017, el Proyecto BID Cajamarca desarrolló una solución para la identificación de los ciudadanos en zonas rurales, con el uso de un kit portable (tablet, huellero decadaactilar y cámara) y haciendo uso de conexión a Internet.
- El lanzamiento oficial del Portal del Ciudadano se realizó el 7 de febrero de 2018. Nace con la visión de acortar la brecha existente en cuanto a servicios de gobierno electrónico ofrecidos a la ciudadanía.
- Durante el año 2018 se implementaron 17 ventanillas de atención de registro bajo la modalidad de captura en vivo (foto, huellas y firma registradas digitalmente). Al 31 de diciembre de 2018 se alcanzó un total de 137 ventanillas en 66 oficinas con dicho servicio.



- En el año 2018 se implementó el Acta de Celebración Electrónica de Matrimonio en 48 OREC de municipalidades, sumando un total de 76 municipalidades a nivel nacional.
- En el año 2018 se instaló el sistema de registro en línea en 50 OREC. A diciembre de 2018, un total de 1,318 OREC cuentan con registro en línea a nivel nacional.
- En el mismo año, se designó a la Gerencia de Registros Civiles como órgano responsable de la implementación de la línea de vínculos de parentesco y otras vinculaciones.
- En diciembre del año 2018, se aprobó la operación de endeudamiento externo para el financiamiento parcial del proyecto BID “Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional” por US\$50 millones, respecto de una inversión de US\$80 millones.
- A diciembre de 2018 había un total de 9 lenguas originarias implementadas en el sistema registral: jaquaru, awajún, aimara, wampis, shipibo-Konibo, quechua Incahuasi Cañaris, quechua de Cajamarca, matsés y achuar.
- Se desarrollan nuevos y mejores servicios electrónicos en RENIEC, promoviéndose en todas las instituciones públicas que lo consideren viable y necesario.
- Se desarrollan productos y servicios digitales, administrando eficientemente la Planta de Certificación Digital PKI (planta de producción).
- Se realizó un proyecto piloto de nuevas biometrías, especialmente la genética.

## Cuadros

Cuadro N°01: Resumen Logros Plan de Trabajo de la JNAC Período 2011 -2014  
 Cuadro N°02: Resumen Logros Plan de Trabajo de la JNAC Período 2015 -2018  
 Cuadro N°03: Red de Atención RENIEC  
 Cuadro N°04: Oficinas de Registro del Estado Civil Incorporadas y Revocadas - OREC  
 Cuadro N°05: Oficinas de Registro del Estado Civil Automatizadas – ORAF (OREC en Línea)  
 Cuadro N°06: Buenas Prácticas de Gestión 2011-2018  
 Cuadro N°07: Premios y Reconocimientos  
 Cuadro N° 08: Recursos Humanos  
 Cuadro N°09: Emisión DNle, según tipo de pago  
 Cuadro N°10: Trámites Gratuitos de DNI, por años  
 Cuadro N°11: Emisiones Gratuitas de DNI, por años  
 Cuadro N°12: Porcentaje de la Población con DNI, según Grupo de Edad y Área Geográfica  
 Cuadro N° 13: Presupuesto y ejecución periodo 2011 – 2018

## Gráficos

Gráfico N°01: Alineamiento de la Política Institucional  
 Gráfico N°02: Lineamientos de políticas declarados en los años 2012-2017  
 Gráfico N°03: Organigrama Estructural del RENIEC hasta el segundo nivel organizacional  
 Gráfico N° 04: Evolución de la Gestión Institucional y Logros  
 Gráfico N° 05: Población Identificada con DNI por año  
 Gráfico N° 06: Población Identificada con DNI, según área geográfica Emisión DNle,2013-2018  
 Gráfico N°07: Emisión DNle 2013 - 2018  
 Gráfico N°08: % DNI emitidos de los nacimientos inscritos  
 Gráfico N°09: Nacimientos Registrados y Porcentaje de Cobertura del Registro por año  
 Gráfico N°10: Inscripciones de nacimientos por tipo de oficina  
 Gráfico N°11: Defunciones registrados y porcentaje de cobertura del registro por año  
 Gráfico N°12: Defunciones registrados por año, según tipo de registro  
 Gráfico N°13: Matrimonios registrados por año, según tipo de registro  
 Gráfico N°14: Copias certificadas de actas registrales por año  
 Gráfico N°15: Certificados Digitales  
 Gráfico N°16: Otorgamiento de Servicios en Línea  
 Gráfico N°17: Otorgamiento de Servicios en Línea  
 Gráfico N°18: Trámites Gratuitos de DNI  
 Gráfico N°19: Emisiones Gratuitas de DNI

## Anexos

Anexo 01: Desempeño del Plan de Trabajo Período 2015 -2018 de la Jefatura Nacional.  
 Anexo 02: Trámite de DNI, según departamento y condición de pago (Años 2011 – 2018)  
 Anexo 03: Emisiones de DNI, según departamento y condición de pago (Años 2011 – 2018)  
 Anexo 04: Trámite de DNI realizados en los consulados, según por años 2011a 2018.  
 Anexo 05: Emisiones de DNI realizados en los consulados, según años 2011 – 2018.

**ANEXO 1: DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO DE LA JEFATURA NACIONAL - PERIODO 2015-2018**

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	LOGROS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS EN EL PERÍODO 2015-2018
1. MEJORA DE SERVICIOS	<p><b>O.E.1.1. Mejorar la gestión de atención a las personas y entidades</b></p> <p><b>A.1.1.1. Se descentralizan centros de servicios (DNIe, actas).</b> Implementar líneas de producción descentralizada del DNIe, de actas y de otros servicios a nivel nacional.</p> <p><b>A.1.1.2 Se implementa un sistema de información de referencia.</b> La necesidad de disponer de la información referenciada de los ciudadanos, en sus contrataciones laborales, transacciones financieras y de otra índole, ejercicio del derecho ciudadano de participar en procesos de elección popular, demanda información referenciada de todas las fuentes disponibles de las bases de datos del Estado y registros privados, para garantizar la idoneidad y certeza de la información brindada por los interesados.</p> <p><b>A.1.1.3 Se brinda una experiencia omni-canal para los ciudadanos.</b> El ciudadano, para acceder a todos los productos y servicios del RENIEC, podría usar indistintamente cualquier canal y la percepción del servicio debe ser idéntica.</p> <p><b>A.1.1.4 Creación de un área de servicios.</b> Con el propósito de gestionar un mejor servicio a los ciudadanos y las entidades, se crea un área, que trabajará específicamente en mejorar los servicios que se brindan.</p> <p><b>A.1.1.5 Se incrementan capacidades de atención, por medio de equipos multiservicio.</b> Se implementan soluciones que privilegien la auto-entrega de productos y servicios hacia el ciudadano, en el interior del país; compartiendo infraestructura con otras entidades.</p>	<p><b>LOGROS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS EN EL PERÍODO 2015-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se intensificó la emisión de DNI en la planta descentralizada de Arequipa, que fue implementada en el año 2013.</li> <li>- En el año 2016 se iniciaron las acciones previas del proyecto con factibilidad técnica aprobada: "Mejoramiento del acceso a los servicios registrales civiles e identificación de calidad" en 5 JJRR: Piura, San Martín, Huancayo, Arequipa y Cusco.</li> <li>- Desde el año 2018 se inició la digitalización de fichas registrales decadalitares, lográndose digitalizar 3'198.708 fichas registrales.</li> <li>- Se certificó la Carta de Servicio bajo la Norma 93200 en la planta de emisión DNI de Arequipa (Empresa AENOR - año 2018).</li> <li>- Se intensificaron las identificaciones inmediatas de pacientes que se encontraron en estado de vulnerabilidad, personas de la tercera edad, accidentados, hospitalizados, personas con restricciones de su libertad, en estado de abandono, indocumentados con enfermedades mentales, víctimas de desastres naturales, entre otros.</li> <li>- Al cierre del año 2018, se depuraron 278,132 inscripciones de mayores y menores de edad inscritas en el RUPFN; a través de la cancelación, restricción, observación y habilitación, en resguardo de la seguridad jurídica de registro.</li> <li>- A partir de junio de 2018, se inició la implementación del Archivo Registral con sede en Lurín, en el cual se centralizarán aproximadamente 400 millones de documentos que se encuentran en custodia en los archivos de Santa Anita, avenida Venezuela, sede operativa y Arequipa.</li> <li>- En el año 2015, el Sistema de Registro Georreferenciado de Ciudadanos (SRGC) se aplicó en 17 distritos de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao, realizándose la verificación de domicilio declarado a 7.514 ciudadanos identificados; determinándose que 3.322 de ellos no residían en el distrito declarado ante RENIEC. Al cierre del año 2018, el SRGC se aplicó en 101 distritos a nivel nacional, lográndose a georreferenciar a 621.408 ciudadanos (6 veces más que en año 2015).</li> <li>- Se implementó el servicio del DNI Delivery con la finalidad de generar bienestar y comodidad en el ciudadano; inicialmente, en el distrito de Miraflores (2014). Fue ampliado en el 2015 a los distritos de Barranco, San Isidro, San Borja, Surquillo y San Luis, en Lima, y en la ciudad de Puno.</li> <li>- Se pusieron a disposición del público servicios vía teléfonos móviles, agregando un nuevo aplicativo con identificación facial (RENIEC Móvil Facial). A través de este aplicativo móvil, el público puede realizar consultas del estado de un trámite y acceder a otros servicios desde su celular.</li> <li>- En el año 2015, se creó la Gerencia de Servicios de Valor Añadido (GSVA), lo que fue formalizado en el Reglamento de Organización y Funciones. Su finalidad es integrar y dirigir un solo concepto de servicio, prestado por diferentes áreas y a diferentes clientes.</li> <li>- Se aprobaron nuevos modelos de convenios de suministro de identificación institucional, instituyéndose por ejemplo las oficinas registrales universitarias; como es el caso de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</li> <li>- En el marco del Programa Presupuestal "Acceso de la población a la identidad", al año 2015 se habían implementado 146 oficinas registrales auxiliares (ORA) en establecimientos de salud, con el fin de incrementar la proporción de los niños y niñas recién nacidos procedentes de los distritos del 1er. y 2do. quintil de pobreza y obtener oportunamente su DNI; impulsándose la emisión en línea del Certificado de Nacido Vivo (CNV) desde los hospitales del MINSA y del Seguro Social, con la finalidad de articular el proceso de identificación de las personas. A diciembre de 2018, se implementaron 173 ORA a nivel nacional.</li> </ul>

ANEXO 1: DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO DE LA JEFATURA NACIONAL - PERÍODO 2015-2018

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	LOGROS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS EN EL PERÍODO 2015-2018
1. MEJORA DE SERVICIOS	<p>O.E. 1.2. Simplificar los procesos de registro de identificación</p> <p>A.1.2.1. Validación en línea de todos los trámites de DNI. Se implementan mecanismos (lectoras, terminales, personal) que permitan validar en línea los datos de los trámites y, así, acelerar estos procesos.</p> <p>A.1.2.2. Ampliación de los controles biométricos (para menores de edad). Se incluyen, en la verificación dactilar, a los menores de edad de 7 a 17 años; para quienes ya es posible realizar esta validación. También se estudiará la aplicación de las biometrías de ADN e Iris</p> <p>O.E. 1.3. Integrar los registros civiles de todo el país</p> <p>A.1.3.1. Delegación de funciones registrales a todas las comunidades nativas y centros poblados. Se implementa estrategias integrales que permitan cumplir con la delegación de funciones registrales, garantizar el registro y el procesamiento de los libros registrales de los Centros Poblados y Comunidades Nativas.</p> <p>A.1.3.2. Implementación de actas digitales de matrimonio, divorcio y defunción. Se implementan soluciones que permitan integrar, a través de registros digitales, las celebraciones de matrimonio, divorcio y defunción, otorgando seguridad jurídica y eliminando el uso de papel, mediante las firmas digitales.</p> <p>A.1.3.3. Se completa la estrategia de afiliación de municipalidades a nivel nacional. Aprovechando el gran desarrollo de la implementación del backbone nacional, se ponen en línea las restantes municipalidades provinciales, distritales y de centros poblados que progresivamente vayan incorporándose a la infraestructura de telecomunicaciones.</p> <p>A.1.3.4. Tercerización del proceso de incorporación de los acervos documentales de municipalidades. Se establece una política de procesamiento concurrente de digitalización y digitación de las actas registrales que constituyen el acervo documental en posesión de las municipalidades del país a fin de completar el proceso de incorporación de los RRCC a nivel nacional.</p> <p>A.1.3.5. Desarrollo del servicio de Registro de Familia. Se crean los procedimientos, reglamentos y normativas necesarios para incluir en el RUIPN los vínculos familiares de 2do grado de consanguinidad y 4to. de afinidad a fin de generar nuevos servicios como verificación de nepotismo y árbol genealógico.</p>	<p>LOGROS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS EN EL PERÍODO 2015-2018</p> <p>- En el año 2018 se implementaron 17 ventanillas de atención de registro bajo la modalidad de captura en vivo (foto, huella y firma) en las oficinas: El Porvenir, Sánchez Carrión, Moyobamba, Huari, Chanchamayo, Huanca, Abancay, San Juan de Miraflores, San Martín de Porres, Comas III, MAC Atequipa, MAC Lima Este y Nazca; asimismo, se efectuó el reforzamiento de 19 módulos en 18 oficinas. Al 31 diciembre de 2018 se alcanzó un total de 137 ventanillas en 66 oficinas.</p> <p>Durante el 2018, se efectuaron 874,396 trámites de mayores bajo esta modalidad, evidenciándose un incremento de 129 % (493,153 trámites) respecto al año 2017.</p> <p>- RENIEC viene atendiendo en 57 oficinas implemantadas como ERP de los cuales 19 entraron en operaciones en el año 2018.</p> <p>- Para construir consensos respecto al Proyecto de Ley de "Identificación por Perfiles Genéticos", RENIEC obtuvo los comentarios de otras entidades involucradas como el Ministerio de Justicia, el Instituto Nacional de Salud y la Policía Nacional del Perú.</p> <p>- Se realizaron pilotos con la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el fin de analizar costos y tiempo de procesamiento de las muestras, enfocados en la reducción de costos para el Kit que se usa en el procesamiento, y en nuevas tecnologías para ejecutar ese procesamiento de muestras genéticas.</p> <p>- En el año 2018, el proveedor de biometría de iris (EyeLock) inició trabajos para demostrar la inocuidad del registro de iris en recién nacidos.</p> <p>- NEC viene avanzando y entregando actualizaciones del software para capturar y verificar la huella digital de menores de edad.</p> <p>- Entre los años 2015 y 2018, se delegaron facultades registrales a 66 municipalidades de centros poblados, llegando así al 64% del total de municipalidades de centros poblados y comunidades nativas que existen en el país.</p> <p>- Se generaron 34,928 actas registrales electrónicas sin intervinientes.</p> <p>- El aplicativo "Acta de Celebración Electrónica de Matrimonio" generó 19,656 actas registrales electrónicas en el año 2018.</p> <p>- En el 2018 se implementó el "Acta de Celebración Electrónica de Matrimonio" en 48 OREC de municipalidades, sumando un total de 76 municipalidades a nivel nacional.</p> <p>- En el año 2018 se implementaron 30 OREC en línea, generando los siguientes beneficios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conexión con la base de datos RENIEC.</li> <li>2. Reducción de errores en el registro.</li> <li>3. Validación de los registros existentes para evitar múltiples inscripciones de actas.</li> <li>4. Reducción en el tiempo de expedición del acta.</li> <li>5. Digitalización por parte de RENIEC de las actas registrales inscritas bajo esta modalidad.</li> <li>6. Mejora en la atención de las solicitudes de copia certificada del acta registral, cuya expedición se puede efectuar en la misma OREC o en cualquier oficina de RENIEC a nivel nacional.</li> </ol> <p>- También las OREC automatizadas realizaron 17,500 consultas a través de diversos medios de comunicación como son chat, teléfono IP, teléfono celular, correo electrónico.</p> <p>- En el 2018 se digitalizaron 211,135 actas registrales provenientes de las OREC afiliadas (ORAF).</p> <p>- A diciembre de 2018 se implementaron 1,318 OREC con registro en línea a nivel nacional.</p> <p>- En atención al convenio de cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el RENIEC, en octubre 2018 se concluyó con el inventario y procesamiento de 230 actas registrales del Consulado de Miami (06 libros registrales; 3 matriz y 3 reserva de nacimiento, matrimonio y defunción)</p> <p>- En el año 2015, el elaboró el "Plan de Automatización de los Registros Civiles Municipales y Digitalización de Actas Históricas con Microformas Digitales" para gestionar una demanda adicional de presupuesto.</p> <p>- Fue desarrollado el proyecto de tercerización para el inventario y procesamiento de 15 millones de actas registrales de OREC provinciales.</p> <p>- Se adjudicó el Concurso Público N° 007-2016-RENIEC "Servicio del Procesamiento de Actas Registrales de las Oficinas de Registros del Estado Civil (OREC) del Departamento de Tumbes" con el fin de realizar el inventario y transferencia del acervo documentario de 13 OREC de municipalidades provinciales y distritales del departamento de Tumbes, logrando el procesamiento de 402,023 actas registrales (digitalización, digitación y conversión a microformas digitales).</p> <p>- El 27 de diciembre de 2016, se promulgó el D.L. N° 1279, que establece "El Deber de Registrar los Vínculos de Parentesco y otras Vinculaciones derivadas de las Inscripciones que lleva a cabo Registro Nacional de Identificación y Estado Civil orientado a contribuir a la efectividad de la lucha contra la corrupción", cuyo Reglamento se aprobó mediante el D.S. N° 003-2017-JUS. Se designó a la Gerencia de Registros Civiles como órgano responsable de la implementación de la línea de vínculos de parentesco y otras vinculaciones.</p> <p>- A partir de la publicación del reglamento del D.L.N° 1279 se atendieron 409 expedientes, como parte del desarrollo del servicio de Registro de Familia (registro de vínculos).</p>

**ANEXO 1: DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO DE LA JEFATURA NACIONAL - PERÍODO 2015-2018**

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	LOGROS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS EN EL PERÍODO 2015-2018
<p><b>1. MEJORA DE SERVICIOS</b></p>	<p><b>O.E.1.4. Mejorar la confiabilidad de la información para procesos electorales</b></p> <p><b>A.1.4.1 Mejoramiento del proceso de verificación domiciliaria.</b> Enpleando georreferenciación. Para superar los problemas de denominaciones de vías y de límites distritales, se realizó una georreferenciación de los domicilios; posteriormente, cada persona será asignada a cada uno de estos puntos.</p>	<p>- En el marco de las Elecciones Regionales y Municipales (ERM) 2018 se incorporaron los resultados de las acciones de georreferenciación como uno de los criterios para la selección de los distritos en el Reglamento "Verificación del Cambio del Domicilio en el Marco de un Proceso Electoral" RE-257-GR/2015. Bajo el criterio mencionado, se seleccionaron a 15 distritos de Lima Metropolitana y Callao. El proceso de verificación se realizó entre los meses de noviembre y diciembre de 2017 en 41,991 domicilios; gracias a los cuales se ha determinado que 3,639 ciudadanos no viven en su domicilio declarado y que 28,777 direcciones declaradas no existen.</p> <p>- En el año 2018, se verificaron 1'357,043 registros que corresponden a la atención de 276 solicitudes de verificación de firmas, una de las diversas actividades electorales del RENIEC. De ese total, 187 solicitudes corresponden al proceso de Elecciones Regionales y Municipales (ERM) 2018. Se procesaron 219,563 registros correspondientes a la atención de 94 solicitudes del servicio de Apoyo Técnico Electoral.</p>
<p><b>A.1.4.2 Se implementan canales digitales, para difusión de estadísticas y de depuración del Padrón Electoral.</b> El RENIEC maneja información de la población electoral del país, por lo que es necesario facilitar un medio de difusión de la información consolidada. A la vez, se pueden usar estos canales digitales para el proceso de depuración del Padrón Electoral, antes de las elecciones.</p>	<p>- Se desarrolló el proyecto "CEFYAMEC electrónico en línea". Automatización del registro electrónico del CEFYAMEC desarrollado en plataforma web, cuyo acceso es a través del Portal Web del Registrador Civil, pudiendo el registrador civil registrar datos de los hechos vitales realizados en el período (actas de nacimiento, matrimonio y defunción), así como actos modificatorios (copias certificadas de actas de reserva con anotaciones marginales, textuales, actas de reserva inutilizadas). Este proyecto permite contar con estadísticas en línea de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil.</p> <p>- Se ejecutó el plan piloto del servicio de listas de Padrón Inicial - IPI Digital (Pantalla Táctil) en el distrito de Mi Perú - Callao; y la IPI en web, adicional a la versión impresa, en los nuevos distritos restantes, en el marco del proceso de Elecciones Municipales en nuevos distritos, realizados el 29 de noviembre de 2015.</p> <p>- Se amplió el servicio de IPI Digital (Pantalla Táctil) a 43 distritos de Lima y provincias. Se implementó el servicio de IPI Digital (en CPU) en 381 distritos donde se cuenta con conectividad.</p> <p>- Se implementó el servicio de IPI Biliácu en pantalla táctil, CPU, impreso y pax web, en castellano y una lengua originaria: Ilokano o avaráin.</p> <p>- El INE aprobó dos padrones electorales emitidos por RENIEC, durante el año 2018.</p> <p>- El Padrón de la ERM 2018, aprobado el 9 de marzo de 2018 por Resolución 0161-2018-JNE.</p> <p>- El Padrón del Referéndum de Ratificación 2018, aprobado por la Resolución 3243-2018-JNE.</p>	<p>- Se desarrolló el proyecto "CEFYAMEC electrónico en línea". Automatización del registro electrónico del CEFYAMEC desarrollado en plataforma web, cuyo acceso es a través del Portal Web del Registrador Civil, pudiendo el registrador civil registrar datos de los hechos vitales realizados en el período (actas de nacimiento, matrimonio y defunción), así como actos modificatorios (copias certificadas de actas de reserva con anotaciones marginales, textuales, actas de reserva inutilizadas). Este proyecto permite contar con estadísticas en línea de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil.</p> <p>- Se ejecutó el plan piloto del servicio de listas de Padrón Inicial - IPI Digital (Pantalla Táctil) en el distrito de Mi Perú - Callao; y la IPI en web, adicional a la versión impresa, en los nuevos distritos restantes, en el marco del proceso de Elecciones Municipales en nuevos distritos, realizados el 29 de noviembre de 2015.</p> <p>- Se amplió el servicio de IPI Digital (Pantalla Táctil) a 43 distritos de Lima y provincias. Se implementó el servicio de IPI Digital (en CPU) en 381 distritos donde se cuenta con conectividad.</p> <p>- Se implementó el servicio de IPI Biliácu en pantalla táctil, CPU, impreso y pax web, en castellano y una lengua originaria: Ilokano o avaráin.</p> <p>- El INE aprobó dos padrones electorales emitidos por RENIEC, durante el año 2018.</p> <p>- El Padrón de la ERM 2018, aprobado el 9 de marzo de 2018 por Resolución 0161-2018-JNE.</p> <p>- El Padrón del Referéndum de Ratificación 2018, aprobado por la Resolución 3243-2018-JNE.</p>
<p><b>O.E.1.5. Desarrollar el talento humano</b></p> <p><b>A.1.5.1 Se implementa la gestión por competencias.</b> Dentro de SERVIR se dará énfasis a que todos los procesos de talento humano (selección, desarrollo, evaluación, retiro) sean manejados de acuerdo a las competencias requeridas por la entidad: liderazgo, innovación, etc.</p>	<p><b>A.1.5.2 Se posiciona a RENIEC como un excelente lugar para trabajar.</b> Es de mucha importancia mantener un buen clima laboral, para que los colaboradores se identifiquen con la institución y sean más productivos. El RENIEC debe ser una de las mejores instituciones para trabajar en el Perú.</p>	<p>- Entre los años 2015 y 2018 se ejecutaron procesos para ingreso de personal CAP, a través de pruebas psicológicas y/o psicológicas que permitieron evaluar la conducta de los postulantes. Además las pruebas posibilitaron evaluar el razonamiento abstracto, la concentración visual y el razonamiento lógico, así como el control emocional y los valores interpersonales.</p> <p>- Se mejoraron puntajes en la evaluación del clima laboral, obteniéndose: vEl nivel interpersonal adecuado. vSatisfacción del personal por los servicios financiados (Seguro Médico Familiar). vEn relación con la autoridad, el buen trato mutuo con el y el buen trato con los miembros de la institución. vCampañas exitosas que buscaron el bienestar del personal a través de actividades recreativas, deportivas, campañas de salud, descuentos corporativas con diversos proveedores, entre otras actividades. vMotivación y compromiso laboral.</p>
<p><b>O.E.1.6. Fortalecer los procesos administrativos y de control</b></p> <p><b>A.1.6.1 Se implanta un sistema integrado de gestión.</b> Integrar y asegurar el cumplimiento de las exigencias de los sistemas funcionales, sistemas administrativos, sistema nacional del control, gestión de TI, de forma coordinada y en base a mejores prácticas y modelos de excelencia de clase mundial.</p>	<p><b>O.E.1.7. Incorporar otros registros referidos a personas naturales</b></p> <p><b>A.1.7.1 Se integran otros registros referidos a personas naturales.</b> Al ser la base de datos del RENIEC la más grande de personas a nivel nacional, está en la posibilidad de incluir datos que permitan identificar otros sub-grupos de personas como: colegios, profesionales, notarías, atletas, becados, programas sociales, etc.</p>	<p>- Se desarrollaron las interfaces para la interoperabilidad del Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) a través de la plataforma PIDE con el fin de lograr la integración de los sistemas documentarios del Estado.</p> <p>- Se adicionaron nuevas funcionalidades operativas al Sistema Orientado a la Federación Integrada (SOFI) que permite la gestión de la generación de las microformas en el RENIEC. Esto se lleva a cabo a partir de las microformas cuyas consultas tienen validez y eficacia jurídica por la incorporación del certificado digital del fedatario juramentado en el documento electrónico al dar fe pública.</p> <p>- Se desarrollaron indicadores de gestión para la alta dirección lográndose visualizar el movimiento de la línea del DNI en una sola presentación (Dashboard), inteligencia de negocios que permite verificar principalmente los inventarios que existen en cada unidad orgánica involucrada en el proceso de producción del DNI. Lo mismo se consiguió para el registro civil al visualizar la cantidad de producción que se tiene en las etapas de digitalización y digitación a fin de tomar decisiones sobre el mecanismo que más aporte a la estrategia institucional.</p>
<p><b>O.E.1.8. Elevar el nivel de seguridad de los datos de los administrados</b></p> <p><b>A.1.8.1 Ampliar la Certificación ISO 27001 a todo el RENIEC.</b> Se logra que la mayoría de las gerencias del RENIEC, adicional a la de Certificación y Registro Digital, alcancen la certificación en este estándar de seguridad, para proteger la información que se maneja de los ciudadanos.</p>	<p><b>O.E.1.8. Elevar el nivel de seguridad de los datos de los administrados</b></p> <p><b>A.1.8.1 Ampliar la Certificación ISO 27001 a todo el RENIEC.</b> Se logra que la mayoría de las gerencias del RENIEC, adicional a la de Certificación y Registro Digital, alcancen la certificación en este estándar de seguridad, para proteger la información que se maneja de los ciudadanos.</p>	<p>- Del año 2015 al 2018 se continuó operando el Sistema de Actualización de Huellas, decodificar en la base de datos de RENIEC, con la finalidad de mejorar la atención de los ciudadanos en las notarías, bancos y teleoperadoras.</p> <p>- El proceso denominado Procesamiento de Registros Civiles fue recertificado bajo la NTP 392.030.2-2015, requisito indispensable para organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento Parte 2: Medios de archivo electrónico de Microformas. El RENIEC cuenta con este certificado desde el año 2005.</p> <p>- Los procesos de Certificación de Registros Civiles fueron recertificados bajo la norma ISO 9001 y se migró a la nueva versión 2015. Se amplió el alcance para incluir a la Sede Arequipa para los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001).</p>

**ANEXO 1: DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO DE LA JEFATURA NACIONAL - PERÍODO 2015-2018**

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	LOGROS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS EN EL PERÍODO 2015-2018
<b>2. ATENCIÓN A SECTORES VULNERABLES</b>	<p><b>O.E.2.1. Incrementar acceso de los sectores vulnerables</b></p> <p><b>A.2.1.1. Se automatizan los procesos de DNI y RRCC de campañas itinerantes, con tecnología digital.</b> Los procesos de atención a los administrados de los centros poblados y poblaciones indígenas, atendidos por las brigadas itinerantes, serán automatizados empleando herramientas tecnológicas como los AHN ONE para hacerlos más eficientes y puedan ser mejor gestionados. Adicionalmente, los datos se crean en formato digital para tener cero papel y mayor rapidez en las actividades que se realicen.</p> <p><b>A.2.1.2. Se generan productos y servicios para personas con discapacidad.</b> Llevar a cabo procesos para desplegar productos y servicios que privilegien su entrega hacia sectores vulnerables compuesto por personas limitadas en sus capacidades físicas.</p>	<p><b>LOGROS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS EN EL PERÍODO 2015-2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el año 2015, se desarrolló el formato electrónico sobre "Actualización de información de Oficinas de Registros del Estado Civil - OREC", con la finalidad de que los registradores civiles puedan remitir la información de la OREC en forma digital, para una mayor rapidez al procesar los datos y un mayor ahorro de papel.</li> <li>- Se inició el análisis de los procesos requeridos por los diferentes tipos de modelamiento para ser ejecutados mediante un dispositivo portátil de comunicación al efectuar el trámite de DNI. El objetivo es reducir el tiempo entre la captura del trámite y la entrega del DNI al ciudadano, además de reducir drásticamente los errores u omisiones durante la captura de los datos. La primera prueba se realizó en Huancayo.</li> <li>- En el año 2017, el Proyecto BID Cajamarca desarrolló una solución para la identificación de los ciudadanos en zonas rurales, con el uso de un kit portable tablet, huellero decodificar y cámara y conexión a Internet. Con esta solución se identifica a la persona en el momento, vía una validación biométrica dactilar y/o facial, garantizando su identidad. El piloto se llevó a cabo en los distritos de Huasmín, Sorochuco y Sucre de la provincia de Celendín, además de Cheilla y el centro poblado de Pallapampa.</li> <li>- Se suscribió el contrato de préstamo del proyecto BID "Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional" por US\$50 millones, respecto de una inversión de US\$80 millones.</li> <li>- Con RI N° 151-2017/JNAC/RENIEC (10 noviembre de 2017) se creó la Unidad Ejecutora para el inicio de los estudios definitivos de la ejecución del referido proyecto de inversión pública, designándose a la Gerencia General como Unidad Ejecutora de Inversiones.</li> <li>- Se identificaron 16 brechas de capacidad y calidad (infraestructura, equipamiento, capacidades institucionales, entre otras) para la prestación de los servicios del RENIEC y se definieron sus indicadores, elaborándose el Programa Multianual de Inversiones 2018-2020, inversiones orientadas al cierre de brechas.</li> <li>- En el año 2018, se elaboró la iniciativa del proyecto "Registro Civil Braille - RCBRA" para personas con discapacidad visual. A través de esta iniciativa, se ha procedido a formular los documentos de gestión que conllevarán al desarrollo del proyecto.</li> <li>- En el año 2017, se elaboró, imprimió y distribuyó material informativo en alfabeto braille para personas con discapacidad visual con conocimiento de ese lenguaje. El material informativo contiene los requisitos para la tramitación y obtención del DNI para menores de edad y mayores a partir de los 17 años de edad.</li> <li>- Se aprobó el Plan Nacional Perú Libre de Indocumentación 2017-2021, mediante Resolución Jefatural N°168-2017/JNAC/RENIEC (14 de diciembre de 2017), instrumento de gestión orientado a la atención del problema de indocumentación de personas en situación de vulnerabilidad; entre ellas las personas con problemas de discapacidad.</li> </ul>
<b>O.E.2.2. Atender las necesidades de las minorías étnicas</b>	<p><b>A.2.2.1 Se implementan productos y servicios en lenguajes de minorías étnicas.</b> En la política de inclusión es importante la implantación de productos y servicios en el lenguaje nativo de las minorías étnicas, para ayudar a hacer propio su derecho a una identidad y respetar el uso de sus lenguajes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecto al Registro Civil Bilingüe, en el año 2015 se emitieron 1,447 actas registrales en las lenguas castellano-jaqaru (34), castellano-awajún (1,172) y castellano-aimara (241).</li> <li>- Se publicaron "Tesoros de Nombres Jaqaru", "Buena Práctica Intercultural Registro Civil Bilingüe" y "El RENIEC al rescate de la lengua Jaqaru".</li> <li>- Se obtuvieron diversos reconocimientos y premios.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el 2018, se implementaron 2 lenguas originarias al sistema registral, sumando un total de 9 lenguas originarias: jaqaru, awajún, aimara, wampis, shi-pibo konibo, quechua Incahuasi Cañaris, quechua de Cajamarca, matsés y achuar. Se emitieron 42,739 actas registrales de las lenguas castellano-awajún (6,030), castellano-aimara (5,036), castellano-wampis (908), castellano-shi-pibo konibo (15,098), castellano-quechua Cajamarca (1960) y castellano-quechua Incahuasi Cañaris (1,4210), castellano-matsés (54) y castellano-achuar (43).</li> <li>- A diciembre de 2018, se tiene un acumulado de 81,539 actas registrales bilingües emitidas: jaqaru 99; awajún 19,157; aimara 14, 548; wampis 833; shi-pibo konibo 29,391; quechua Incahuasi Cañaris 1,5438; quechua Cajamarca 1,976; matsés 54; achuar 43.</li> <li>* Durante el 2018, se implementó el Registro Civil Bilingüe en línea en 22 puntos: 2 oficinas registrales (ORA), 8 oficinas registrales auxiliares (ORA) y 12 OREC afiliadas (ORAF), sumando un total de 138 oficinas bilingües en línea.</li> <li>* Durante el año 2018 se implementó el Registro Civil Bilingüe Manual en 127 puntos: 7 distritos, 67 centros poblados, 51 comunidades nativas, 2 oficinas registrales auxiliares, sumando un total de 294 oficinas bilingües manuales.</li> <li>* Los departamentos donde se implementaron las lenguas originarias son Amazonas, Cajamarca, Callao, Huánuco, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali.</li> </ul>

ANEXO 01: DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO DE LA JEFATURA NACIONAL - PERIODO 2015-2018

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	LOGROS MÁS IMPORTANTES ALCANZADOS EN EL PERIODO 2015-2018
3. INNOVACIÓN Y USO INTENSIVO DE TECNOLOGÍA	O.E.3.1. Promover el Gobierno Electrónico con identidad digital	<p>El lanzamiento oficial del Portal del Ciudadano se realizó el 07 de febrero de 2018. Nació con la visión de acortar la brecha existente en cuanto a servicios de gobierno electrónico ofrecidos a la ciudadanía. El Portal brinda 26 servicios digitales a los que se puede acceder usando el DNI electrónico, 21 de ellos son "no presenciales" (virtuales de inicio a fin) y 5 servicios son "semi-presenciales" (el trámite se inicia en el Portal y concluye en una agencia). Se presentan en 4 módulos principales: Mis Datos RENIEC, Mis Trámites de DNI, Registros Civiles, Administrativos, <b>Mis Datos RENIEC</b> considera: Mi ficha RENIEC, Mi historial de trámites DNI, Mis hijos, Mis actas registrales, ¿Quién consultó mis datos?, ¿Quién utiliza mi dirección domiciliaria? y Mis multas electorales pendientes.</p> <p><b>Mis trámites de DNI</b>, incorpora: Actualizar mis datos y fotografía, Cambiar el lugar donde recoger mi DNIe, Solicitar el duplicado del DNI de mi hijo(a) menor de edad, Actualizar los datos y foto del DNI de mi hijo(a) menor de edad, Consultar el estado de mi trámite y el de mi(s) hijo(s) menor(es) de edad, Obtener Certificado de Inscripción y Obtener Certificado de Nombres Iguales.</p> <p><b>Registros Civiles:</b> Inscribir el nacimiento de mi hijo(a), Inscribir una definición, Banderja de trámite de actas, Obtener copias certificadas de actas/partidas y Constancia Negativa de Inscripción.</p> <p><b>Administrativos:</b> Acceso a la información pública (AIP), Impugnación del domicilio de una persona, Impugnación de los datos referidos a la identidad de una persona, Rectificación administrativa de estado civil, Documentos registrales archivados, Devolución de tasas pagadas y no utilizadas y Mesa de Partes Digital.</p> <p>Se cuenta con Utilitarios del DNIe: Cambiar PIN del DNIe, Firmar digitalmente documentos (con el certificado digital del DNIe).</p> <p>En el año 2018, se han tramitado por el Portal del Ciudadano 423 certificados de inscripción y 385 copias certificadas de actas/partidas. Al finalizar dicho año, 1'017'421 ciudadanos cuentan con DNIe.</p>
	A.3.1.1. Se posiciona el domicilio electrónico como principal medio de comunicación en el Estado. El RENIEC implementará una plataforma que permita que las otras entidades puedan notificar electrónicamente a los ciudadanos, éstos ingresarán a su domicilio electrónico, con su DNIe.	<p>En el año 2017 se realizaron 1'485 trámites de rectificación de domicilio en el DNI, a través del aplicativo de dispositivos móviles para la identificación de las personas mediante el uso de la biometría facial. Con el sistema de identificación multibiométrico probado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>vMediante biometría facial, fueron atendidas 35,145 consultas.</li> <li>vA través de la biometría decodificar, se produjeron 88'147,356 consultas.</li> </ul>
	A.3.1.2 Implementación de nuevas biométrías, especialmente la genética. La seguridad jurídica del país puede ser mejorado con una verificación multi-biométrica. La biometría dactilar y la facial se pueden complementar con otras biométrías importantes: (i) Genética, (ii) Voz, (iii) Iris.	<p>En el año 2018 se intensificó el uso del servicio de biometría dactilar con la denominada "mejor huella", usado para la verificación de la identidad del ciudadano, lo que permitió seguir fortaleciendo los procesos internos de RENIEC.</p>
	A.3.1.3 Se desarrollan nuevos y mejores servicios electrónicos en RENIEC, y se promueven en todas las instituciones públicas que los consideren viables y necesarios. Implementar soluciones de servicios electrónicos, mediante web services, que le permitan a la ciudadanía realizar trámites por Internet, identificados digitalmente, desde la comodidad de sus hogares. Desarrollar alianzas interinstitucionales para el desarrollo e implementación de servicios electrónicos seguros con certificados digitales.	<p>En el año 2014, se implementó el aplicativo para dispositivos móviles que permite la identificación de las personas mediante el uso de la biometría facial en la realización de trámites de DNI (duplicado y cambio domiciliar). Se implementó un sistema de identificación multibiométrico que permite el uso de la biometría facial y la decodificar. En el año 2016, se agregó en la aplicación RENIEC Facial la opción de actualizar el domicilio del ciudadano.</p>
	O.E.3.2. Emprender una administración digital	<p>En el año 2018, se incorporaron mejoras en los servicios digitales, como el duplicado vía web, la rectificación de domicilio, la entrega de DNI vía delivery. Se efectuaron 1'438,490 duplicados web y de estos, 87,430 se pagaron con tarjeta VISA, 41,594 trámites de rectificación de domicilio vía web; 14,404 trámites de rectificación de estado civil vía web; y 2,094 entregas vía delivery. Además, por las plataformas virtuales multiservicios (PVM) se tramitaron 44,432 duplicados.</p>
	A.3.2.1. Se desarrollan proyectos interinstitucionales centrados en el mejor servicio al ciudadano. Administración abierta e inteligente e interoperabilidad con otras entidades, usando la información digital de cada una de ellas para mejorar la atención al ciudadano, con reducciones drásticas de costos y tiempos.	<p>En el año 2018, se desarrolló la propuesta "Modelo de Capacidades Futuras del RENIEC", como base para el desarrollo de la arquitectura institucional RENIEC; se definió el TOGAF (The Open Group Architecture Framework) como marco de referencia para el desarrollo de la arquitectura RENIEC participó en el proyecto DETA, auspiciado por PCM y la Cámara de Comercio de España, para abordar el tema "Autogestión en los servicios" desde el punto de vista de los ciudadanos.</p>
	A.3.2.2. Se desarrollan productos y servicios digitales. Se realiza una innovación descentralizada y abierta, que contemple también temas disruptivos, empoderando a todas las áreas de la entidad en el conocimiento de las TIC y con la participación de los ciudadanos.	<p>En el periodo 2015 - 2018, se renovaron las certificaciones: ISO 27001:2013 "Sistema de Seguridad de la Información del Proceso de Certificación Digital" e ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Certificación Digital".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir del año 2017, se obtuvo la certificación de la Norma UNE 93200 "Carta de Servicios del Proceso de Certificación Digital".</li> <li>- Entre los años 2015 y 2018, se implementaron 54 oficinas EREP en distintos lugares del país, conteniendo a fines del año 2018 con 57 EREP.</li> </ul>
	A.3.2.3 Desarrollo de plataforma tecnológica digital. Se desarrolla una plataforma sobre la base de una nube híbrida (la información sensible permanecerá en las instalaciones del RENIEC), entregando los servicios en aplicaciones móviles. Análisis de grandes cantidades de datos, en formatos variados. Interacción y entrega de servicios a los ciudadanos por los medios sociales.	<p>En el año 2018, se continuó administrando eficientemente la Planta de Certificación Digital PKI (planta de producción). Se procesaron, emittieron y cancelaron los certificados digitales para las personas naturales y personas jurídicas. Además, se ofreció capacitación sobre su empleo. Se dio inicio a la emisión de certificados digitales utilizando la familia de algoritmos de resumen SHA-2 de la nueva jerarquía PKI del RENIEC denominada "ECERNEP PERU CA ROOT 3", en conformidad con modernos estándares internacionales de interoperabilidad. Para la emisión y entrega de certificados digitales de persona jurídica de clase III, se cuenta con la plataforma de software DCDelivery, la cual incluye un procedimiento de homologación de dispositivos criptográficos utilizados para la entrega de dichos certificados. Al finalizar el año 2018, se han homologado 6 modelos de tarjetas inteligentes y 19 modelos de tokens criptográficos de diversos fabricantes.</p> <p>Durante el 2018, se han emitido <b>1'398,056</b> certificados digitales.</p>
		<p>En el año 2016, se aprobó la "Directiva de Arquitectura Institucional" (RS N° 42-2016/SGEN/RENIEC) para el desarrollo de la Arquitectura Objetivo del RENIEC, sus componentes son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Arquitectura Misional.</li> <li>Arquitectura Tecnológica.</li> </ol>
		<p>En el año 2018, se implementó la Plataforma de Autenticación Nacional de Identidad Digital (ePAN) que permite proporcionar a las entidades públicas un servicio de autenticación de la identidad de los ciudadanos. Se inició la gestión administrativa para convocar a un proceso de selección correspondiente al servicio de ejecución de una ceremonia de llaves de infraestructura pública, el cual se ejecutaría en el 2019, a fin de satisfacer la creciente demanda de los servicios de certificación digital. Esto permitirá contar con una infraestructura de generación de certificados digitales mucho más segura ante ataques de ingeniería basada en algoritmos de curvas elípticas, reduciendo además los tiempos de generación de dichos certificados.</p>



Sede Administrativa  
Jr. Bolivia 109, Cercado de Lima  
Teléfono: (01) 315-2700

Sede Operativa  
Jr. Cusco 653, Cercado de Lima  
Teléfono: (01) 315-4000

ALO RENIEC: 0800-11040

[www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe)