

SISTEMATIZACIÓN DE **BUENAS PRÁCTICAS** EN GESTIÓN PÚBLICA DEL RENIEC



SISTEMATIZACIÓN DE
BUENAS PRÁCTICAS
EN GESTIÓN PÚBLICA DEL RENIEC

SISTEMATIZACIÓN DE

BUENAS PRÁCTICAS

EN GESTIÓN PÚBLICA DEL RENIEC



**Sistematización de buenas prácticas en
gestión pública del Reniec**

© Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Jr. Bolivia 109, Centro Cívico, Lima-Perú
www.reniec.gob.pe

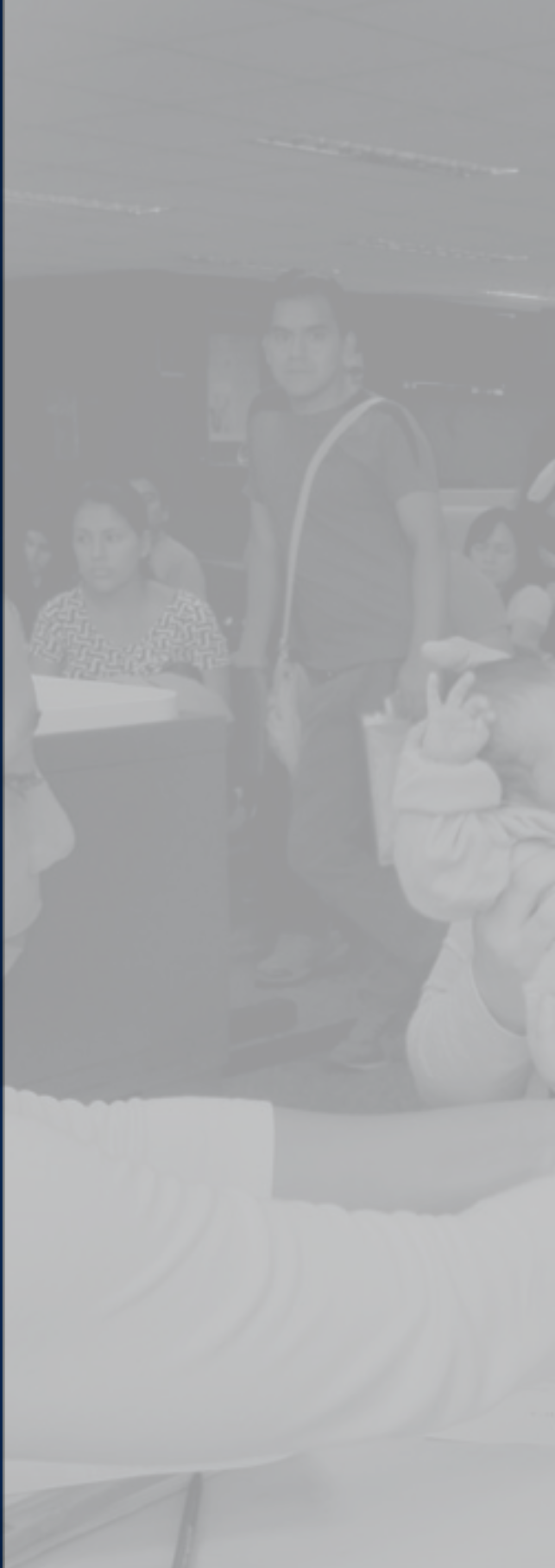
Elaboración de contenido
Lilian A. Maura Tejeda

Cuidado de la edición
Álvaro Maurial MacKee
Gerardo E. Burneo González

Diseño e impresión
Tarea Asociación Gráfica Educativa
Pasaje María Auxiliadora 156, Breña

Primera edición, agosto 2025
Lima, Perú
Tiraje: 700 ejemplares

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional
del Perú: N. ° 2025-08204
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
Oficina de Formación Ciudadana e Identidad
Unidad de Formación, Investigación Académica y
Publicaciones



Carmen Milagros Velarde Koechlin

Jefa nacional

Gladis Virginia Cachay Espino

Gerenta general

Gabriela Bertha Herrera Tan

Secretaria general

Karla Paola Bolaños Cárdenas

Jefa de la Oficina de Formación
Ciudadana e Identidad

Ruddy Wilfredo Tena Arrascue

Jefe de la Unidad de Formación,
Investigación Académica y
Publicaciones

2025

CONTENIDO

► Resumen	09
► Abstract	11



El servicio registral del Reniec

Pág. 12

1.1. Los principios del servicio público registral	14
1.2. Los eventos de la vida y su ciclo registral	17
1.3. Trascendencia en la política pública	19
1.4. Consecuencias en la vida cotidiana	20
1.5. Mandato constitucional ante la indocumentación	22



El desarrollo de una buena práctica

Pág. 24

2.1. El Proyecto Reniec-BID	26
2.2. La gestión de la calidad y las buenas prácticas	27
2.3. Planificación de la mejora o innovación	30
2.4. Acciones y actividades previas	33
2.5. Operaciones funcionales y sus componentes	36
2.6. Competencia del equipo	37
2.7. Evolución de una buena práctica	38
2.8. Gestión del conocimiento que crea valor público	39



Buenas prácticas y reconocimientos en el Reniec

Pág. 40



20 casos de buenas y mejores prácticas del Reniec

Pág. 58



Lecciones aprendidas e intercambios

Pág. 92



3.1. El valor del reconocimiento	42
3.2. Premios y reconocimientos logrados	46
3.3. Distinciones nacionales	49
3.4. Distinciones internacionales	56

► Referencias	98
► Abreviaturas	101
► Anexos	102



Resumen

Esta obra tiene como objetivo reunir y sintetizar las experiencias de buenas prácticas presentadas por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) en diversas convocatorias de buenas prácticas en gestión pública. Es el resultado de un trabajo estratégico impulsado por el liderazgo de la Alta Dirección y por las unidades de línea y de apoyo.

Los equipos especializados innovan y crean mejoras aplicadas a procesos y servicios que revelan limitación o ineficiencia para el usuario final, protagonista de su ciclo de vida.

La sistematización presenta, por casos, el problema, dificultad o brecha detectada; asimismo, la propuesta de optimización o mejora con su mecanismo de aplicación o implementación, permeado de transformación digital para lograr el resultado y alcance previstos. Este esfuerzo institucional viene consolidando, además, una cultura de cooperación pública y privada que logra sinergias estratégicas para la población. Con buenas prácticas, el Reniec fortalece e innova procesos y servicios que aportan valor público a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos civiles.



PALABRAS CLAVE:

registro civil, buenas prácticas, calidad del servicio, difusión de tecnologías, interculturalidad, inclusión social, Perú.



Abstract

This study aims to compile and synthesize the best practices presented by the National Registry of Identification and Civil Status (Reniec) in various calls for exemplary practices in public management. It represents the outcome of a strategic effort driven by senior leadership and operationalized by specialized line and support units.

These teams innovate and design enhancements to processes and services that address limitations or inefficiencies affecting the end user, who remains central throughout the lifecycle of these initiatives. Accordingly, this systematization presents case-specific challenges, identified gaps, or lack of efficiencies, alongside proposed solutions or optimizations, including their mechanisms for application or implementation. These efforts are deeply informed by digital transformation principles to achieve the intended outcomes and scope. Moreover, this institutional initiative has fostered a robust culture of public-private collaboration, generating strategic synergies for the people. Through best practices, Reniec strengthens and innovates processes and services that provide public value to citizens in the exercise of their civil rights.

Keywords:

civil registration, best practices, service quality, technology dissemination, interculturality, social inclusion, Peru.



El servicio registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)

El registro civil y de identidad acompañan a la persona durante todo su ciclo vital.



El servicio registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) del Perú es una institución fundamental en el país, por su esencia constitucional que da paso al ejercicio de un conjunto de derechos y su aseguramiento y protección. Ello se aplica en asuntos tales como, el nombre, la nacionalidad, la ciudadanía, el acceso a salud, a la educación, al voto para los niveles de gobierno, entre otros.

Es una institución que acompaña y trasciende a lo largo del ciclo vital de las personas y luego de su término, permitiendo extenderse en los descendientes, en la comunidad, pueblos y país, inclusive.

Esta trascendencia es posible por el llamado ministerio de ley, que da el mandato para el cumplimiento normativo. El estar así determinado por ley, como lo refiere el Diccionario de la Real Academia (RAE), implica que hay una base de principios jurídicos, a modo de normas, guías, valores que permiten la acción interpretativa y aplicativa en el manejo de la legislación, a fin de resguardar derechos constitucionales.

El RENIEC ha evolucionado notablemente a lo largo del tiempo, tanto en términos tecnológicos, administrativos, de servicios y trabajo colaborativo, cuanto en la solidez que sostiene su labor mediante los principios jurídicos, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones, como se puede apreciar a continuación.

1.1.

Los principios del servicio público registral

El Artículo IV de la Ley N° 27444, Ley del Derecho Administrativo establece diversos principios que sirven como orientación en la búsqueda de la protección de los intereses de los administrados. Opera sobre la presunción que la Administración Pública actúa de acuerdo con el interés general, sin perjuicio del interés particular (Guzmán, 2009, 229).

El Decreto Legislativo N° 295, a su vez, aporta un conjunto de principios orientados a asegurar el resguardo de los intereses de los administrados (Código Civil, 1984, Art. 2012, Art. 2013, Art. 2016, Art. 2017-A). De otro lado, para Ortega en el marco del sistema peruano, el principio de fe pública registral se vincula a la debida diligencia que busca examinar frente al registro mismo, en aras de alcanzar la protección de la confianza de las personas y garantizar una actuación conforme a ella (2023, 76).

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 destaca la importancia de la eficiencia en la atención a la ciudadanía. Diversos principios se alientan desde un nuevo impulso a la carrera pública, para modernizar la gestión del Estado (Ley N° 27658, Art. 5, 2002).

**A continuación
se precisan de
modo general
algunos principios
relacionados con el
acto registral de la
identidad.**



Publicidad registral

La publicidad registral es el procedimiento por el cual los actos inscritos en los registros son accesibles a terceros, garantizando la seguridad jurídica. En el Perú, esta publicidad se manifiesta a través de los certificados registrales, así como por consultas electrónicas en el Sistema Nacional de los Registros Civiles.



El registro de nacimiento es la entrada al ejercicio de los derechos de la persona.



Prioridad Registral

El principio de prioridad establece que el primer acto inscrito prevalece sobre los posteriores. Este principio está vinculado al axioma: “primero en el tiempo, primero en el derecho”, y es esencial para la organización y jerarquía de los derechos inscritos.



Legalidad

La calificación registral debe ceñirse a la ley, asegurando que solo los actos y documentos que cumplan con los requisitos legales sean inscritos. Los registradores deben actuar conforme a las normas y regulaciones vigentes.



Especialidad o determinación

Este principio exige que los derechos y actos inscritos sean precisos y detallados, identificando claramente los bienes, las personas y las relaciones jurídicas involucradas.



Legitimación

Este principio se orienta hacia el contenido de un asiento registral que se presume cierto en todos sus efectos. Cuando se acredite la existencia de una suplantación de identidad o falsedad documentaria, el mismo debe ser cancelado en la sede administrativa.



Predictibilidad

El principio de predictibilidad establece que la autoridad administrativa debe brindar información confiable, veraz y completa al administrado(a) de modo que le permita prever el resultado a obtener con el trámite.



Gratuidad de la información básica

En el marco del acceso universal, algunos aspectos básicos de la información registral deben ser gratuitos, promoviendo la inclusión y reduciendo barreras económicas para los ciudadanos.



Eficiencia y modernización

El uso de tecnologías de la información y la implementación de procesos ágiles y seguros, son esenciales para brindar un servicio eficiente y accesible.



Ética Pública

Mediante la modernización de la gestión del Estado se busca promover un comportamiento ético, en base a revalorizar la carrera pública, con una orientada labor de desarrollo social y descentralizado, con una colaboración intersectorial estratégica y un uso eficiente de los recursos públicos.

1.2.

Los eventos de la vida y su ciclo registral

Desde su creación en 1995, el Reniec ha desempeñado un papel clave en la transformación de la sociedad peruana. Este impacto no se limita al cumplimiento de su misión principal: identificar a las personas y registrar los eventos importantes de sus vidas. El Reniec también actúa como una puerta de acceso a la institucionalidad, otorgando a los ciudadanos la capacidad jurídica para disfrutar y ejercer sus derechos, según lo establece el artículo 3.º del Código Civil de 1984.

Gracias a esta labor, el Reniec contribuye a generar confianza, predictibilidad y estabilidad tanto en las personas como en las organizaciones. Estas cualidades fortalecen el tejido social y promueven el equilibrio necesario para lograr un desarrollo sostenible, en línea con los objetivos trazados por el país.

Registro de nacimiento



Marca el inicio de la identidad legal de una persona. Este proceso certifica datos esenciales como el nombre, la fecha y lugar de nacimiento, así como la información de los progenitores. El Reniec ha implementado medidas innovadoras, incluyendo herramientas digitales y programas de acercamiento a la comunidad para garantizar el registro universal de nacimiento, especialmente en comunidades nativas, centros poblados y lugares remotos donde el riesgo de exclusión social, la vulneración de derechos y la inseguridad jurídica se hacen patentes.

El reconocimiento legal de las uniones matrimoniales y de su disolución son funciones clave del Reniec. Estos registros son fundamentales para regular las relaciones familiares, los derechos de herencia y otros asuntos socio-legales. El Reniec ha optimizado estos procesos mediante plataformas digitales y servicios en línea, lo que mejora la accesibilidad y reduce los tiempos de tramitación.

Registro de matrimonio y divorcio



Registro de defunción



Este registro no solo cierra el ciclo registral de una persona, sino que también tiene implicancias en la generación de datos para salud pública y la resolución de asuntos legales, como la sucesión patrimonial. El Reniec ha modernizado este proceso mediante la interoperabilidad con instituciones de salud, justicia, economía y educación, asegurando una documentación oportuna y precisa.

La innovación tecnológica también es un componente esencial para afrontar la gestión del ciclo registral y sus progresivas mejoras. La integración de plataformas digitales con sistemas de identificación biométrica y unidades móviles de registro, ha incrementado la eficiencia, precisión y alcance de los servicios. Estos avances se alinean con la agenda de transformación digital del Perú, asegurando que los procesos de registro civil sean resilientes y adaptables ante desafíos emergentes.

Retos e innovaciones



Aun con todos estos avances significativos, el Reniec continúa enfrentando nuevos retos propios del ciclo registral, especialmente para garantizar la inclusión en un país con gran diversidad sociocultural y geográfica, con barreras lingüísticas, limitada infraestructura en zonas rurales y desigualdades socioeconómicas que dificultan el acceso universal a los servicios de registro civil. Al abordar esta problemática, el Reniec ha asumido, con especial compromiso de atención, las necesidades de los usuarios, en especial de la población indígena y rural en situación de pobreza. Este tipo de servicios han permitido que el Reniec aborde su atención desde un enfoque intercultural y de respeto al multilingüismo, en tanto en el Perú se hablan 48 lenguas originarias.



1.3.

Trascendencia en la política pública

El ciclo registral gestionado por el Reniec trasciende las funciones administrativas; sirve como base para la formulación e implementación de políticas públicas. Los datos registrales completos y precisos respaldan el análisis demográfico, la planificación social y la asignación de recursos. Asimismo, la integración del sistema registral con iniciativas más amplias de gobernanza digital, refuerza el rol del Reniec como piedra angular para la aplicación de programas y planes sociales, empleando enfoques de equidad, transparencia y desarrollo inclusivo. Un registro civil eficiente no solo entrega un documento, sino que amplía la capacidad de las personas para acceder a servicios fundamentales.

Amartya Sen, quien observó la relación entre el bienestar de las personas y el ejercicio de sus libertades individuales, encontró en el concepto de capacidades un indicador para determinar la capacidad de ejercer la libertad individual en hacer actos valiosos para la vida personal (Sen, 1999, Urquijo, 2014 Delgado, 2017). Esto cuestiona críticamente la capacidad que las personas podrían tener para lograr un acceso equitativo a recursos y a oportunidades. Aplicando la teoría de las capacidades a la problemática de los indocumentados, se confirmaría que la falta de reconocimiento legal restringe las capacidades fundamentales, como el acceso a la educación, la salud y la participación en procesos democráticos.

De otro lado, el correlato de la indocumentación en la política pública, de acuerdo con Rawls y la teoría de la justicia, se relaciona con los principios de equidad y distribución (Rawls, 1971). Sin una identificación legal las personas quedan excluidas de los beneficios que ofrecen los sistemas de redistribución social, económica, cultural y tecnológica, o desde los subsidios de los programas sociales. Estos beneficios de la política social se orientan, especialmente, hacia los grupos sociales que afrontan condiciones de vulnerabilidad de diverso espectro.

1.4.

Consecuencias en la vida cotidiana

En la gestión pública de servicios se evalúa la experiencia del usuario, porque aquél es el momento en que la prestación se pone a prueba; ello permite su estandarización para asegurar la calidad y usabilidad de productos y servicios, ofrecidos mediante procesos y procedimientos aplicados. La prestación implica un conjunto de procesos relacionados con el diseño, los medios, los soportes y las condiciones de atención, que garanticen que un servicio sea intuitivo, satisfactorio y valioso para las personas.

Los servicios registrales de la identificación deben atender no sólo a las personas que lo usan, sino buscar los medios para alcanzar a aquellas que lo desconocen y que, por ello, pierden derechos conexos fundamentales en su trayectoria de vida. Situándonos desde esa orilla del servicio, la vivencia de la persona indocumentada afrontará un conjunto de limitaciones legales y sociales de gran impacto para su desarrollo humano.

La carencia del registro de filiación de una persona indocumentada, debido a diversas circunstancias, se inicia desde el primer momento de vida, cuando la protección legal de su identificación no le es asistida por sus progenitores en el registro nacional de identificación. Como consecuencia de este hecho fortuito, y en el transcurso de su vida, las personas tendrán vetado su ejercicio de derechos fundamentales y universales.

De modo aplicado, en la vida cotidiana las personas indocumentadas experimentan múltiples limitaciones debido a la falta de acceso al registro de identificación, como se puede observar en la prestación de los siguientes servicios públicos:



Acceso a los servicios del sistema de salud:

Una madre, en una comunidad rural, sin documento de identidad no puede inscribir a su hijo en el sistema de salud. En esta situación, el niño estará privado de acceder a vacunas esenciales, con las consecuencias de salud que ello pueda acarrear. Al registrar a la madre indocumentada y tener acceso a servicios públicos, también se beneficia el registro de su hijo. El registro nacional de identificación debe intervenir para asegurar el derecho registral y el acceso a servicios, como en el caso de la salud materno-infantil.



Acceso a los servicios del sistema de educación:

Niños sin documentos no pueden ser inscritos en una escuela pública ni privada, lo que limita sus oportunidades de desarrollo, formación y preparación de su trayectoria para la vida. El registro nacional de identificación en el Perú busca acreditar a esta población, especialmente de zonas rurales, mediante campañas masivas.



Participación política:

Personas sin identificación no pueden ejercer su derecho al voto, perpetuándose la exclusión histórica en el país. Igualmente, las personas están limitadas, por la falta de registro de identificación, de participar en las decisiones de su comunidad, de su localidad y de su región. Para superar la condición de indocumentación, el Reniec desarrolla campañas para la actualización de datos de padrones, convocando a las personas indocumentadas para que se registren. Se cuenta con el apoyo valioso de los medios de difusión, tanto tradicionales como digitales, en múltiples formatos (radio, televisión, medio impreso; redes sociales, *streaming*, etc.). Bajo estos mecanismos se brindan facilidades y seguridad para el registro de las personas, lo que permite su participación democrática gracias a la actualización de datos de los padrones electorales.



Inclusión financiera:

Personas no documentadas no pueden solicitar ni acceder a los servicios bancarios para obtener créditos o financiamientos, perpetuando ciclos de pobreza económica y financiera. El registro nacional de identificación en el Perú busca identificar a las personas indocumentadas para favorecer su acceso a la igualdad de oportunidades, con inclusión económica y productividad.



La atención a los grupos vulnerables es una prioridad permanente para el Reniec.

1.5.

Mandato constitucional ante la indocumentación

Si bien la indocumentación no constituye un delito, sí constituye un riesgo y un peligro altamente críticos para la vida de las personas y familias que padecen esta condición en el país. Muchas veces se piensa que la indocumentación se puede revertir sencillamente solicitando realizar el trámite de identificación y estado civil; sin embargo, la realidad demuestra que no es tan simple como eso, pues el hecho alcanza una complejidad social y jurídica mucho mayor de lo que parece.

Los afectados se encuentran en una desprotección social y jurídica absolutas, y pueden estar expuestos a conductas criminalizadas que generan actos penalmente sancionables. Las personas en condición de indocumentación están expuestas a situaciones de explotación a través de la trata de personas, el trabajo forzado, entre otros hechos perjudiciales. Estando la persona inmersa en una circunstancia ilegal y abusiva —además de desprovista de una condición jurídica con enfoque de derechos— carece de los medios, como información y conocimiento, para poder salir de la situación irregular en la que se encuentra.

Por lo anterior, es muy importante poner en contexto la trascendencia de la indocumentación desde el mandato constitucional de la incorporación de los Registros Civiles del país, que guarda la Ley n.° 26497, Ley Orgánica del Reniec. En el año 2005, y hasta el año 2010, se constituyeron diversas comisiones de estudio que promovieron la delegación funcional con la incorporación de oficinas registrales de comunidades nativas y centros poblados menores, a fin de que la población contara con un registro civil cercano a su localidad.



En julio del año 2004, el Reniec crea la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS) para formular y ejecutar el plan para documentar a personas que carecieran de identidad e inscripción en los Registros Civiles. Se priorizó a la población más necesitada del país, que no podía ejercer sus derechos civiles en lugares alejados ni acceder a prestaciones sociales, como los menores de edad indocumentados fuera de los programas de salud y educación.

En octubre del año 2004, la Resolución Jefatural n.° 692-2004 creó la Comisión Especial de Alto Nivel para elaborar, en 90 días, el Plan Nacional de Restitución de la Identidad “Documentando a los Indocumentados”. Los sectores que la integraron incluyeron a representantes del Ministerio de la Mujer (MIMP), Ministerio de Educación (MINEDU), Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio del Interior (MININTER), Ministerio de Defensa (MINDEF), Defensoría del Pueblo (DP), Consejo Nacional de Descentralización (CND), Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), Asociación Regional de Pueblos Indígenas (ARPI), UNICEF y otros, que ejecutarían el registro civil itinerante conducido por GRIAS.



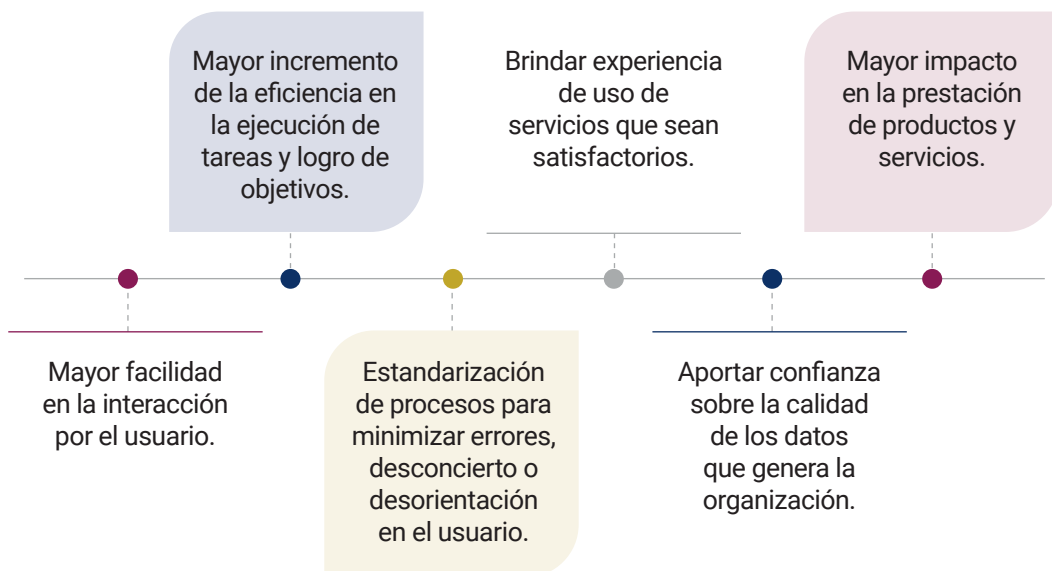
El desarrollo de una buena práctica



El desarrollo de una buena práctica

Desde su creación —mediante la Ley n.º 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, de 28 de junio de 1995— el Reniec busca asegurar la identificación de todos los ciudadanos peruanos y peruanas, con la correcta administración de los procesos de registro de identificación y estado civil.

De acuerdo con las normas de gestión de la calidad, los procesos y procedimientos registrales deben guardar ciertas características, tales como:



En la actividad registral de la identificación y del estado civil, todas estas características permiten el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de buenas prácticas y, progresivamente, su mejora e innovación según las necesidades y condiciones del usuario en su realidad.



El Proyecto Reniec-BID busca potenciar el mejoramiento en los servicios registrales.

2.1.

El Proyecto Reniec-BID

El proyecto de inversión más trascendente para lograr un adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional, tuvo su inicio en el año 2019, cuando el Perú suscribió con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) el Contrato de Préstamo BID n.º 4297/OC-PE, denominado “Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional”.

La inversión total se estipuló en US\$ 80.21 millones entre ambas partes. El Reniec es el organismo ejecutor (OE), a través de la creación de la Unidad Ejecutora de Proyecto (UEP) 002, denominada “Mejora de la Calidad de Servicios Registrales – Reniec”, con personería jurídica y autonomía técnica, administrativa y financiera. Su implementación ejecuta tres componentes, subcomponentes e intervenciones específicas:

1

Adecuada cobertura
de los **servicios
presenciales**
(US\$39,9 millones).

2

Mayor prestación de
servicios a **población
vulnerable**
(US\$14,5 millones).

3

**Incorporación de
tecnologías** para la
prestación de los servicios
(US\$21,6 millones)

(Reniec-BID, 2020).

De acuerdo con la Resolución de Coordinación General 74 de 2024, desde fines de 2024 el Reniec conformó un equipo técnico de trabajo para el seguimiento y supervisión contractual del servicio de consultoría para la sistematización de experiencias, logros, factores de éxito y lecciones aprendidas, obtenidas a lo largo del desarrollo del proyecto “Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional”.

“

La Alta Dirección del Reniec, en sus distintas administraciones, ha impulsado la calidad con eficiencia y eficacia, transparencia e integridad, siguiendo estándares internacionales y normas de calidad en buenas prácticas reconocidas, premiadas e incluso replicadas en terceros países.

”

2.2.

La gestión de la calidad y las buenas prácticas

El Reniec mantiene una larga experiencia de gestión de calidad aplicada en la implementación de sus procesos y servicios, por lo que el proyecto de inversión, aprobado por el BID, reafirma el compromiso institucional por imprimir calidad en toda actividad registral. La Alta Dirección del Reniec, en sus distintas administraciones, ha impulsado la calidad con eficiencia y eficacia, transparencia e integridad, siguiendo estándares internacionales y normas de calidad en buenas prácticas reconocidas, premiadas e incluso replicadas en terceros países.

De acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés), la calidad se gestiona en la armonización entre los sistemas orientados y la cultura organizacional compartida, donde la propiedad o conjunto de propiedades inherentes permiten juzgar su valor por parte del usuario que toma el servicio, y la organización cumple su misión con la oferta propuesta (Organization for Standardization, 2015).

En la gestión de la calidad existe consenso internacional, desde la normalización de buenas prácticas de ISO, para el desarrollo de determinadas condiciones que favorecen el logro de buenas prácticas en la organización. Se relaciona con los niveles de responsabilidad, las dimensiones de trabajo, los procesos y su proveeduría, las evidencias, entre otros. En la Tabla 1, de acuerdo con el enfoque de calidad de ISO, se muestran los siete principios fundamentales que favorecen las condiciones necesarias para obtener buenas prácticas de calidad, en la búsqueda de mejora e innovación en las organizaciones.

Tabla 1

Principios que crean **buenas prácticas de calidad (BPC)** en la gestión de procesos.

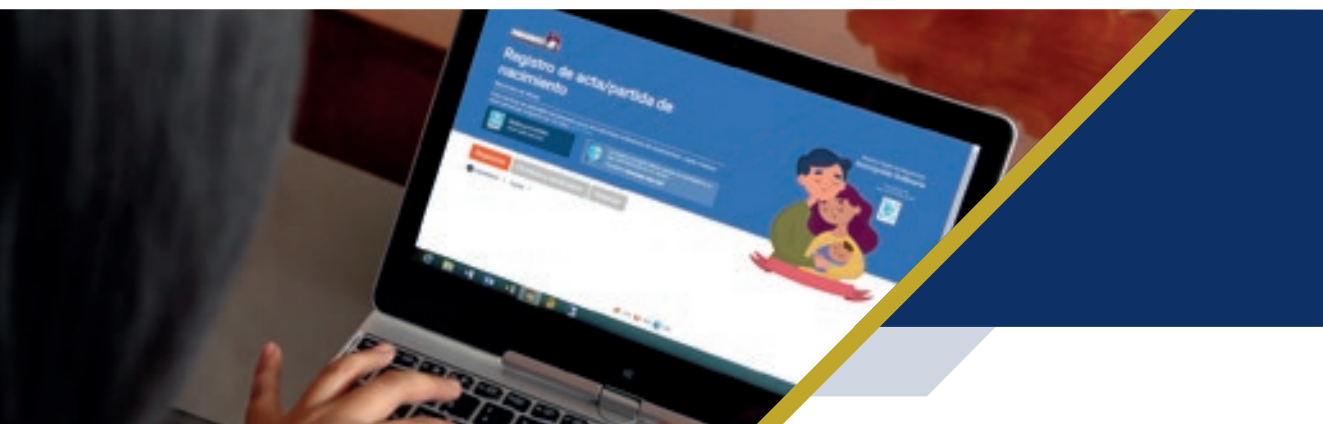
BPC	Principio	Característica
1	 Enfoque en el cliente	Atraer y/o mantener la seguridad del usuario y las partes interesadas desde una buena reputación. Esto aporta valor, satisfacción, confianza y permite la continuación de los servicios.
2	 Liderazgo	La alta dirección, y a todo nivel de decisiones, debe comprometerse y establecer una unidad de propósito y dirección con: fijación de objetivos, estrategias, políticas, dotación de recursos y monitoreo.
4	 Enfoque basado en procesos	Los procesos clave se planifican de modo integrado e interrelacionado. Se registra su diseño, implementación y producción de resultados. Las pruebas previas permiten crear los modelos, los cuales se optimizan y predicen con eficiencia y consistencia de procesos, hasta la prueba piloto.
5	 Mejora continua	Las mejoras se producen progresivamente, según niveles de rendimiento, capacidad desarrollada y lograda, retroalimentación y reacción recibidas del entorno y expertos, lo que permite aplicar cambios sobre las condiciones. Investigar, analizar causas raíz, tener enfoque preventivo y reactivo ante riesgos, y retroalimentar son factores de éxito. Este entorno genera aprendizaje e innovación.



Estandarización en los procesos de digitalización de actas registrales en el marco de la implementación de buenas prácticas del Reniec.

BPC	Principio	Característica
6	 Toma de decisiones con evidencia	Ante la incertidumbre, las decisiones deben optar por la búsqueda de los resultados deseados y basados en la objetividad. Se deben alcanzar resultados probados, demostrables, evidenciados, documentados y replicables, pues permite mostrar eficacia, efectividad, cuestionar y superar modelos, con el intercambio de opiniones y recomendaciones experimentadas, y con conocimiento especializado.
7	 Gestión de relaciones y aliados	Gestión de relaciones y aliados Gestión de la cadena de suministro entre las partes interesadas con la entidad, como proveedores, aliados, comunidad y usuarios beneficiarios, para diversos propósitos y resultados. En este conjunto diverso se pueden conjugar objetivos comunes, generar valores compartidos y fomentar la ética, la transparencia y la integridad.

Nota. Adaptación de ISO (2015).



2.3.

Planificación de la mejora o innovación

Una buena práctica se define como un conjunto de acciones, procesos o metodologías que, basados en la experiencia acumulada y la evidencia científica, revelan ser efectivos para alcanzar un objetivo específico, con eficiencia, ética y sostenibilidad. Se caracteriza por guardar una capacidad de escalabilidad, replicabilidad y adaptabilidad ante diferentes contextos, que contribuyen a resultados consistentes y de calidad.

Diversos estudios sobre la calidad de los procesos en las organizaciones confirman la estrecha relación entre las buenas prácticas con el aprendizaje, el conocimiento, la innovación y la estandarización de los procesos. Desde la visión de Zairi, las buenas prácticas no solo reflejan el conocimiento adquirido a través de la experiencia, sino que también representan un enfoque sistemático hacia la mejora continua en las organizaciones (Zairi, 2020). Por su parte, Heras-Saizarbitoria y Boiral consideran que lo destacable de las buenas prácticas radica en que están directamente relacionadas con la estandarización de procesos y la implementación de estrategias, pues de ese modo fomentan el aprendizaje organizacional y estimulan innovación (Heras-Saizarbitoria y Boiral, 2021). A su vez, Camacho et al. (2021) consideran que las buenas prácticas representan un modelo de actuación respaldado por evidencia, que favorece el aprendizaje organizacional y la innovación; mientras que González y Martínez (2020) destacan que estas prácticas facilitan la estandarización de procesos y fomentan la integración de criterios éticos y sostenibles. La Tabla 2 muestra los aspectos propios del ciclo de un proceso para su modelado e implementación de mejora o innovación como buena práctica registral en el Reniec.

“Diversos estudios sobre la calidad de los procesos en las organizaciones confirman la estrecha relación entre las buenas prácticas con el aprendizaje, el conocimiento, la innovación y la estandarización de los procesos.”

Tabla 2

Aspectos propios del ciclo del proceso registral para acciones de mejora e innovación.

Aspecto	Descripción
Criterios	Alta eficiencia, mejora continua, transparencia y enfoque centrado en el ciudadano.
Procesos	Optimización de trámites, digitalización de registros y reducción de tiempos de atención.
Prioridades	Acceso a los servicios de identificación, inclusión de poblaciones vulnerables, simplificación de procesos y alto uso de tecnología.
Evidencias	Indicadores de gestión, informes de auditoría, encuestas de satisfacción del usuario, tasas, correlaciones y otros.
Productividad	Automatización de procesos para incrementar producción de registros con cobertura nacional, registros en contexto de interculturalidad.

Aspecto	Descripción
Implementación	Estrategias progresivas, capacitación y actualización constante, pruebas previas y pruebas piloto con alineamiento a estándares internacionales
Adaptación	Flexibilidad y ajuste ante cambios, por razones diversas: tecnología, acondicionamiento, necesidad del usuario, atención en zonas rurales y periurbanos, atención ante emergencias y desastres.
Replicabilidad	Exportación de la buena práctica para condiciones similares en otras instituciones, otras realidades registrales u otros países.
Inclusión	Políticas específicas para comunidades rurales, personas con discapacidad, adultos mayores, hablantes con el sólo uso de lengua originaria.

Nota. Adaptación desde Zairi (2020), Heras-Saizarbitoria y Boiral (2021), y González y Martínez (2020).





El aprendizaje y el conocimiento a través de la capacitación, se enmarcan en los procesos de mejora continua de la organización.

2.4.

Acciones y actividades previas

Una vez diseñado un proyecto de implementación de buenas prácticas es esencial definir y planificar su operatividad, en base a la eficacia del proceso y la eficiencia en el uso de los recursos.

Como se ha precisado en el apartado 2.2., sobre la gestión de la calidad y las buenas prácticas, el fortalecimiento operativo del proceso registral como servicio público se inicia con la toma de decisiones estratégicas desde el liderazgo de la Alta Dirección. La convicción de adoptar procesos que garanticen la eficacia y la calidad del servicio tiene al usuario final como centro de la innovación o mejora.

Con el aval y el compromiso desde el máximo nivel organizacional, los objetivos de calidad se trasladan jerárquicamente hacia todos los niveles y áreas que participen en la propuesta de mejora o innovación. En base a la identificación o evaluación de necesidades y servicios por diversos medios, tales como encuestas o informes de gestión, se buscará mejoras o innovación en la atención, la resolución de limitaciones y dificultades, el incremento de uso sin límite horario, la modernización de servicios, etc., que sirvan para optimizar los procesos internos y servicios públicos.

Una vez diseñado un proyecto de implementación de buenas prácticas es esencial definir y planificar su operatividad, en base a la eficacia del proceso y la eficiencia en el uso de los recursos.

En la planificación de acciones y actividades previas al desarrollo de la implementación de un proyecto de buena práctica, se debe analizar actos preparatorios y estimar recursos para alguna de las labores descritas en la siguiente página.



Una vez diseñado un proyecto de implementación de buenas prácticas es esencial definir y planificar su operatividad, en base a la eficacia del proceso y la eficiencia en el uso de los recursos.



Digitalización de información registral de versión física:

Considerar costos y formación de personal para la implementación de sistemas electrónicos, así como en la inscripción y consulta en línea, reduciendo el tiempo y gastos.



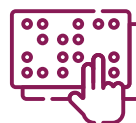
Capacitación continua del personal registral:

Hay que asegurar que los registradores a cargo estén actualizados con la información pertinente para ejecutar el proceso o brindar el servicio, en cuanto a normativa, dominio de tecnología especializada, atención al ciudadano, coordinación con aliados, entre otros.



Promoción de la interoperabilidad:

Fomentar la integración tecnológica interoperable entre instituciones públicas, que permita el acceso e intercambio de registros, prevención de duplicidades y reducción de esfuerzos aislados, a fin de optimizar el tiempo y garantizar la calidad de la información.



Atención inclusiva:

Considerar los costos y personal especializado para la transcripción y descripción de servicios en alfabeto Braille, lengua de señas, y otros recursos transcritos y adaptados a las necesidades de poblaciones vulnerables, como personas con discapacidad, con necesidades lingüísticas específicas o con limitación de acceso digital por distintas razones, especialmente en contexto de zona rural.



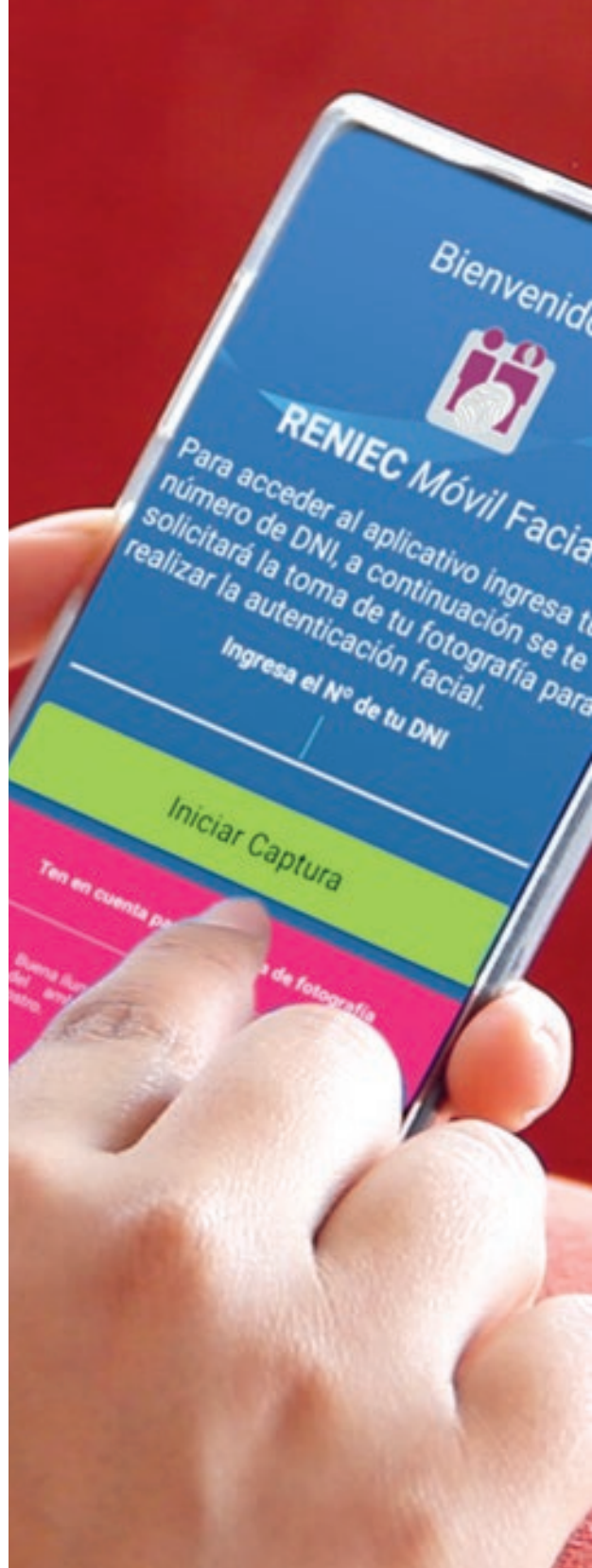
Transparencia activa:

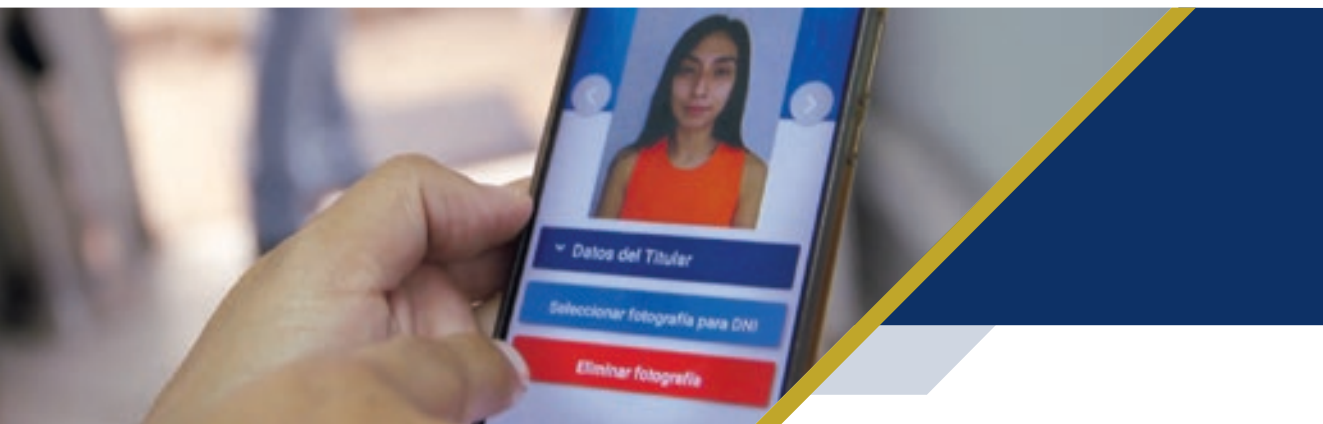
Organizar la información y los canales de comunicación para acceder, analizar y consultar información relevante sobre los procesos, incluidos la información histórica, los costos financieros, de operación y logísticos, la legislación aplicada, la tecnología registral y sus innovaciones, así como la aplicación de la comunicación en diversas lenguas y con lenguaje claro y accesible.



Difusión para diversos usos:

Considerar los costos para alcanzar una difusión que aporte a las decisiones de la entidad, con investigación, publicaciones, comunicación en medios digitales diversos, uso de aplicativos para consulta y trazabilidad de procesos y servicios, entre otros.





2.5.

Operaciones funcionales y sus componentes

La implementación de buenas prácticas en el Reniec se sustenta en operaciones funcionales que garantizan un servicio continuo, seguro, eficiente, estandarizado y evaluado, según se especifica a continuación:

- **Ininterrupción:**
Sistema de atención en línea (plataformas digitales) y cobertura descentralizada a nivel nacional, incluyendo oficinas móviles.
- **Resguardo:**
Protección de la información mediante seguridad informática y respaldo de datos. Es recomendable complementar esta operación con labores de conservación y preservación, tales como:
 - **Digitalización:** conversión de registros físicos a formato digital, para mayor accesibilidad y reducción de pérdida de datos.
 - **Estándares:** aplicación y cumplimiento de normas técnicas internacionales, como la ISO 27001 sobre seguridad de la información.
 - **Certificación:** aprobación de estándares acreditados que validen los procesos de calidad.
- **Control y evaluación:**
Monitoreo constante a través de indicadores de desempeño y encuestas de satisfacción.
- **Auditoría:**
Evaluaciones internas y externas periódicas para garantizar la transparencia y mejora de procesos.



La implementación de buenas prácticas en el Reniec se sustenta en operaciones funcionales que garantizan un servicio continuo, seguro, eficiente, estandarizado y evaluado.



2.6.

Competencia del equipo

La implementación de proyectos de buenas prácticas y la preparación de los procesos para iniciar las pruebas piloto, deben incluir al recurso humano en los procedimientos de adquisición de conocimiento, a fin de lograr los dominios necesarios. Es el momento en que se combinan conocimiento y experiencia, en una gran apuesta orientada a conducir una buena práctica. En ese nivel, las dimensiones que se deben tener en cuenta se enfocan hacia tres aspectos complementarios, que se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3

Dimensiones que conducen la competencia del equipo hacia buenas prácticas de gestión

Dimensiones	Características
Cultura organizacional	Basada en el fomento de valores compartidos, tales como integración, responsabilidad, transparencia, atención de calidad y, especialmente, el enfoque hacia el ciudadano.
Gestión del desempeño	Considerando la evaluación periódica del rendimiento de los colaboradores, en base a programas de incentivos y experiencias recogidas de la práctica habitual.
Capacidades y tecnología	Desde la formación continua de los colaboradores en aspectos técnicos, tecnológicos, interculturales, éticos y normativos, que les permite ejecutar una gestión apropiada de los datos y brindar una identificación segura.

Por la experiencia de servicio y gestión de procesos del Reniec, existe una gran disposición para emprender procesos de implementación, con buenas prácticas, en los procesos registrales. El interés por escalar en la mejora continua de procesos proviene de los propios servicios, de la interacción cotidiana con el usuario final. También son fuente de mejora o innovación el alineamiento institucional con las políticas nacionales; con la interrelación sectorial para una adecuada aplicación, especialmente en los programas de bienestar social basados en la focalización de grupos beneficiarios; con el avance tecnológico, que provee mayor precisión y eficiencia para la toma de datos; entre otras.

Este conjunto de oportunidades desarrolla en el equipo competencias, estrategias y decisión para atender convocatorias a premios y concursos de calidad nacionales e internacionales.

2.7.

Evolución de una buena práctica

Las buenas prácticas registrales del Reniec han evolucionado siguiendo el desarrollo de las distintas estrategias aplicadas, que incluyen:

- ▶ **Monitoreo:** implementación de sistemas de monitoreo y recopilación de información mediante indicadores clave (por ejemplo: cobertura poblacional, registros realizados, tiempo promedio de atención, satisfacción del usuario).
- ▶ **Impactos diversos:** demografía, sociedad, cultura, patrimonios lingüísticos, de gestión del tiempo, gestión de insumos (papel), gestión de activos (atención en sucursal) y gestión de procesos.
- ▶ **Reducción de indocumentación:** inclusión de poblaciones vulnerables mediante campañas y oficinas itinerantes.
- ▶ **Digitalización exitosa:** acceso en línea a documentos como actas de nacimiento y DNI electrónico.
- ▶ **Reconocimiento internacional:** modelos replicados en países de la región.
- ▶ **Difusión:** participación en foros internacionales y alianzas con entidades públicas y privadas para compartir experiencias y buenas prácticas.



2.8.

Gestión del conocimiento que crea valor público

De acuerdo con Beltrán Ogilvie-Browne, “la gestión del conocimiento (GC) permite el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento a los individuos, de manera que se optimice su interpretación, uso, apropiación y, además, construya una cultura de análisis y retroalimentación para el mejoramiento gubernamental; así mismo, determina un esquema de adaptación para las entidades, con el cual pueden aprender de sí mismas y de su entorno de manera colaborativa, pedagógica y analítica, haciendo que mejoren continuamente y se encaminen a la generación de mejores productos y/o servicios para los ciudadanos”.

La gestión del conocimiento y la creación de valor público son componentes esenciales en la modernización de las entidades gubernamentales. El Reniec ha implementado diversas estrategias para la aplicación de esa política de planeamiento estratégico nacional, enfocándose en la gestión por procesos, la innovación y la mejora continua de los servicios al ciudadano (Reniec, 2021). Al adoptar la gestión por procesos como una metodología para la modernización de la gestión pública, se busca organizar, dirigir y controlar las actividades de un modo transversal, lo que contribuye al logro de objetivos institucionales y a la creación de valor público.

La implementación de la gestión por procesos en el Reniec ha facilitado la mejora de sus servicios, orientándolos hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de los ciudadanos. De este modo, la entidad brinda servicios más eficientes y eficaces que sirven a la ciudadanía, entidad pública y empresa (ENAP, 2021).

Finalmente, es importante señalar que el Reniec ha promovido la innovación desde la Alta Dirección, asumiéndola como un activo intangible esencial para el desarrollo institucional en beneficio de los ciudadanos. Desde un pensamiento innovador y creativo, en la entidad se ha asumido la calidad como una herramienta clave para elevar el nivel de los servicios ofrecidos. Así también, se ha orientado a la búsqueda constante de estrategias que contribuyan a la creación de valor público para el registro de la identificación y el estado civil de las personas.



Buenas prácticas y reconocimientos en el Reniec



Buenas prácticas y reconocimientos en el Reniec

La trayectoria del Reniec está signada por una permanente búsqueda, desarrollo e implementación de soluciones mejoradas o innovadas en la gestión de actividades internas y servicios ofrecidos. La gestión registral ejecuta procesos que son confrontados con la opinión ciudadana, en retroalimentación. En tal sentido, hay pruebas, validación, estandarización y monitoreo continuos para garantizar la precisión, seguridad, accesibilidad y facilidad hacia el usuario. La mejora continua e innovación de procesos registrales exigen del equipo especializado del Reniec una atención muy planificada no sólo sobre espacios urbanos y periurbanos consolidados, sino también sobre territorios remotos como centros poblados, zonas de fronteras y otros países del mundo.

El logro de buenas prácticas registrales conducidas por el Reniec se basa en la aplicación de diagnósticos y estudios sobre los diversos patrimonios lingüísticos e interculturales del país. Esto permite integrar los patrones de lenguas originarias. Un servicio público en esas condiciones de atención resulta valioso para los ciudadanos, pues usa no sólo el español oficial, sino que también emplea las 48 lenguas indígenas oficialmente reconocidas.

Con este bagaje de conocimiento registral el Reniec ha diseñado, implementado y regulado un modelo de gestión intercultural muy importante para el Perú, el cual se realiza desde el lugar de residencia del solicitante, incluyendo las comunidades nativas. Se basa en cinco ejes interrelacionados desde un enfoque de derechos fundamentales: a) el enfoque intercultural; b) la pertinencia lingüística; c) la variable étnica; d) la universalidad del registro; y e) el derecho de las personas (Reniec, 2022).

Su aplicación se asienta en pruebas piloto escalables que responden a las dificultades que se presentan en los servicios y en los procesos registrales; todo lo cual permite su estandarización y su universalización. Se complementa con la búsqueda de aliados estratégicos para fortalecer capacidades. Entre los casos más emblemáticos sobre estos procedimientos están aquellos asociados a prestaciones monetarias para el otorgamiento de subsidios en programas sociales a nivel nacional. Muchas de las innovaciones y mejoras propuestas se basan en la aplicación de prácticas digitales mediante el uso de las plataformas digitales, redes sociales y aplicaciones (*app*) creadas para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios.



En la gestión de estos procesos, el Reniec ha logrado importantes espacios de aprendizaje y de innovación y respuesta a las nuevas necesidades para la prestación de servicios. Aplicar a premios y reconocimientos públicos fomenta el uso y prestación de buenas prácticas basadas en la excelencia para garantizar la seguridad y transparencia en los servicios especializados. Del mismo modo, promueve un compromiso y una cultura de mejora continua e innovación en el equipo del Reniec, desde múltiples niveles, desde el liderazgo de la Alta Dirección. Los procesos de mejora e innovación suelen implicar a diversas áreas, tanto de línea como de apoyo, permitiendo modelar, aplicar, probar y estandarizar una práctica que, paulatinamente, logra su madurez hacia una buena práctica.

Las prácticas logradas por el Reniec se respaldan en la gestión del conocimiento y en la búsqueda de resultados con excelencia.

3.1.

El valor del reconocimiento

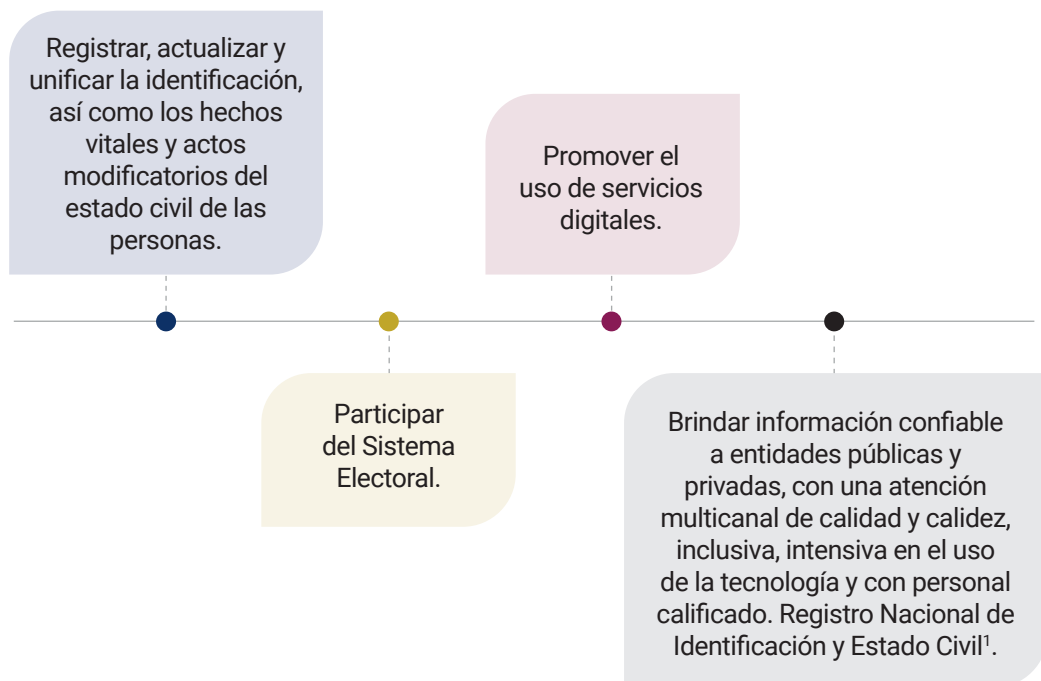
La participación en eventos, que evalúan iniciativas de calidad que mejoran o innovan procesos internos y servicios a usuarios finales, es un importante estímulo para las entidades públicas. Para el Reniec, una entidad con treinta años de servicio público, es especialmente trascendente, porque revela los múltiples procesos que han marcado su evolución integral, las transformaciones que han experimentado las estructuras de sus equipos de trabajo, así como la tecnología especializada y de innovación que ha influido e innovado los diversos registros y servicios. En suma, el registro de eventos vitales de las personas, la accesibilidad para su participación política y el aporte de información confiable a otras entidades públicas y privadas, representan un aporte fundamental hacia el acceso a derechos y la protección de los datos personales.

De acuerdo con la misión del Reniec, son cuatro las obligaciones legales que debe garantizar ante los ciudadanos:

“

El registro de eventos vitales de las personas, la accesibilidad para su participación política y el aporte de información confiable a otras entidades públicas y privadas, representan un aporte fundamental hacia el acceso a derechos y la protección de los datos personales.

”



Someter a juicio externo y objetivo la labor realizada —con el consiguiente reconocimiento y premio— impulsa la trayectoria y fortalece la confianza ciudadana en la entidad; aporta motivación en el entorno laboral y profesional de los equipos de trabajo, en diversos niveles; además de ser la oportunidad en que toda la organización se integra, colabora y se esfuerza para participar y aspirar a lograr la excelencia, el mayor galardón en los reconocimientos.

Las competencias representan oportunidades valiosas para establecer y fortalecer vínculos al demostrar capacidades y fortalezas, así como para evaluar y potencialmente adoptar estrategias replicables. Fomentan el aprendizaje entre pares y preparan para futuras colaboraciones.

1 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (20 de diciembre de 2024). Misión, Objetivos Generales y Valores. <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/instiMisionVision.html>



En treinta años de labores, un factor crítico de éxito en el Reniec ha sido el liderazgo asumido por la Alta Dirección, para trazar una constante búsqueda de la optimización de procesos y servicios. Como resultado, la planificación entre áreas genera actividades colaborativas que permiten enfocar los procesos de diseño, de implementación, las pruebas piloto, las evaluaciones, el monitoreo, la regulación normativa, la difusión y fortalecimiento de la reputación institucional, y la retroalimentación, entre otras.

Cuando una entidad pública se somete a concursos de evaluación de la calidad, mediante buenas prácticas, se dispone y expone a evaluaciones externas, siendo una oportunidad idónea para presentar resultados de mejoras, con procesos evaluados y probados, y con soluciones innovadas o mejoradas. Parte de la ejecución de dichos procesos incluye la transparencia, la disposición a considerar la opinión de expertos, la atención a los análisis técnicos y reflexionar sobre la experiencia de otros.

El Reniec ha logrado significativa experiencia en la mejora e innovación en diversos procesos registrales: de identificación, de actualización del registro, de soporte y apoyo registral a sectores públicos para programas de prestación social, de atención y acceso a servicios en comunidades interculturales desde sus derechos lingüísticos, en condición de discapacidad, y otros. La incidencia de las buenas prácticas en la gestión pública impacta en los distintos niveles de la organización implicados, creando entornos propicios para los cambios estimados sobre los procesos de trabajo. En la Tabla 4 se exponen los atributos de una buena práctica, aplicable al sector público, donde se debe aspirar al reto de la creación de valor para las personas.

“ En treinta años de labores, un factor crítico de éxito en el Reniec ha sido el liderazgo asumido por la Alta Dirección, para trazar una constante búsqueda de la optimización de procesos y servicios. ”



Tabla 4

Atributos de las buenas prácticas para la gestión de la calidad en el sector público

Atributo	Caracterización
Innovación y mejora	Incentiva a las instituciones a desarrollar soluciones creativas y eficientes para los desafíos públicos, promoviendo una cultura de mejora continua.
Reconocimiento	Otorga legitimidad y prestigio a la institución. Fortalece la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.
Transparencia	La evaluación y difusión de buenas prácticas promueven la transparencia y la rendición de cuentas.
Cultura de gobernanza	Las buenas prácticas institucionales se sitúan desde la visión del territorio, las culturas y las circunstancias de las personas, en sus necesidades registrales. Implica una cultura de gobernanza de los datos, mostrando receptividad hacia las demandas y solicitudes de los usuarios en los servicios públicos. La gobernanza de datos es propia de una gestión de gobierno abierto y que distingue a la entidad pública.
Replicabilidad	Las experiencias exitosas y prácticas reconocidas sirven como modelos, adaptables y replicables por otras entidades, elevando el estándar de servicio de la administración pública.

Nota. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2006). Ciudadanos Al Día (2024). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2021).



3.2.

Premios y reconocimientos logrados

La institución ha obtenido premios y reconocimientos destacables por sus buenas prácticas, las que han permitido mejorar e innovar la atención a los ciudadanos, ante múltiples necesidades: en situaciones de adversidad, ante la falta del registro de la identificación y el estado civil de las personas, ante la discapacidad, ante la falta de conectividad, ante la limitación lingüística en lengua originaria, ante la identificación de personas para programas de prestación social. Esto se ha evidenciado en la pandemia, en la atención a población vulnerable, en el soporte a otros sectores para las prestaciones de bienestar social por grupos sociales y necesidades de las personas.

El Reniec ha desplegado capacidades en la implementación y adaptación para la mejora o innovación de servicios con diversas estrategias y recursos. En la mayoría de los proyectos de implementación de buenas prácticas se ha considerado el uso de la tecnología más avanzada, la búsqueda de alianzas y colaboración intersectorial, así como la participación de la comunidad.

Así mismo, dichos proyectos se han diseñado guardando especial cuidado del contexto intercultural que se aborda, y las condiciones críticas que pueda acarrear cada caso, sea por situaciones de emergencia o de riesgo por desastre.

Más aún, los esfuerzos de innovación han considerado la realidad tecnológica del país, que mantiene una brecha digital y de ausencia de conectividad que se viene resolviendo con tecnología accesible, como el uso de tabletas digitales para la inscripción y consulta de datos registrales.

Considerando los aspectos que inciden en la calidad de servicios y la facilidad de uso y acceso por parte de los ciudadanos y ciudadanas, según contexto sociocultural, la Alta Dirección del Reniec asumió el reto de postular proyectos implementados. Se seleccionaron prácticas que no solo mejoraron procesos, sino que también optimizaron recursos. En la Tabla 5 se muestran las entidades y categorías a las que Reniec postuló a lo largo del tiempo, asociándolas con políticas nacionales de especial interés para la labor registral. Entre éstas se destacan las normas en materia de cultura y transformación digital.



Tabla 5

Entidad nacional y categoría a la que el Reniec aplicó reconocimiento por buena práctica

Entidad	Categoría
Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)	Casos de éxito hacia el cierre de brechas
Ciudadanos al Día (CAD)	- Consulta y participación ciudadana. - Cooperación público-privada. - Fiscalización y cumplimiento de la Ley. - Inclusión social. - Inclusión social / acceso a derechos. - Inclusión social / acceso a servicios básicos. - Inclusión social / ámbito rural. - Promoción de la cultura e identidad. - Servicio de atención al ciudadano. - Servicio de atención al ciudadano / Atención y tecnología. - Servicio de atención al ciudadano / Gobierno digital. - Servicio de atención al ciudadano / Mejora de canales de atención. - Servicio de atención al ciudadano / Nuevos servicios de atención. - Sistemas de gestión interna. - Sistemas de gestión interna / Mejora de procesos. - Transparencia y acceso a la información. - Simplificación de trámites.
Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)	Protección social
Democracia Digital (DD)	Sector público

Nota. Ciudadanos al Día (CAD); Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN); Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS); Democracia Digital (DD).

Es importante observar que entre los premios de calidad en la gestión pública a las que optó Reniec, se puso especial cuidado en postular proyectos implementados que estuvieran asociados, especialmente, con las grandes políticas nacionales. En ese sentido, se enfatizó en cultura y en transformación digital, como se detalla a continuación.



Inclusión social e interculturalidad

El Reniec ha recibido premios por implementar servicios en lenguas originarias y adaptar procesos para comunidades indígenas, como el Registro Civil Bilingüe en áreas rurales, de gran impacto social en cuanto a acceso a derechos y prestaciones sociales fundamentales.



Uso de tecnología e innovación

Se premió el uso de plataformas digitales y tecnologías avanzadas para reducir la gestión del tiempo y costos en la prestación de servicios registrales, obteniéndose un impacto favorable tanto para los usuarios como para los procesos internos.

Con el “Registro Digital de Nacimiento” y la aplicación “DNI Biofacial”, el Reniec diseñó herramientas tecnológicas que, durante la pandemia por COVID-19, facilitaron de modo significativo el acceso a servicios registrales por medio digital.

La entidad fue reconocida por la “Digitalización y calificación remota de actas registrales” (2021), que permitió la continuidad de trámites pese a las restricciones sanitarias por COVID-19.



Gestión interna y mejora de procesos

A lo largo del tiempo, el Reniec ha respondido con sensibilidad a la mejora de procesos y su optimización. En ese sentido, destacan las iniciativas que mejoran e innovan los procesos internos en los sistemas de digitalización y el monitoreo de procesos, que incrementan la eficiencia administrativa y estimulan el ahorro de recursos.



Inclusión digital

La iniciativa “Conéctate para Crecer” fue premiada por llevar servicios digitales a comunidades de difícil acceso.

La propuesta “El padrón lo hacemos todos”, fue una valiosa iniciativa colaborativa con la ciudadanía para actualizar la información que cada ciudadano registra sobre su DNI, y que permite aportar actualización sobre el registro de defunción ante el fallecimiento de un familiar.

3.3.

Distinciones nacionales

Participar en eventos que promueven la mejora en la gestión pública aporta valor a las organizaciones, pues propone herramientas que permiten identificar, evaluar y sistematizar las buenas prácticas. Bajo esta mirada, el Reniec identificó organizaciones privadas y entidades públicas a las cuales postular proyectos implementados en la entidad. Se optó postular a organizaciones y entidades oferentes de premios y reconocimientos que gozan de reconocido prestigio, en su permanente búsqueda de la excelencia. A continuación, se presentan las entidades oferentes de concursos a las que Reniec postuló proyectos implementados, logrando diversas opciones de reconocimiento.

a. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)

El CEPLAN es el organismo técnico especializado que ejerce la función de órgano rector, orientador y de coordinación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico. Desarrolla la planificación estratégica del país, como instrumento técnico de gobierno y gestión para el desarrollo armónico y sostenido del país, y el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el marco del Estado constitucional de derecho.

Mediante la convocatoria denominada “Casos de éxito hacia el cierre de brechas” el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) se propone conocer y evaluar casos de éxito destacados en la gestión pública, la academia y la sociedad civil, en favor del cierre de brechas; a través de la difusión de estrategias adecuadas basadas en evidencia, y destacando las lecciones aprendidas y propuestas efectivas replicables en otros escenarios o constituyendo puntos de inspiración hacia nuevas propuestas de intervenciones o políticas.

Tabla 6

El Reniec: buenas prácticas reconocidas por el CEPLAN (2024)

Año	Buena práctica	Logro
2024	Registro itinerante por un país con identidad	Difusión en jornada pública

b. Ciudadanos al Día (CAD)

Desde el año 2005, Ciudadanos al Día organiza anualmente el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, plataforma de reconocido prestigio que permite identificar, documentar, reconocer, premiar y difundir experiencias exitosas en el sector público peruano, orientadas a brindar mejores servicios a la ciudadanía.

Este premio tiene el propósito de brindar reconocimiento a las instituciones públicas y privadas que desarrollan actividades de calidad en sus productos, servicios y procedimientos de trabajo. Este galardón, que en el 2025 alcanza casi veinte años de existencia, está cargado de prestigio y distingue el profesionalismo, la confianza, trascendencia y relevancia que tiene una institución para el desarrollo y progreso de los ciudadanos y el país.

Fomenta la mejora hacia la demanda ciudadana, desde estándares de calidad en los servicios públicos. Promueve la sostenibilidad de los modelos y flujos de trabajo, así como anima a configurar el modelo replicable en otros contextos y experiencias que benefician a otras entidades (Ciudadanos al Día, 2024).

El premio de Buena Práctica en Gestión Pública es un mecanismo muy atractivo para todo tipo de organizaciones, pues ofrece una certificación, así como un diploma de reconocimiento, de carácter permanente. Esta acción de la entidad convocante al premio tiene importancia, pues los resultados se publican y difunden en diversos medios de comunicación y redes sociales. En la Tabla 7 se reúnen las prácticas reconocidas por CAD para el Reniec, a lo largo del tiempo. En la Figura 1 se muestra el modelo de buenas prácticas que aplica CAD para evaluar las propuestas concursantes, en términos de flujo de procesos.

Tabla 7

Logros del Reniec en buenas prácticas reconocidas por CAD (2005-2023)

Año	Buena Práctica	Reconocimiento
2023	Identidad con inclusión: para la vida y acceso a derechos.	Finalista
	El padrón lo hacemos todos.	Buena práctica
	Plan de mejora: fortaleciendo la experiencia de atención al ciudadano en el Reniec.	Buena práctica
	Programa de voluntariado de la identificación: tecnología para quienes más lo necesitan.	Buena práctica
2022	Registro digital de nacimiento.	Ganador
	Renueva tu DNI con tecnología biofacial.	Ganador
	Sutichay Wawa, nombres originarios del Perú para mi bebé.	Finalista
2021	Digitación y calificación remota de actas registrales como respuesta al COVID-19.	Buena práctica
	Documento Nacional de Identidad: acceso a derechos para la población de zona de frontera.	Buena práctica
	Registro digital de nacimiento.	Buena práctica

Año	Buena Práctica	Reconocimiento
2019	Documento Nacional de Identidad: acceso a derechos para la población de zona de fronteras.	Finalista
	Gestión intercultural en el Registro Civil Bilingüe.	Buena práctica
	Trámites rápidos y seguros en el Portal del Ciudadano.	Buena práctica
2018	Gestión intercultural en el Registro Civil Bilingüe.	Ganador
2017	Acercamiento de la identidad: gestión articulada para el cierre de brechas en menores de 3 años.	Buena práctica
	Certificado de defunción en línea (CDEF).	Buena práctica
	Gestión intercultural en el Registro Civil Bilingüe.	Buena práctica
	Gestión intercultural en el Registro Civil Bilingüe.	Buena práctica
	Gestión intercultural en el Registro Civil Bilingüe.	Finalista
2016	Red interinstitucional de recuperación de actas para el acceso a la Identificación.	Ganador
	Modelo de gestión documental	Finalista
	Captura en vivo - registro biométrico	Buena práctica
	Servicio de identificación descentralizada.	Buena práctica
2015	Registros Civiles.Net - nueva arquitectura interinstitucional Perú al 2021.	Ganador
	Devolución de pagos de los servicios del Reniec.	Buena práctica
	Gobierno Electrónico e Identidad Digital.	Buena práctica
	Registro Civil Bilingüe: "El Reniec al rescate de la lengua jaqaru"	Buena práctica
	Registros Civiles.Net - nueva arquitectura interinstitucional Perú al 2021.	Buena práctica
2014	Unidos por el derecho a la identidad y protección al recién nacido y al menor de edad.	Finalista
	DNI y caminos de oportunidad e igualdad para niñas, niños y adolescentes del Perú.	Buena práctica
	Gobierno electrónico - promoviendo el diseño e implementación de servicios digitales al alcance del ciudadano.	Buena práctica
	Mi partida rectificada al toque, costo cero.	Buena práctica
	Planta de producción de Microform@s Digit@les.	Buena práctica
	Primer cajero de autoservicios valorados del Estado: ¡rápido, sencillo y amigable!	Buena práctica
	Registro civil a tu alcance con el primer Portal de Gestión y Servicios Registrales en Línea.	Buena práctica
	Registros Civiles.Net - nueva arquitectura tecnológica.	Buena práctica
	Registros Civiles.Net - nueva arquitectura tecnológica de interoperabilidad.	Buena práctica
	Reniec comp@rte.	Buena práctica
	Servicio de atención de documentos registrales en formato digital.	Buena práctica
	Sistema de registro geo-referenciado de ciudadanos.	Buena práctica
	Tu bebé seguro con registro en línea de recién nacidos.	Buena práctica



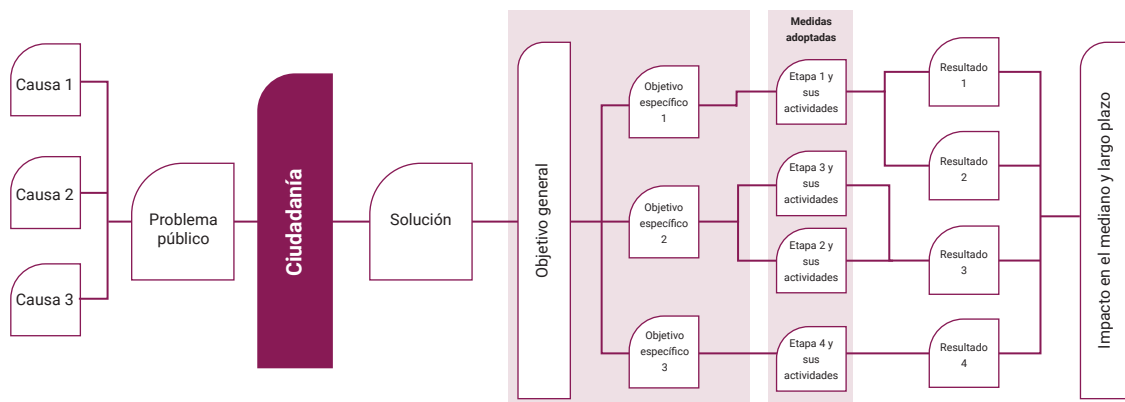
Año	Buena Práctica	Reconocimiento
2013	Identificación, inclusión social y ciudadanía en escenarios post conflicto: Huancavelica-Perú.	Ganador
	Innovando el registro civil con un portal pionero de servicios en línea.	Finalista
	Procesamiento de los registros civiles con microform@s digit@les.	Finalista
	Tu bebé seguro con registro en línea de recién nacidos.	Finalista
	Registro civil a tu alcance.	Buena práctica
	Registros civiles en línea en OREC de municipalidades.	Buena práctica
	Reniec: identifica al toque a personas NN.	Buena práctica
2012	e-acta registr@l.	Ganador
	Mi partida rectificada al toque, costo cero.	Ganador
	Reniec identifica gratis y al instante a personas NN.	Finalista
	Validación de la identidad del ciudadano otorgando seguridad jurídica a las transacciones.	Finalista
	Atención integral y articulada para superar la indocumentación en zonas de extrema pobreza y afectadas por la violencia: caso Huancavelica.	Buena práctica
	Operaciones en línea seguras mediante el uso de certificados digitales.	Buena práctica
	Registro civil a tu alcance.	Buena práctica
2011	Tu acta de nacimiento segura, con certificado de nacido vivo (CNV) digital.	Buena práctica
	Implementación de acciones eficaces para facilitar el acceso a DNI para las niñas, niños y adolescentes.	Ganador
	Modernización de los Registros Civiles: acta electrónica.	Finalista
	Servicio de identificación de personas y fallecidos NN: Reniec Identifica.	Finalista
	Validación de la identidad del ciudadano: otorgando seguridad jurídica a las transacciones.	Finalista
	INFOLEG Reniec: sistema de búsqueda de información normativa jurisprudencia registral.	Buena práctica



Año	Buena Práctica	Reconocimiento
2010	Identificación para los más vulnerables: generando valor para el desarrollo socioeconómico del país.	Ganador
	Plataforma virtual multiservicios (PVM).	Ganador
	Validación de la identidad del ciudadano: otorgando seguridad jurídica a las transacciones.	Finalista
	Escuchando la voz del ciudadano: atención diferenciada con rostro humano.	Buena práctica
	Modernización de los Registros Civiles.	Buena práctica
	Reconocimiento de personas NN: eliminando la incertidumbre, brindando tranquilidad a las familias y a la sociedad	Buena práctica
2009	Automatización de los Registros Civiles y Emisión de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción desde cualquier oficina a nivel nacional	Ganador
	Proceso de Verificación Automática de Impresiones Dactilares para salvaguardar la identidad del ciudadano	Finalista
	Automatización del Sistema de Trámite Documentario con Firmas Digitales	Buena práctica
	Servicio de Atenciones Especiales y Preferentes	Buena práctica
	Sistema de Registros Civiles	Buena práctica
2007	Sistema Automatizado de Identificación por Impresiones Dactilares (AFIS).	Buena práctica
	Museo de la Identificación del Reniec	Buena práctica
2006	Optimización integral del servicio y calidad de atención al cliente.	Ganador
	Automatización del Sistema de Trámite Documentario con Firmas Digitales.	Buena práctica
2005	Desarrollo de campañas sociales de entrega gratuita de DNI a sectores prioritarios.	Mención honrosa
	Mejora del nivel de calidad en la atención al usuario con la implementación de acciones que conllevan a un servicio integral a los ciudadanos que solicitan trámites ante el Reniec	Buena práctica
	Simplificación de procedimiento para el trámite de duplicado del DNI y reducción de tasas.	Buena práctica

Figura 1

Modelo de buenas prácticas aplicado por Ciudadanos al Día



Nota. Tomado del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública (fotografía) por Ciudadanos al Día, 2024. © 2023. Todos los derechos reservados (<https://premiobpg.pe/acerca-del-premio/que-es-el-premio/#que-es>).

c. Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), lleva a cabo el Concurso de Buenas Prácticas de Gestión Inclusiva (CBPGI), que otorga el reconocimiento “Inclusión y discapacidad”. Se respalda en la Resolución de Presidencia n.º 031-2021-CONADIS/PRE, en base a los “lineamientos sobre el reconocimiento, inclusión y discapacidad” (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021). Entre los criterios se consideran las acciones emblemáticas en el respeto y defensa de los derechos de las personas con discapacidad (PCD); las prácticas innovadoras y replicables en la atención y prestación de servicios a favor de PCD; las contribuciones en favor de la inclusión laboral de PCD; el desarrollo de un bien, tecnología, procedimiento o servicio innovador para la mejora de calidad de vida de PCD.

El objetivo del concurso es identificar y reconocer acciones, procesos o iniciativas innovadoras y exitosas que estén orientadas hacia las personas con discapacidad. Reconoce buenas prácticas implementadas para la gestión inclusiva, el desarrollo integral y bienestar de las PCD en el Perú (Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, 2024).

Tabla 8

Reniec: buenas prácticas reconocidas por el CONADIS (2024)

Año	Reconocimiento	Buena práctica
2024	Inclusión y discapacidad	Atención personalizada itinerante a las PCD.

d. Democracia Digital (DD)

Democracia Digital es una organización sin fines de lucro que apuesta por los beneficios que los ciudadanos y la sociedad pueden obtener al adaptarse y utilizar adecuadamente la red global Internet, así como las tecnologías digitales y emergentes.

Al hacerlo, se espera ejercer un buen uso que favorezca y fomente la participación ciudadana, el flujo de ideas y los conocimientos, el acceso a la información pública, la transparencia, la rendición de cuentas, la inclusión, la confianza, entre otros aspectos; para lograr así, el fortalecimiento de la democracia y la consolidación de las instituciones del Estado. Democracia Digital también busca advertir sobre los riesgos y nuevas amenazas, para reducir y minorizar su impacto.

Tabla 9

Reniec: buenas prácticas reconocidas por Democracia Digital (2015-2022)

Año	Reconocimiento	Buena práctica	Área Temática
2022	Renueva tu DNI con Tecnología BIOFACIAL	Ganador del Premio Nacional Democracia Digital, Categoría Sector Público	Sociedad
2021	Registro Digital de Nacimiento (RDN)	Distinción al Servicio Ciudadano en el Premio Nacional Democracia Digital, Categoría Sector Público	Sociedad
2019	ReFirma Suite	Distinción a la Modernización en el Premio Nacional Democracia Digital, Categoría Sector Público	Gobernabilidad y Política
2018	Portal del Ciudadano	Mención Honrosa en el Premio Nacional Democracia Digital, Categoría Sector Público	Sociedad
2016	Tecnología Biométrica al Servicio de los Usuarios de Pensión 65	Ganador del Premio Nacional Democracia Digital, Categoría Sector Público	Gobernabilidad y Política
2015	Registro civil bilingüe castellano awajún	Mención Honrosa en el Premio Nacional Democracia Digital, Categoría Sector Público	Sociedad



3.4.

Distinciones internacionales

a. Premio Iberoamericano de la Calidad (2016 y 2018)

El Premio Iberoamericano de la Calidad se creó en 1999. Surgió como un proyecto adscrito a la Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno, que se gestiona desde España por la Secretaría General Iberoamericana de dicha instancia, con el apoyo de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ). A nivel local, el premio lo organiza y conduce la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), a través de su Comité de Gestión Institucional.

El propósito es destacar la excelencia en la gestión de procesos por las entidades nacionales y regionales. Los países participantes se exponen a la comparación de buenas prácticas a nivel internacional. Se anima a que las entidades realicen una autoevaluación de sus propuestas, que impliquen la resolución de necesidades de los ciudadanos y fomenten una efectiva colaboración entre partes interesadas. Es considerado como el “premio de premios”, porque se debe postular con propuestas que hayan recibido premios o reconocimientos en su país de origen.

Por su dimensión iberoamericana, el modelo busca mostrar la calidad de las mejores buenas prácticas, desde la selección de las proveedurías, la forja de alianzas estratégicas y la búsqueda de oportunidades de inversión.

En el Perú, el Reniec ha sido la primera entidad pública del país a la que se le ha otorgado el Premio Iberoamericano de la Calidad, durante tres períodos anuales: 2012, 2016 y 2018, respectivamente. Por este destacable desempeño, la entidad obtuvo, adicionalmente, el Premio Oro Iberoamericano de la Calidad por la Trayectoria a la Excelencia, en la gestión del Sistema Electoral. Es importante destacar que en 2014 el Reniec recibió el Premio Plata, al distinguirse su compromiso con la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en sus procesos. Este reconocimiento revela, como factor crítico de éxito, la

constancia y la regularidad institucional, liderada por la Alta Dirección, en perseverar en la calidad para sus servicios a lo largo del tiempo.

Mantener y fortalecer la cultura de gestión de la calidad ha sido una permanente labor institucional, que ha trascendido y modelado a la organización, con un compromiso continuo (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2018).

b. Centro Internacional de Estudios Parlamentarios (ICPS) (2024)

El Centro Internacional de Estudios Parlamentarios (ICPS, por sus siglas en inglés) es una institución académica perteneciente a la Red de Administración Pública de las Naciones Unidas (UNPAN) localizada en Malasia, que anualmente reúne iniciativas desde diversos países que hospedan el evento. Trabaja en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Asociación de Funcionarios Electorales Europeos (ACEEEO).

Anualmente otorga un premio que reconoce las iniciativas de los organismos electorales, de las organizaciones privadas, de las organizaciones no gubernamentales, así como de las partes interesadas. Su principal objetivo es distinguir a iniciativas que fomenten la igualdad de acceso y la participación ciudadana en los procesos electorales, alentando el acceso sin discriminación alguna por género, cultura o etnia, condición biológica, discapacidad, religión o diversos factores sociales o políticos. Selecciona iniciativas que respaldan la inclusión y accesibilidad de grupos sociales tradicionalmente marginados en las jornadas electorales. Alienta el hecho que los procesos electorales guarden la representatividad, proporcionalidad y debido proceso en las contiendas eleccionarias. Evalúa propuestas originales, de acuerdo al planteamiento conceptual de su diseño, la implementación ejecutada, el impacto logrado, y los medios de difusión empleados, entre otros (ICPS, 2023).

El Reniec obtuvo del Centro Internacional de Estudios Parlamentarios (ICPS) la categoría “Primer votante”, por la campaña que visibilizó el padrón electoral en centros educativos de Lima. Además, recibió un reconocimiento en la categoría “Accesibilidad para todos” por la creación del módulo de consulta web “El padrón lo hacemos todos”.

c. Competencia Internacional de la Calidad Líderes de la Excelencia (2020 y 2022)

Este reconocimiento otorgado galardonó al Reniec, al reconocerlo como una organización líder en calidad de categoría internacional. Ha sido galardonado con diplomas y trofeos en estas competencias, que reconocen a las organizaciones líderes en calidad a nivel internacional.

d. Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva (2020)

En este premio el Reniec recibió una mención honorífica, que destaca la implementación de las prácticas innovadoras en la gestión pública en las Américas.

IV



**20 casos de buenas
y mejores prácticas
del Reniec**



20 casos de buenas y mejores prácticas del Reniec

En la búsqueda de la excelencia durante 30 años de servicios de calidad, se presenta, llegado a este punto, una selección de buenas y mejores prácticas del Reniec, postuladas y reconocidas en concursos nacionales e internacionales de prestigio, y que evalúan la calidad en los servicios públicos. Se analiza la concepción, desarrollo e implementación de soluciones propuestas y perfeccionadas en el tiempo, que resuelven problemáticas críticas y mejorables. Son una rica fuente de retroalimentación en el Reniec para:

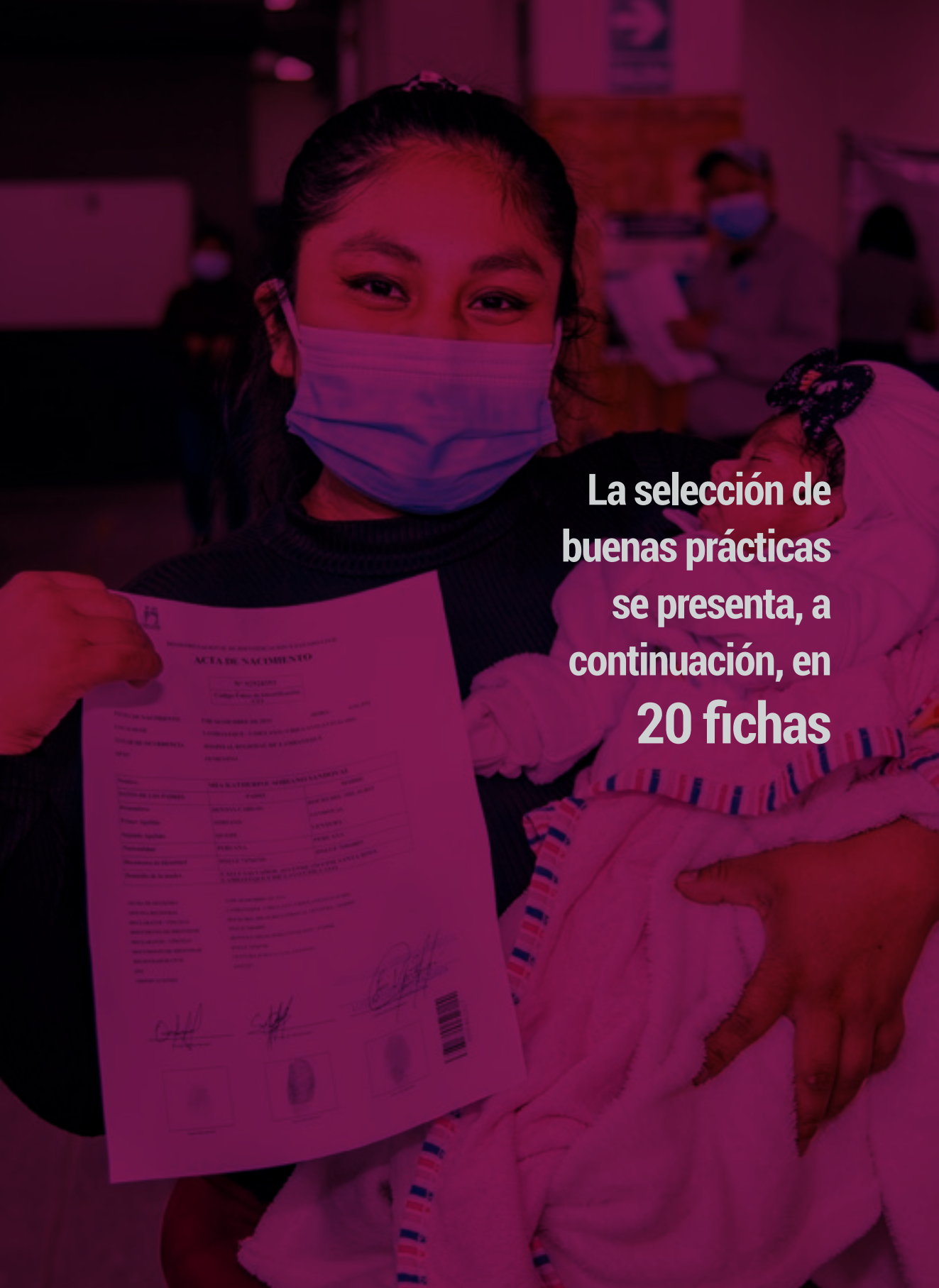
- ▶ Inspirar a los equipos internos hacia la constante búsqueda de valor público en los servicios ofrecidos por la entidad de mayor confianza para los ciudadanos del Perú.
- ▶ Servir como entidad modelo, para animar a otras entidades (públicas o privadas) hacia la calidad.
- ▶ Asistir como recurso informativo en estudios de caso de programas de actualización profesional en la educación superior especializada.

Antes, la tabla 10 muestra el análisis en el que se basan los equipos del Reniec al desarrollar la formulación de proyectos de implementación, que son presentados en concursos y premios de buenas prácticas de calidad, tanto nacionales como internacionales, a lo largo de los 30 años de labor institucional, entre los años 2005 y 2025.

Tabla 10

Formulación de proyectos de implementación de buenas prácticas en el Reniec:
aspectos del análisis

Análisis	Descripción
Órgano	Área que presenta el proyecto de implementación de buenas prácticas.
Problema	Proceso que evidencia deficiencia, exclusión, falta de acceso, etc.
Innovación	Propuesta de solución para mejorar o facilitar un proceso o servicio.
Mecanismo	Modo de operación de la mejora o innovación a implementar.
Resultado	Beneficio aplicado e impacto logrado con nuevo proceso / servicio.
Alcance	Relevancia territorial, de población, cultura y tecnología alcanzadas.
Factores de éxito	Planificación estratégica que implica diversos niveles de desarrollo: ▶ Compromiso del equipo. ▶ Búsqueda y articulación con aliados estratégicos. ▶ Eficiencia operativa. ▶ Indicadores de medición. ▶ Capacitación del personal. ▶ Alfabetización digital de usuarios finales.
Impacto	Valor que aporta el nuevo servicio / bien al usuario final.
Limitaciones	Barreras diversas (actitudinales, económicas, geográficas, administrativas, culturales, tecnológicas, logísticas u otras).
Mejoras a futuro	Tecnología, logística, difusión, territorio.



La selección de buenas prácticas se presenta, a continuación, en 20 fichas

Gestión intercultural en el Registro Civil Bilingüe (2017). CAD.

MEJORA DE CANALES DE ATENCIÓN

Acción	Descripción
Órgano	Dirección Registro Civil (DRC).
Problema	Población sin acceso a servicios de identificación y estado civil en lenguas originarias, con inducción a error registral.
Innovación	Inclusión lingüística de siete lenguas originarias en el acta registral bilingüe, aplicadas en los procesos de registro de nacimiento, matrimonio y defunción.
Mecanismo	Registro manual con libros bilingües y electrónicos.
Resultado	Actas en lenguas aimara, jaqaru, awajún, wampis, shipibo-konibo y quechua (Cajamarca y Cañar). Tiempo: 15 minutos. El modelo es referente a nivel mundial, por ser el primer Registro Civil Bilingüe en lenguas nativas de América.
Alcance	El servicio se brinda en 378 oficinas a nivel nacional.
Factores de éxito	▶ La planificación identifica el problema, diseña el modelo de atención, traduce formatos y capacita. ▶ Se aporta eficiencia con dos modos de atención: manual y electrónica. ▶ Los indicadores miden índices de atención, acta emitida, tiempo de atención y satisfacción. ▶ El equipo del Reniec trabaja colaborativamente la implementación y difusión.
Impacto	El servicio, con acceso en la lengua materna, mejora en calidad y tiempo. El derecho lingüístico se ejerce con pertenencia y pertinencia en el contexto oficial. Se preserva a nuevas generaciones.
Limitaciones	Falta cubrir y contar con traductores para 40 lenguas originarias. Hay conectividad limitada / nula. Capacitar al registrador civil en interculturalidad y atención del servicio. Se requieren estrategias para una mayor difusión.
Mejoras a futuro	Medir, supervisar y regular el progreso y desempeño del proyecto. Identificar desviaciones a tiempo para implementar cambios en la planificación e incorporar acciones correctivas y preventivas.

Registro Civil Bilingüe: el Reniec al rescate de la lengua jaqaru (2015). CAD.

INCLUSIÓN SOCIAL

Acción	Descripción
Órgano	Dirección Registro Civil (DRC).
Problema	Trámites de registro civil en castellano genera exclusión lingüística a los hablantes de lenguas originarias.
Innovación	Implementar el Registro Civil Bilingüe en lengua jaqaru. Es la primera lengua nativa en el sistema.
Mecanismo	Traducir el acta registral, capacitar al personal en lengua jaqaru y difundir este servicio en la comunidad.
Resultado	La población jaqaru-hablante accede al servicio registral en su lengua materna. Se emiten 473 actas registrales bilingües en lengua jaqaru en el primer trimestre de 2015.
Alcance	Población indígena jaqaru, distrito de Tupe, provincia de Yauyos, Región Lima.
Factores de éxito	▶ Se realiza un diagnóstico de necesidades entre la población y se formula un plan de implementación. ▶ Se establecen alianzas con el Ministerio de Cultura (MINCUL) y el Ministerio de Educación (MINEDU) para desarrollar los formatos. ▶ Se considera un plan de capacitación. ▶ Entre los indicadores de interés están el número de actas registrales bilingües emitidas y la satisfacción del usuario. ▶ El equipo del Reniec visita la comunidad, ejecuta el plan de capacitación y difunde el servicio con una campaña local.
Impacto	▶ De acuerdo con la UNESCO, esta lengua sufre amenaza, por lo que brindar el servicio registral en lengua jaqaru ayuda a preservarla. ▶ Con el uso oficial de la lengua jaqaru se reducen, en esta comunidad, los posibles errores en la labor del registro de identificación y hechos vitales de las personas. ▶ Se facilita la comunicación entre el registrador y el usuario. ▶ Se activa la participación comunal en la toma de decisiones. ▶ Se reconoce al programa como una buena práctica intercultural a nivel global.
Limitaciones	Mejorar la comunicación (audiovisual, impresa, digital).
Mejoras a futuro	Crear el sistema de gestión de trámites registrales con reportes.

Primer cajero de autoservicios valorados del Estado: irápido, sencillo y amigable! (2014). CAD.
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Servicios Registrales (DSR).
Problema	Limitada disponibilidad horaria para completar trámites generaba pérdida de tiempo y dinero al usuario.
Innovación	Integración de tecnología con cajeros electrónicos, expendedores de productos y soluciones informáticas.
Mecanismo	Plataforma virtual multiservicios (PVM) expende partidas con un formato de diseño de cajero electrónico.
Resultado	Importante mejora en la gestión del tiempo, tanto para el usuario como para el Reniec.
Alcance	Lima Metropolitana.
Factores de éxito	▶ Diseño multidisciplinario para implementación de las PVM. ▶ Los indicadores miden índices de atención, tiempo y costos operativos. ▶ Los profesionales del Reniec participan y colaboran, desde la Alta Dirección hasta los niveles de soporte.
Impacto	Aumenta el tiempo de servicios en 84 horas semanales, incluidos fines de semana y días feriado. Hay eficiencia operativa con las copias de actas certificadas en 4 minutos, además de evitar pagar en un banco. La oferta de PVM reduce gastos generales fijos (alquiler, servicios) y costos operativos ante menor llegada a las oficinas. Mejora la seguridad con la impresión dactilar.
Limitaciones	▶ Se inicia en 3 centros comerciales en Lima Metropolitana. ▶ No todos los servicios del Reniec están disponibles en este módulo automático. ▶ La PVM presenta problemas ante billetes deteriorados.
Mejoras a futuro	▶ Implementar PVM en otras ciudades, según demanda y accesibilidad. ▶ Adaptar la interfaz a lenguas originarias, según nivel de alfabetización digital. ▶ Desarrollar nuevas funcionalidades como lector de DNI electrónico y firma digital. ▶ Mejorar la gestión de la PVM con los billetes, la recarga y el retiro del dinero.

Gobierno electrónico e identidad digital (2015). CAD.

SISTEMAS DE GESTIÓN

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Certificación y Registros Digitales (DCRD).
Problema	Modelo obsoleto en servicios registrales con uso de tecnología (modernización del Estado).
Innovación	Implementar la firma digital y el DNI electrónico con infraestructura de clave pública (PKI).
Mecanismo	El Reniec certifica a nivel nacional como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), con acreditación de Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP), en oficina de Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP).
Resultado	Emisión de certificados digitales a personas naturales y jurídicas facilita transacciones legales.
Alcance	Nacional y extranjero.
Factores de éxito	▶ El DNle en 2013-2021 y la difusión de firmas y certificados digitales en 2014-2016 favorecen la implementación. ▶ Hay eficiencia operativa con la Planta PKI, las Oficinas EREP, el software de firma digital "Refirma" y el Sistema de Trámite Documentario. ▶ Los indicadores miden el índice de certificados digitales emitidos, DNle entregados y consultas. ▶ El equipo Reniec se compromete, desde la Alta Dirección hasta el personal técnico.
Impacto	La firma digital brinda autenticidad e integridad, evita el fraude y la suplantación. El DNle facilita transacciones electrónicas. El registro digitalizado brinda agilidad del servicio. Hay ahorro de tiempo, dinero e insumos diversos, beneficiando tanto a los usuarios como a la entidad.
Limitaciones	▶ Firma digital y DNle no se integran. ▶ No hay autoridad del Registro Oficial de Prestadores de Servicio de Certificación Digital (ROPS). ▶ Hay brecha digital en usuarios.
Mejoras a futuro	▶ Creación del ROPS y diseño de la funcionalidad de sellado de tiempo. ▶ Mayor eficiencia en la recarga, retiro de dinero (EREP) e inclusión de lenguas originarias.

Devolución de pagos de los servicios del Reniec (2015). CAD.

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Servicios Registrales (DRS).
Problema	La devolución de pagos por servicios no usados se realizaba manualmente en oficinas, y con plazo máximo de entrega de 3 meses.
Innovación	Solicitud de devolución de pagos no usados permite el reembolso en tiempo real en agencias del Banco de la Nación (BN).
Mecanismo	Creación del sistema de solicitud de devolución de pago no usado. Alianza con Banco de la Nación.
Resultado	Reduce el tiempo de reembolso a minutos; ahorra gastos bancarios, el servicio de mensajería y la gestión manual.
Alcance	Nacional.
Factores de éxito	▶ El análisis, diseño, pruebas y servicio fueron desarrollados entre el Reniec y el BN, con eficiencia operativa en tiempo real. ▶ Los indicadores miden el índice de trámites, reembolsos, tiempo de atención y ahorro de costo operativo. ▶ Logro de implementación intersectorial exitosa: de Alta Dirección a personal técnico.
Impacto	▶ Se reduce la atención a minutos, con el consecuente ahorro de costos operativos para el usuario (transporte), y al Reniec en el proceso manual. ▶ Hay percepción de eficiencia en el Reniec. ▶ El usuario puede solicitar el servicio por un medio digital.
Limitaciones	▶ La conectividad inestable afecta el sistema y limita el servicio. ▶ Se desconoce este servicio. ▶ Falta difusión y capacitar al usuario en el uso.
Mejoras a futuro	▶ Ampliar el uso del servicio desde dispositivo móvil y orientar a personas con discapacidad visual o auditiva. ▶ Se debe evaluar la integración de la biometría, identidad y reembolsos. ▶ Falta un sistema de notificación automática para seguimiento del estado del reembolso.

Servicio de identificación descentralizada (2016). CAD.
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
MEJORA DE CANALES DE ATENCIÓN

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Servicios Registrales (DSR).
Problema	Insatisfacción ante demora en entrega del DNI en la región sur del país, zona de alta demanda registral.
Innovación	Servicio de identificación descentralizada y mejora adicional en el registro biométrico de captura en vivo. Entrega a domicilio en Puno.
Mecanismo	Oferta del servicio sin proveedor externo en digitalización, impresión ni distribución. Reducción a 1 día en duplicado, y a 4 días en nueva inscripción.
Resultado	18 puntos de atención en la región sur (agencias, puntos de atención y oficina regional) alcanzan un 96 % de ciudadanos atendidos en menor tiempo.
Alcance	Arequipa, Lima y Puno.
Factores de éxito	▶ Planificación de la implementación con la evaluación de procesos. ▶ Se alcanza la eficiencia operativa con la reducción de 10 a 7 procesos para la emisión del DNI. ▶ Hay firme compromiso de la Alta Dirección, jefaturas, Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y equipo Reniec. ▶ Los indicadores miden la satisfacción del usuario y el tiempo de entrega.
Impacto	Mejora la satisfacción ciudadana y se logra un ahorro significativo en el costo de proveeduría, por valor de S/. 641,946.89. La distribución local de los DNI disminuye el riesgo de pérdida o robo.
Limitaciones	▶ Se necesita fortalecer la seguridad jurídica. ▶ Hay resistencia al cambio y se refuerza la capacitación al personal. ▶ El alcance es limitado: el servicio se ofrece en la región sur y se proyecta su expansión.
Mejoras a futuro	▶ Se necesitan estrategias para ampliar el servicio a las personas con discapacidad e incrementar el acceso a la tecnología. ▶ Se proyecta que para el año 2021 la cobertura alcance al 100 % de usuarios.

Certificado de defunción en línea (CDEF), 2017. CAD.

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Servicios Registrales (DSR).
Problema	El proceso manual y declarativo de llenado del certificado de defunción (CDEF) era susceptible a errores, falsificaciones y demoras, afectando a los familiares del difunto en los trámites legales y hereditarios.
Innovación	Optimización del tiempo de registro, con una baja de 25 a 7 minutos. Hay validación en tiempo real que reduce margen de error en el certificado digital.
Mecanismo	El sistema valida el código de barras en la base de datos del Reniec, descarga la información para el registro en línea y simplifica el trámite.
Resultado	Se fortalece la seguridad registral contra la suplantación y potencial fraude.
Alcance	CEDF funciona en 196 establecimientos de salud.
Factores de éxito	▶ Alineamiento estratégico con la política de modernización del Estado y simplificación de trámites. ▶ Aplicativo intuitivo aporta eficiencia operativa y validación de datos en tiempo real. ▶ La estadística es confiable. ▶ Labor intersectorial entre el Reniec, el Ministerio de Salud (MINSA) y el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) para el diseño, implementación y difusión.
Impacto	Calidad y seguridad en el registro; estadística confiable sobre mortalidad para la toma de decisiones en salud pública.
Limitaciones	La implementación requiere conexión digital estable, lo que puede ser crítico en área rural.
Mejoras a futuro	▶ Universalizar el servicio. ▶ Se debe capacitar al profesional de la salud en el uso del sistema. ▶ Se necesitan versiones para personas con discapacidad, con baja alfabetización digital y para adultos mayores.

Programa de voluntariado de la identificación: tecnología para quienes más lo necesitan (2023). CAD. COOPERACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Servicios Registrales (DSR) y Oficina de Comunicación y Prensa (OCP).
Problema	Responder a la brecha tecnológica y a la dificultad de acceso a servicios presenciales por pandemia de COVID-19.
Innovación	Reniec, municipalidades y sociedad civil en instancia: "Agencia de Voluntariado de la Identificación".
Mecanismo	Agencia otorga registro, duplicado, renovación, rectificación. Voluntarios (18-25 años) registran y orientan.
Resultado	A junio de 2023 son 74 agencias que sirven a más de 16 933 usuarios, especialmente de zonas rurales.
Alcance	Nacional.
Factores de éxito	▶ La implementación se alinea con los objetivos del Reniec en calidad, cobertura y servicios digitales. ▶ Hay eficiencia operativa sobre recursos municipales y capacitación de voluntarios que optimizan la gestión y el servicio. ▶ Los indicadores miden usuarios atendidos, tiempo de atención, distribución geográfica de agencias, entre otros. ▶ Hay compromiso y colaboración entre áreas del servicio registral, comunicación y oficina regional.
Impacto	▶ La digitalización y asistencia de voluntarios agiliza los trámites y evita gastos a usuarios. ▶ Con estrategia inclusiva el programa familiariza a la población en el uso de los servicios en línea y con la tecnología. ▶ Se logra cooperación intersectorial entre el Reniec y las municipalidades, para ofrecer un mejor servicio a usuarios.
Limitaciones	▶ La falta de conectividad digital o su disponibilidad perjudica el servicio en zonas rurales. ▶ La entrega del DNI exige que el usuario se acerque al centro de atención Reniec. ▶ La alta rotación de voluntarios o personal municipal afecta la continuidad del servicio. ▶ Las agencias de voluntariado en zonas rurales sirven con limitada tecnología.
Mejoras a futuro	▶ Se necesita incrementar el número de agencias de voluntariado, especialmente en el ámbito rural. ▶ Se deben aplicar estrategias inclusivas para la atención por discapacidad, adulto mayor y por baja alfabetización digital. ▶ Es imprescindible capacitar a los voluntarios sobre la protección de datos personales y la seguridad digital. ▶ Es recomendable el monitoreo de agencias y seguimiento de incidencias con entrega de DNI en las agencias del Reniec.

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Servicios Registrales (DSR) y Oficina de Comunicación y Prensa (OCP)
Problema	Cuestionamiento sobre la calidad del Padrón Electoral de las Elecciones Generales del año 2021, al contener registro de personas fallecidas (registro de fallecidos por COVID-19 no actualizados) y registros con fotografía de menores de edad (DNI no actualizados).
Innovación	Depurar y actualizar el padrón electoral, mediante las redes sociales y medios con ayuda pública-privada.
Mecanismo	Verificación del módulo de consulta electoral gratuito (24 horas por un mes) por parte de los ciudadanos.
Resultado	Más de 60 000 accesos al módulo de consulta y múltiples actualizaciones en el registro electoral.
Alcance	Nacional e internacional
Factores de éxito	▶ A nivel de implementación, la propuesta se alinea con los objetivos del Reniec. A su vez, a nivel de equipo de trabajo, se fomenta la colaboración entre las áreas (tecnología, comunicación y registro electoral). ▶ Plataformas digitales y gestión de la campaña de sensibilización. ▶ Los indicadores miden los accesos a consulta, la actualización del CDEF, el cambio del DNI y el nivel de confianza institucional.
Impacto	▶ Los ciudadanos verificaron su información, aportando, de modo efectivo, a la actualización del padrón electoral. ▶ Se actualizó un total de 340 000 registros de defunciones, y 39 000 unidades de DNI de menor a mayor de edad. ▶ La percepción de confianza sobre los registros del Reniec se elevó del 55,1 % (2020) al 71 % (2021). La campaña se sufragó con recursos propios del Reniec y sin la contratación de medios publicitarios.
Limitaciones	▶ El acceso al módulo de consulta web dependió de la conexión digital en zona rural. ▶ La relativa desconfianza ciudadana en la plataforma digital se asoció a los datos personales. La credibilidad estuvo marcada por las “fake news” del padrón electoral, relativizando la credibilidad de la campaña.
Mejoras a futuro	▶ Ampliar la cobertura en los puntos de consulta presencial de zonas rurales, y brindar apoyo para superar la brecha digital. ▶ Contar con un módulo de consulta con material en lenguas originarias (quechua y aimara) y monitorear las incidencias en tiempo real.

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Registro Electoral (DRE).
Problema	Se planteó la necesidad de fortalecer el conocimiento sobre el DNI asociado al padrón electoral, en población adolescente entre 14 a 17 años de centros educativos, que se encuentren próximos a ejercer su derecho al sufragio en su primera votación.
Innovación	Activar una campaña de sensibilización sobre el padrón electoral —entre estudiantes de educación básica regular de 3ro, 4to y 5to de secundaria— y su relación con el DNI, identificando su nivel de conocimientos sobre estos documentos.
Mecanismo	Crear una línea de base en escolares para medir el porcentaje inicial de conocimiento sobre el DNI y el padrón electoral; luego, difundir una campaña sobre la actualización de este importante documento electoral, tras lo cual volver a medir los cambios presentados.
Resultado	Intervención en seis centros educativos de Lima Metropolitana mediante la aplicación de encuestas, y la difusión de una campaña sobre el padrón electoral y el DNI, entre noviembre a diciembre de 2023. Se aplicaron 3216 encuestas (de entrada y de salida) a estudiantes de 3ro, 4to y 5to de secundaria, con edades entre 14 y 17 años.
Alcance	6092 estudiantes de seis instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana: Primer Colegio Nacional del Perú Nuestra Señora de Guadalupe, I.E. José Granda, I.E. 6049 Ricardo Palma, I.E. Mariano Melgar, I.E. Carlos Wiesse e I.E. 1070 Melitón Carvajal.
Factores de éxito	▶ El equipo de trabajo integró al servicio de apoyo técnico electoral de la DRE, a los equipos de comunicaciones, de tecnología y de planificación institucional. ▶ Se sensibilizó a los estudiantes en cultura democrática, importancia del DNI en relación con el padrón electoral, y sobre las jornadas de votación. Se aplicó inducciones en seis centros escolares. ▶ Se realizó encuestas en base a tres preguntas: 1. “¿Cuál es el documento con el que nos identificamos en el Perú?, 2. ¿Qué es el padrón electoral?, y 3. Marcar verdadero o falso: la actualización de datos del padrón electoral en el Perú, para todos los procesos electorales, la realizan en las redes sociales y en los archivos de todas las instituciones públicas”. ▶ Los resultados indicaron que un 93,73 % conoce el concepto del DNI; pero, al exponerse a la campaña de sensibilización, el valor se elevó a 94,06 %. Un 30,5 % piensa que el padrón electoral lo elaboran la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) y/o el Jurado Nacional de Elecciones (JNE); con la campaña aplicada la cifra se redujo a 15,80 %. En cuanto a la actualización del padrón electoral, un 64,08 % consideró que se realiza con información de redes sociales y/o archivos públicos; pero, con la campaña de difusión la se cifra redujo a 44,38%.
Impacto	Se ha creado una línea base sobre el DNI y el padrón electoral de primer votante.
Limitaciones	La intervención sólo se aplicó en centros educativos de Lima Metropolitana.
Mejoras a futuro	Se observa que se debe considerar la medición de indicadores sobre grupos socialmente vulnerables.

El padrón lo hacemos todos (2023). ICEPS.

PREMIO INTERNACIONAL A LA ACCESIBILIDAD PARA TODOS

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Registro Electoral (DRE), Oficina de Tecnología e Información (OTI) y Oficina de Comunicación y Prensa (OCP).
Problema	Ad portas del proceso de Elecciones Generales 2021, el padrón aprobado por el Jurado Nacional de Elecciones fue cuestionado por la ciudadanía y los partidos políticos. Las críticas se centraron en: ciudadanos que figuraban como hábiles estando en condición de fallecidos; ciudadanos que figuraban con DNI de menor de edad, estando en condición de mayores de edad; domicilio incorrecto por falta de actualización.
Innovación	Poner a disposición de la ciudadanía un módulo de consulta web, a través del portal web del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, disponible por 24 horas diarias durante 30 días calendarios, es decir un mes antes del cierre del padrón electoral. Se espera obtener un padrón electoral depurado, actualizado y mejorado, con el aporte del estado civil y domicilio correctos por parte de la ciudadanía.
Mecanismo	Creación del módulo de consulta web “El padrón lo Hacemos todos”, en una página web institucional, que proponía un llamado a la acción para actualizar el padrón electoral y concientizar a la ciudadanía en tres puntos: a) cambio del DNI amarillo (de menor de edad) por el DNI azul o electrónico (de mayor de edad), b) inscripción de las defunciones no registradas, c) actualización del domicilio en el DNI. Se obtuvo una importante depuración del Registro Único de Identificación de Personas Naturales (RUIPN), como consecuencia directa de la actualización del padrón electoral.
Resultado	Un total de 60 626 ciudadanos visitaron el módulo para consultar sus datos. Cerca de 8058 accesos de consultas fueron para buscar datos de otros ciudadanos. El impacto de la difusión mostró que: a) 120 527 accesos digitales ingresaron al landing page (páginas de inicio); b) se alcanzó 25 rebotes en medios impresos, 10 rebotes en medio radial, 24 rebotes en medio televisivo, 18 publicaciones web y 73 rebotes en zonas regionales del país; c) se logró un importante número de inscripciones de defunción y cambios de DNI por mayoría de edad (de menor, en color amarillo, a mayor de edad, en color azul o electrónico).
Alcance	Nivel nacional.
Factores de éxito	Se trabajó en un equipo colaborativo con la participación de la DRE, OTI y OCP, en la identificación del problema y la solución en tres fases. ► La primera fase se orientó al levantamiento de la información, teniendo como fuente los informes periodísticos y televisivos que cuestionaban al Padrón Electoral de las Elecciones Generales 2021. Éstos mostraban un padrón electoral que contenía registros de personas fallecidas (por el incremento de fallecidos en el contexto de pandemia por COVID-19) y fotos de menores de edad (DNI por actualizar-trámite de parte).

Acción	Descripción
Factores de éxito	▶ La segunda fase fue el desarrollo e implementación de la solución, mediante el módulo de consulta web “El padrón lo hacemos todos”, siguiendo la Norma Administrativa Interna (NAI) N° 443 “Metodología de Desarrollo y Mantenimiento de Software Reniec para Desarrollo de Software”. Para ello se aplicaron: a) requerimientos del sistema Informático, b) viabilidad del sistema a implementar, c) análisis del sistema, d) diseño del sistema, e) construcción y desarrollo de componentes, f) pruebas del sistema, g) implantación y aceptación del sistema. ▶ La tercera fase se orientó a la difusión, a través de redes sociales, promoviendo la visita al landing page (página informativa), que contenía toda la información de la campaña y los trámites a realizar para actualizar datos sobre el DNI. De esta forma, mediante una pauta de publicación en las redes sociales de la entidad, se logró la actualización del Padrón Electoral.
Impacto	▶ El módulo de consulta denominado “El padrón lo hacemos todos” se elaboró en 21 días por la OTI, configurando una página web de visitas con un llamado a la acción. La implementación de la buena práctica “El padrón lo hacemos todos” involucró la participación ciudadana, la que, mediante un medio digital (computadora personal, celular inteligente u otro dispositivo), pudo consultar su información y la de otros electores para identificar datos incorrectos. ▶ Un aspecto importante que logró esta implementación del Reniec fue que la campaña de difusión no generó gasto del presupuesto institucional. Se estimó que esta estrategia de comunicación, la cual incluyó impacto en múltiples medios (impresos, radiales, televisivos, web y rebotes en regiones), tuvo un valor económico de S/. 180,411.71, monto que la entidad pudo ahorrar de su presupuesto. Esto fue posible desde la gestión de recursos propios tanto en mano de obra como en producción de materiales informativos para difusión.
Limitaciones	Existe una importante brecha digital que revela que hay ciudadanos que no pueden acceder a medios digitales por carecer de conectividad, por carecer de dispositivo o por no contar con dominio del manejo digital.
Mejoras a futuro	Brindar más información y publicaciones a las instituciones de apoyo para lograr una mayor difusión, en múltiples medios, acerca de la importancia de la actualización de datos en el padrón electoral del país.

Plan de mejora: Fortaleciendo la experiencia de atención al ciudadano en el Reniec (2023). CAD.
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. MEJORA DE CANALES DE ATENCIÓN

Acción	Descripción
Órgano	Oficina de Potencial Humano (OPH), Oficina de Comunicación y Prensa (OCP) y oficinas regionales.
Problema	Ausencia de una experiencia de servicio al ciudadano que distinguiera a la entidad.
Innovación	Necesidad de mejorar la identidad y calidad del servicio ciudadano para construir una cultura del servicio con estándares de calidad, alineado al Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y a un Plan de Reputación asociado a los atributos aspiracionales por los que desea ser reconocido el Reniec en el mediano plazo.
Mecanismo	Aplicación del Plan de Mejora y Atención 2022-2024 del Reniec, con la identificación de necesidades y expectativas del usuario, que permita identificar las áreas de mejora. Implementación de una visión del cambio basado en un servicio humano, de calidad y centrado en las personas; con el desarrollo de competencias, procesos dinámicos e innovadores, desde una gestión ágil y eficiente.
Resultado	Implementación del modelo de atención al ciudadano, que estableció un esquema de interacción, conducta y pautas para los servidores civiles que atienden a la ciudadanía. La estrategia reveló que la satisfacción ciudadana se elevó de 54 % al 63 % con la apertura de más canales de atención que redujeron el tiempo de respuesta a reclamos, y brindando campañas de identificación y actualización del DNI en lugares de mayor acceso. Todo ello elevó la confianza en la entidad en un 72 %, de acuerdo con el estudio de IPSOS (2022).
Alcance	Nivel nacional.
Factores de éxito	▶ Se analizó la problemática, definiendo las necesidades y expectativas de usuarios. ▶ Se implementaron diversas acciones de capacitación para servidores civiles, utilizando canales de comunicación interna y externa ▶ Se aplicó una señalética estándar y apropiada. ▶ La infraestructura tecnológica fue utilizada en la interacción presencial y digital con el usuario ▶ Se crearon indicadores de efectividad de estas acciones. ▶ Hay una colaboración activa en el Reniec, desde la Alta Dirección hacia los órganos implicados y los equipos regionales.

Acción	Descripción
Impacto	▶ El diagnóstico integral permitió diseñar soluciones enfocadas sobre las necesidades identificadas. ▶ La capacitación del personal fortaleció sus habilidades para la atención del usuario y su uso y dominio de tecnología, redundando en una mejora de la calidad de atención. ▶ La comunicación interna y externa fue clave para sensibilizar al personal, fomentar la adopción de la solución y llegar a la ciudadanía. ▶ La sostenibilidad del proyecto de implementación y su replicabilidad, con la generación de herramientas de transferencia de conocimiento, garantizan su institucionalización. ▶ Se optimizaron costos en el uso de servicios internos y la estandarización de procesos, lo que contribuyó al éxito de la implementación.
Limitaciones	▶ Se evidenció resistencia al cambio, pese a la sensibilización desarrollada, lo que influyó, en cierta medida, en el inicio de la implementación. ▶ Se requirieron mayores recursos, así como tiempo para resolver las limitaciones en infraestructura.
Mejoras a futuro	▶ Se requiere crear un sistema de medición de la satisfacción de usuarios y atributos de la atención. ▶ La confianza del ciudadano evidenció que las barreras tecnológicas para aceptar la realización de trámites de modo virtual persisten. ▶ Se debe fortalecer los trámites virtuales y reducir la afluencia a centros de servicios. ▶ Las estrategias implementadas podrían ser más intensivas.

Atención personalizada itinerante a las personas con discapacidad (2024). CONADIS.

PROTECCIÓN SOCIAL

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (DRIAS).
Problema	Insuficiente servicio de identificación y registro con enfoque inclusivo debe superar múltiples barreras, en cuanto al trato a las personas, la calidad del servicio, la accesibilidad física y la información de difusión para las personas con discapacidad (PCD).
Innovación	Lograr que las PCD accedan a mejores servicios para su identificación, con calidad, oportunidad y equidad, de modo que puedan reducirse los niveles de indocumentación de estas personas.
Mecanismo	Promover, a través de la Dirección de Servicios Registrales (DSR), el diseño y producción de recursos informativos como videos, noticieros, webs para informar a las PCD sobre los servicios registrales y de identificación. Fomentar la atención personalizada y prioritaria en la red de atención de oficinas del Reniec a nivel nacional.
Resultado	Se registró la voluntad de 206 630 ciudadanos en la base de datos del Reniec (6 % del total nacional de 3 209 261 de PCD, a julio 2024). En el año 2022 el registro fue de 33 120 ciudadanos, y en el año 2023 de 4992 ciudadanos con atención personalizada en el lugar de residencia ante inmovilización física, a nivel nacional. La documentación absoluta a nivel nacional asciende al 98,9 % de PCD residentes en el Perú (a diciembre de 2023).
Alcance	Nacional.
Factores de éxito	- La planificación estratégica se inició con la conformación del equipo de trabajo Reniec (2021) para mejoras de atención a las PCD. - Se amplió la colaboración en la implementación, convocando a stakeholders externos para lograr una implementación a nivel nacional (2024). - Se realizaron entrevistas abiertas a líderes de opinión con discapacidad permanente en lo físico, intelectual, sensorial y mental, acerca de sus percepciones y expectativas del servicio que ofrece el Reniec. - Atención personalizada en el lugar de residencia y servicios dedicados a PCD en centros de atención. - El proyecto de implementación se estableció a través de un abordaje integral con una gran articulación intersectorial que permite atender las necesidades de identificación y de registro civil de las PCD a nivel nacional. - La producción de recursos informativos para PCD incluyó: "Guía para la documentación a personas con discapacidad"; "Material informativo de requisitos para trámites en formato braille"; "Videos oficiales sobre requisitos para trámites en lenguaje de señas"; "Videos oficiales sobre trámite del DNI a través de la app Bio Facial"; "Noticiero Reniec digital sobre actividades, campañas, servicios y temas de interés en redes sociales"; Campañas itinerantes sobre programas de "Justicia en tu comunidad".

Acción	Descripción
Impacto	▶ Sobre la articulación intersectorial, se contó con la colaboración de una amplia gama de instancias y redes colaborativas, entre las cuales estuvieron: la Red Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad; la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED); la Red de OREDIS; la Comisión de las PCD del Congreso; CONADIS; Defensoría del Pueblo; hospitales especializados en atención a la discapacidad (MINSA y ESSALUD); Poder Judicial; centros de acogida residencial (CAR); casas de rescate benéficas, públicas y privadas; programas municipales de rescate de personas en situación de calle. ▶ Una forma efectiva de desarrollar la implementación de este proyecto de buena práctica es mediante la sinergia, alianzas público-privadas y sociedad civil. Hay instituciones dispuestas para la atención, bienestar, desarrollo de capacidades y participación de las PCD. ▶ La difusión se desarrolló por los canales de atención institucional: ALÓ Reniec 0800 11040, correo consultas@reniec.gob.pe, chat en línea, redes sociales, Noticiero Reniec, y charlas y talleres con aliados y actores en atención a PCD. ▶ Reducción de la indocumentación de las PCD. DRIAS propone lineamientos y políticas de prevención y atención de la indocumentación y la accesibilidad para el ejercicio del derecho al nombre y la identidad de la población en situación de discapacidad. ▶ Se fortalecen las redes de articulación con distintos actores y se vela por la sostenibilidad de su atención. Estos medios requieren personalización por tipo y condición de discapacidad.
Limitaciones	Existen barreras que influyen en la adecuada atención inclusiva para PCD: 1. Barreras actitudinales hacia la discapacidad como enfermedad, 2. Baja percepción del servicio del Reniec para PCD, 3. Poco acceso a información sobre servicios que favorezcan su independencia, 4. Atención en igualdad de condiciones con todas las personas, 5. Barreras arquitectónicas que limitan el acceso y encarecen los servicios, 6. Barreras en la accesibilidad a medios virtuales por paradigmas proteccionistas, y 7. Alto costo de atención ante vulnerabilidad por tipo de discapacidad, ubicación, situación de abandono y pobreza extrema.
Mejoras a futuro	▶ Se requiere que el trato inclusivo para las PCD sirva para desmitificar que este sector de la población comprende a personas enfermas, pues no existe relación patológica por discapacidad. ▶ Internalizar, en los servicios inclusivos, que un trato respetuoso e inclusivo en la comunicación con las PCD empieza por dirigirse a ellas por su nombre propio.

Estrategia como caso de éxito “Registro itinerante por un país con identidad” (2024). CEPLAN.

DESARROLLO DE LAS PERSONAS. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (DRIAS)
Problema	En el año 2005 el 43 % de la población se encontraba en situación de indocumentación absoluta. Un 52 % de ésta se situaba en condición de pobreza y un 27 % en pobreza extrema. En el área rural la pobreza afectaba al 78,4 % de la población.
Innovación	La solución ante este grave problema social se basó en la estrategia de implementación de un registro itinerante, con la conformación de brigadas itinerantes para la ejecución de campañas de documentación a nivel nacional.
Mecanismo	Con el objetivo de documentar a la población peruana, con énfasis en la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, y prevenir la indocumentación, se emprendió un conjunto de acciones estratégicas que incluyeron: 1. El diseño y ejecución de planes contra la indocumentación, con intervenciones focalizadas; 2. La emisión de resoluciones de gratuidad que prioricen el trámite en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN), de la población en pobreza y pobreza extrema; 3. La conformación de mesas técnicas de trabajo; y 4. La articulación potente, dirigida a los actores estratégicos nacionales e internacionales que permitan identificar la focalización de las intervenciones, según el Padrón General de Hogares del SISFOH.
Resultado	La estrategia que implementó un registro itinerante desde las Oficinas de Registros del Estado Civil (OREC) en centros poblados y comunidades nativas permitió reducir la indocumentación de ciudadanía en distritos rurales priorizados de zonas de frontera. En 2024 el índice de indocumentación se redujo del 23 % al 18 %.
Alcance	Dirigida a población mayor y menor de edad con clasificación socioeconómica pobre o muy pobre, registrada en el Padrón General de Hogares del SISFOH y que habite en todos los distritos a nivel nacional.
Factores de éxito	En primer lugar, se organizó un equipo de trabajo interáreas del Reniec e intersectorial con MINCUL, MINEDU, OREC y municipalidades de la comprensión territorial. Para identificar las características de la indocumentación se optó por aplicar una segmentación que permitiera la evaluación diferenciada, según las circunstancias de los usuarios. Por ello se estableció la siguiente clasificación sobre la indocumentación: 1. Menor de edad sin partida de nacimiento y mayores de edad sin partida de nacimiento ni DNI, considerados como indocumentados absolutos;

Acción	Descripción
Factores de éxito	2. Persona que tenía partida de nacimiento, pero no tenía DNI, o cuando su acta había sufrido algún deterioro o había desaparecido de los libros registrales, o contaba con la libreta electoral cuya validez legal había caducado, estando en situación de indocumentación relativa. Como acción clave para la implementación del proyecto de documentación de población vulnerable, GRIAS formuló los instrumentos de gestión para la creación del Registro Civil Itinerante.
Impacto	Para atender de modo permanente la documentación en zonas remotas y promover su difusión para el ejercicio de derechos, el “Plan Nacional de Lucha Contra la Indocumentación 2011-2015” constituyó la articulación entre las Oficinas de Registro de Estado Civil (OREC) y el Reniec, junto con otros sectores. Los logros fueron diversos y satisfactorios. En mayo de 2021, el Reniec modifica su estructura orgánica y, mediante la Resolución Jefatural N° 000086-2021/JNAC/RENIEC, crea la Dirección de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (DRIAS). Esta medida permitió focalizar la atención y lograr un mayor impacto registral, dirigido a la población más vulnerable. La línea de base de personas con DNI fue del 59,3 %. En el año 2005, con el apoyo de las brigadas itinerantes, se realizaron 302 961 trámites de DNI.
Limitaciones	El proyecto de implementación del registro itinerante enfrentó barreras en su aplicación, las que se abordaron del siguiente modo: 1. Barreras actitudinales: es posible hallar cierta resistencia al cambio en los equipos de trabajo o mostrar un enfoque no inclusivo o discriminatorio; 2. Barreras económicas: se emitieron resoluciones jefaturales para obtener la gratuidad anual en la atención registral de la población vulnerable; 3. Barreras geográficas: campañas y jornadas itinerantes difundieron los servicios registrales a nivel local y nacional; 4. Barreras administrativas: se conformaron mesas de trabajo, de acuerdo con los planes nacionales y según competencias funcionales del Reniec; 5. Barreras culturales: articulación focalizada con la colaboración de aliados estratégicos, como ministerios, municipalidades, gobiernos locales, apus, entre otros. En el marco del SINADEF, hubo zonas priorizadas en comunidades nativas, zonas de frontera y en el valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM), en Ucayali, Loreto y Puno, desde las plataformas itinerantes de acción social (PIAS) del MIDIS; y 6. Barreras tecnológicas: el uso de tablets permitió documentar a las personas en forma digital con mayor seguridad y sin requerir conectividad.
Mejoras a futuro	En el año 2024 la brecha de la indocumentación en el país descendió a 0,2 %, siendo 1,3 % en 2022 y 1,1 % en 2023. Esta cifra constituye una prioridad institucional que responde a la diversidad, equidad e inclusión (DEI) de las personas.

Registro Civil Bilingüe en línea castellano-awajun (2015). Democracia Digital (DD). MENCIÓN HONROSA

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Registros Civiles (DRC)
Problema	Los pobladores indígenas, cuya lengua originaria es el awajún, estaban obligados a emplear otra lengua que desconocen, el castellano, limitando sus derechos. El Reniec identificó una oportunidad de inclusión frente a la falta de acceso al servicio registral intercultural en lengua awajún.
Innovación	Brindar las mayores facilidades a los peruanos y peruanas que tienen una lengua materna distinta del idioma oficial castellano, para que puedan realizar diversos procedimientos en el registro civil, con un efectivo soporte oral y escrito en su lengua originaria. Mejorar la atención al usuario en su lengua, en beneficio de la comunidad y con la revitalización lingüística respectiva.
Mecanismo	Desarrollar un sistema de trámites de DNI y actas registrales, así como las comunicaciones en el sistema electrónico interconectado de los registros civiles. El procedimiento es inmediato y en tiempo real, facilitando la inscripción de los hechos vitales, como nacimiento, matrimonio y defunción, en actas registrales bilingües (idioma oficial castellano / idioma originario awajún). Igualmente, las certificaciones de actas o transcripciones en formatos preimpresos bilingües.
Resultado	Los pobladores residentes en cuatro departamentos del Perú, hablantes de esta lengua originaria, recibieron 155 documentos registrales bilingües, así como servicio de orientación y atención bilingüe. En adelante, las actas bilingües que se generen tienen el mismo valor oficial que las actas tradicionales en castellano. Así mismo, las copias certificadas en línea se pueden obtener en el Reniec a nivel nacional.
Alcance	Aproximadamente 70 000 ciudadanos hablantes de lengua awajún, situados en los departamentos de Amazonas, Cajamarca, Loreto y San Martín.
Factores de éxito	▶ La planificación estratégica se diseñó desde una articulación intersectorial con el MINCUL, a través de la Dirección de Lenguas Indígenas; el MINEDU y las OREC que funcionan en las municipalidades provinciales. ▶ La implementación se logró en la comprensión del departamento de Amazonas, provincias de Condorcanqui y Bagua (en Santa María de Nieva y Bagua, respectivamente); departamento de San Martín, provincia de Rioja, en el distrito de Awajún. Así también, se intervino con las Oficinas Registrales Auxiliares (ORA) que funcionan en los hospitales Gustavo Lanatta de Bagua, y el de Santa María de Nieva. De este modo, se alcanzó una adecuada eficiencia operativa con registradores civiles capacitados tanto en castellano como en awajún, y trabajando en las oficinas del Reniec localizadas en las zonas de influencia de la lengua awajún.

Acción	Descripción
Impacto	▶ Amplia satisfacción ciudadana tanto por la atención con pertinencia lingüística como por la traducción de las actas registrales de nacimiento, matrimonio y defunción. El Reniec ha aportado, una vez más, a la revitalización de las lenguas originarias, como fuente de preservación lingüística y conservación de prácticas culturales pertinentes para el registro de las personas. ▶ La cultura del servicio en el Reniec respalda dos aspectos intrínsecos: el derecho individual y el derecho colectivo, impactando en la calidad de vida y el acceso desde los derechos de la población awajún.
Mejoras del servicio	Por más de 160 años los registros civiles peruanos emplearon únicamente el idioma castellano. La ampliación del registro y la atención en el mayor número de lenguas originarias, es una tarea continua y de obligado cumplimiento para el Reniec.



Tecnología biométrica al servicio de los usuarios de Pensión 65 (2016). Democracia Digital (DD). SECTOR PÚBLICO

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Registros Civiles (DRC) y Oficina de Tecnología e Información (OTI).
Problema	El usuario del programa Pensión 65 no tenía acceso seguro a los servicios del sistema financiero, afectando el pago de su subvención a través ventanilla bancaria, al requerirle verificar su identidad con datos e imágenes del DNI en condiciones de seguridad.
Innovación	Mediante la colaboración intersectorial entre el MIDIS, el Banco de la Nación y el Reniec, se desarrolló un aplicativo que permitiera la verificación biométrica dactilar de identidad en línea, desde un punto de pago móvil validable con DNIEe (MOC), fuera de línea.
Mecanismo	En las campañas de pago del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 del MIDIS, el pago se realiza tanto a través del Banco de la Nación como a través de las empresas transportadoras de valores (ETV), utilizando el Match On Card (MOC) que garantiza la seguridad y eficiencia del proceso.
Resultado	Se facilitó y garantizó la identificación de 1795 beneficiarios del Programa Pensión 65, permitiendo el pago de su subvención, de modo seguro, por ventanilla del Banco de la Nación, a partir de una planilla electrónica
Alcance	Los primeros DNIE entregados se dieron en seis departamentos del Perú: en Cañete, como primer piloto de prueba, luego se extendió la entrega en cinco localidades: Jaén (Cajamarca), Palca (Huancavelica), Cerro Colorado (Arequipa), Caynarachi (Tarapoto) y 26 de Octubre (Piura).
Factores de éxito	El proyecto de innovación se diseñó en tres fases: 1. Identificación de la población objetivo, implementación de equipos y tecnología para captura de huellas, foto, firma y entrega del DNIE en agencias bancarias; 2. Aplicar validación biométrica on line comparando impresiones digitales del Reniec en agencias bancarias; y 3. Implementación de la integración del aplicativo Match On Card (MOC) - DNIE al sistema de pago de las ETV, y validación de huella almacenada offline. Se identificaron 177 oficinas del Banco de la Nación (BN) que cuentan con el sistema de verificación biométrica dactilar de identidad, con biometría en línea y con un punto de pago móvil para la validación fuera de línea y con uso del DNIE. Sobre el acceso a los servicios, un 66 % de usuarios fue asignado a las agencias para su atención con validación biométrica dactilar en línea.

Acción	Descripción
Impacto	La medición del impacto recogió estos indicadores, entre otros: 1. Número de beneficiarios del programa Pensión 65 con DNle que acceden al beneficio de una subvención monetaria; 2. Número de departamentos con entrega del DNle; y 3. Número de sedes del BN con el sistema de verificación biométrica dactilar de identidad y biometría en línea, y con un punto de pago.
Limitaciones	Resistencia al cambio por los registradores civiles debido al uso de tecnología biométrica.
Mejoras a futuro	▶ Alcanzar a un mayor número de personas empleando esta tecnología, especialmente en zonas remotas. ▶ El desafío de llegar a los lugares más alejados del país, facilitando el servicio. ▶ Acceso a los programas sociales por parte de los peruanos en situación de extrema pobreza.



Acción	Descripción
Órgano	Oficina de Tecnología de la Información (OTI), Dirección de Registros de Identificación (DRI) y Dirección de Servicios Registrales (DSR).
Problema	El tiempo para trámites en el Reniec resultaba crítico para los usuarios; por ejemplo, un trámite de duplicado de DNI o un trámite de rectificación de domicilio tomaba 5 días para su atención en Lima, y 7 días en provincias; un trámite de rectificación de órganos demoraba 7 días en Lima, y 9 en provincias; entre otros. Los usuarios residentes en el extranjero enfrentaban un mayor tiempo de espera, entre 4 a 6 meses para resolver la atención de su trámite.
Innovación	Desarrollar una aplicación para realizar trámites con el Reniec en forma remota, desde un dispositivo móvil smartphone o tablet, y con la entrega del DNI en modo presencial en una agencia registral de elección.
Mecanismo	Se debe descargar la app móvil del Play Store e instalarlo en un smartphone. Se autentica la identidad ingresando el número del DNI. Se captura la imagen del rostro mediante la toma de una foto y verificando la autenticación con la base de datos del Reniec que presenta los datos del ciudadano. Se procede a seleccionar el trámite y se ingresa el número del DNI. Se selecciona el medio de pago. Se elige la agencia registral de donde se recogerá el DNI. Se captura el recibo del servicio y se finaliza el trámite.
Resultado	La producción del aplicativo Reniec Móvil Facial disminuyó drásticamente los tiempos para trámites, a solo cinco minutos desde un dispositivo móvil.
Alcance	Nacional.
Factores de éxito	La planificación estratégica diseñó la implementación del proyecto, a partir de la conformación de un equipo multidisciplinario formado con la colaboración de tres áreas claves: la OTI, la DRI y la DSR. El objetivo era reducir el tiempo que el usuario empleaba al solicitar la atención de trámites. Con la producción de la app Reniec Móvil Facial, el ciudadano puede realizar su trámite en menor tiempo y desde cualquier lugar del país, mediante el aplicativo que descarga en su dispositivo móvil smartphone o tablet. El trámite se completa con el recojo del DNI en agencia u oficina registral a nivel nacional.
Impacto	Se aporta una importante eficiencia operativa: a) se mejora el servicio de trámites, al resolver de forma eficiente las solicitudes de los usuarios; b) se descongestionan la agencia y la oficina registral, lográndose ahorro en suministros; c) el usuario puede solicitar sus trámites desde cualquier parte del país y sin límite de horario.
Limitaciones	Los ciudadanos de bajos recursos económicos enfrentan la brecha tecnológica por falta de acceso a dispositivos inteligentes y falta de dominio digital.

Acción	Descripción
Mejoras a futuro	Lograr que, en los próximos cinco años, al menos el 70 % de los trámites solicitados (tales como, duplicados de DNI, rectificación domiciliaria, donación de órganos y otros de alta demanda) se realicen a través del aplicativo Reniec Móvil Facial. Igualmente, proyectar que al menos un 40 % de los trámites (tales como la rectificación del domicilio, la donación de órganos y el duplicado del DNI) permitan una significativa reducción presupuestal, por costos de producción. Finalmente, incrementar la satisfacción de los ciudadanos mejorando la experiencia en la atención de sus trámites, reduciendo el tiempo, los costos, así como aumentar la facilidad de uso de la aplicación. Para el siguiente año, la proyección es expandir la difusión de la app Reniec Móvil Facial a los peruanos que residen en el extranjero, permitiéndoles realizar trámites de identificación y registro de estado civil de manera digital a través de la app. Se prevé incluir mejoras como: a) realizar la entrega del DNI a través de los consulados, y b) reducir a 15 días el tiempo de gestión en las oficinas consulares para los trámites de duplicado, rectificación de domicilio y donación de órganos. Se requiere del importante apoyo de la OCP para difundir el uso de este aplicativo de forma masiva y con alfabetización digital.



Acción	Descripción
Órgano	Oficina de Tecnología de la Información (OTI).
Problema	Existía la necesidad del Reniec de crear y ofrecer un canal de servicios dedicado, exclusivo y personalizado para que la ciudadanía realice sus trámites haciendo uso del DNle. Antes de ello, el tiempo de procesamiento de todo tipo de trámites tomaba varios días de atención; los usuarios invertían dinero y tiempo concurriendo a las agencias del Reniec o a las oficinas municipales del Registro Civil, con las consecuentes largas esperas. No era un servicio de calidad. No se potenciaba el uso de la identidad digital.
Innovación	Brindar servicios registrales en línea, a través de una plataforma web que requiere el uso del DNle en línea, para que el ciudadano solicite y resuelva, de modo autónomo e intuitivo, diversos trámites con el uso de la identidad digital (DNle). Las prestaciones permitirían realizar y gestionar consultas y trámites, así como pagos por los servicios, entre otros.
Mecanismo	Se programa el desarrollo de diversos aplicativos que, integrados en una plataforma digital, faciliten la realización de múltiples prestaciones de nivel registral, por medio digital y con respaldo documental, incluido el pago de servicios con tarjeta de crédito. Se garantiza que todos los documentos emitidos por el Portal del Ciudadano tengan respaldo jurídico y valor legal.
Resultado	Los servicios del Reniec ofrecieron una plataforma digital con una amplia oferta de 31 servicios digitales. Mas de 500 accesos digitales se produjeron durante el primer mes de implementación, incluyendo certificados de inscripción (117), copias certificadas de actas (112), actualización de datos del DNI y otros. Se logró un ahorro de tiempo y dinero para los usuarios, y en activos para la entidad prestadora.
Alcance	Nacional e internacional.
Factores de éxito	El contexto para el desarrollo del gobierno digital se sustenta en el establecimiento de políticas favorables, como lo refrendan las siguientes normas: 1. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), entre sus principales acciones, formuló la “Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico”, para implementar el proyecto del DNI Electrónico (DNle); 2. La Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI) contempla al DNle como un identificador único, utilizado por el ciudadano para acceder a los servicios públicos. La implementación de este proyecto se prevé a cargo del Reniec, en el marco del gobierno electrónico;

Acción	Descripción
Factores de éxito	3. La masificación del DNI electrónico (DNle) se promovió a través del “Plan de Masificación del DNle 2016-2021”, con el objetivo de fomentar el tránsito o migración de los ciudadanos mayores de edad hacia este nuevo documento; y 4. El Plan de Masificación del DNle se amplía durante el año 2017, con el objetivo de contribuir al desarrollo del Gobierno Electrónico y a la competitividad del país mediante la Identidad Digital para la prestación de servicios; esto, considerado dentro del objetivo general “Innovación y uso intensivo de tecnología”. La planificación estratégica contó con la participación de varios órganos de línea: direcciones de Registros Civiles, Servicios Registrales, Registros de la Identificación y con la Oficina de Gestión Documental, que diseñaron e implementaron el proyecto. La visión fue plantear servicios de gobierno digital con servicios en línea mediante el uso del DNle, favoreciendo los trámites con identidad digital e inclusión. Entre los indicadores propuestos está el número de servicios más solicitados, por tipo.
Impacto	Se logra un ahorro de tiempo y dinero para los ciudadanos, así como de suministros para la entidad. Al implementar la captura de datos de forma virtual en el proceso de solicitud se logró optimizar la gestión de los recursos humanos.
Limitaciones	Existe una significativa brecha digital entre los ciudadanos que residen en zonas rurales remotas.
Mejoras a futuro	Propiciar acuerdos para que, a través de instituciones públicas con acceso a internet, se fomente el uso de servicios registrales en línea, promoviendo una cultura digital en la población.

Acción	Descripción
Órgano	Oficina de Tecnología de la Información (OTI).
Problema	Las entidades públicas usaban papel en todos los trámites con firma manuscrita. Esta práctica implicaba riesgos, tales como mayor tiempo de gestión, posible alteración o sustracción documental, deterioro físico y alto consumo de insumos (papel, tinta, equipos reprográficos). Existía dificultad en la implementación de la interoperabilidad de las plataformas del Estado.
Innovación	Gestión de servicios administrativos mediante documentos digitales en diversos formatos y firma electrónica acreditada para documentos oficiales y otras funciones administrativas, utilizando la plataforma web ReFirma Suite.
Mecanismo	Desarrollo de una aplicación web que permitiera: 1. Firmar documentos (aplicación ReFirma.pdf); 2. Firmar documentos en cualquier formato, como vídeo, audio, etc. (Refirma PCX); 3. Invocar a ReFirma PDF o ReFirma PCX desde cualquier aplicación web (ReFirma Invoker); 4. Invocar la generación de firmas digitales desatendidas por medio de servicios web (ReFirma AGA); y 5. Validar las firmas de los documentos enviados (ReFirma Validator).
Resultado	A febrero de 2019, la app Refirma Suite se implementó en más de 26 instituciones públicas. A nivel nacional se obtuvieron 2.6 millones de firmas. Se registraron en el extranjero más de 5 mil transacciones validadas.
Alcance	Nacional y el extranjero.
Factores de éxito	La implementación del modelo del software de Firma Digital fue relativamente sencilla. La colaboración de aliados públicos fue esencial. Entre otras, las primeras instituciones en aplicar el modelo fueron: 1. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM); 2. Jurado Nacional de Elecciones (JNE); 3. Poder Judicial (PJ); 4. Ministerio del Interior (MININTER); 5. Ministerio de Defensa (MINDEF); 6. Seguro Social de Salud (ESSALUD);

Acción	Descripción
Factores de éxito	7. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOP); 8. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); 9. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP); 10. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS); 11. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU); y 12. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).
Impacto	Se implementó una mesa de ayuda que logró responder a las consultas en menos de 12 horas, cumpliendo con los niveles de calidad y metas establecidas en el proyecto de implementación. La transición al software de Firma Digital con ReFirma Suite mejoró cualitativamente la gestión administrativa, generando los siguientes beneficios: 1. Integridad del documento: protección, inalterabilidad y preservación; 2. Almacenamiento digital reduce costos de mantenimiento documental; 3. Las consultas realizadas a la mesa de ayuda se respondieron en menos de 12 horas; 4. Eficiencia y agilidad en los procesos administrativos, sin uso del papel; 5. El software no exige atención presencial de los actores para ejecutar los procesos administrativos; y 6. Garantía de la seguridad jurídica en transacciones con documentos digitales oficiales.
Limitaciones	Se evidencia una resistencia al cambio a dos niveles: a) pasar del uso del papel a modelos digitales en los nuevos procedimientos administrativos públicos, y b) el usuario final debe adoptar la tecnología para gestionar documentos de forma digital, en lugar de física.
Mejoras a futuro	► A largo plazo se prevé la implementación del proyecto en todas las entidades del Estado peruano, gobiernos regionales y gobiernos locales. ► Se han programado capacitaciones para el uso y dominio del software Refirma Suite con entidades públicas con las que se han suscrito convenios. ► Se prevé un plan de masificación del servicio, alineado a los lineamientos del Gobierno Digital.

Acción	Descripción
Órgano	Dirección de Registro de Identificación (DRI).
Problema	Necesidad de implementar un servicio digital e innovador dirigido a ciudadanos mayores de 18 años que mantengan el DNI caduco o por caducar. Que dichos ciudadanos accedan a la renovación de su DNI o DNIE desde cualquier lugar mediante medios digitales, reduciendo el tiempo y costo en este trámite, así como el riesgo de contagio del COVID-19.
Innovación	Permite migrar del DNI convencional al DNI electrónico. Con el uso de tecnología de vanguardia, denominada Biometría Facial, brinda un servicio digital para la renovación del DNI o cambio al DNIE, realizar la rectificación del domicilio, el estado civil, la donación de órgano y escoger la agencia de recojo del DNI actualizado.
Mecanismo	A nivel tecnológico, el aplicativo compara la identidad del ciudadano en la base de datos del Reniec, a fin de analizar y procesar su patrón biométrico. Esto se logra a partir de la captura de las características de cada individuo, mediante el rostro y expresión facial. A nivel operativo el ciudadano requiere ejecutar el siguiente procedimiento: a) contar con un equipo celular inteligente conectado a la red de internet; b) descargar la <i>app DNI BIOFACIAL</i> del Reniec con tecnología biométrica facial; c) realizar el pago por concepto de renovación por caducidad de DNI o por cambio a un DNIE en un banco de madera digital; d) ingresar la app, realizar la toma de foto del rostro, validar la identidad, ingresar a la página www.reniec.gob.pe, dar clic en Servicios en Línea, iniciar el registro de renovación del DNI, rectificar datos y, finalmente, seleccionar la oficina de entrega del DNI; e) el ciudadano recibirá notificaciones a su correo en señal de conformidad del procedimiento; f) en tres días se tendrá renovada la emisión del DNI caduco o la emisión del DNIE solicitado; g) se recomienda monitorear el avance del trámite en la página web del Reniec para su recojo en una oficina presencial de la institución.
Resultado	Con la <i>app DNI BIOFACIAL</i> se logró una significativa reducción de tiempo en la atención de estos trámites. El tiempo para la renovación del DNI pasó de 30 a 3 días. El horario de atención se sitúa a discreción del ciudadano. Hasta julio de 2022 esta app permitió la emisión de, aproximadamente, dos millones de DNI. El Reniec, al mismo tiempo, implementó un conjunto de mecanismos para asegurar su difusión, promover la transformación digital entre los ciudadanos y lograr la eficiencia en el trámite para servicios de renovación del DNI o cambio al DNIE.
Alcance	Nacional e internacional

Acción	Descripción
Factores de éxito	▶ La propuesta de diseño e implementación del proyecto DNI BIOFACIAL fue concebida en abril del año 2020, cuando la Alta Dirección y los órganos intervinientes, de manera transversal, asumieron el compromiso de desarrollar esta innovación de alta importancia por su impacto en la labor registral y en la ciudadanía. Tras progresivos prototipos, el 7 de diciembre de ese mismo año, se logró su implementación actual. ▶ Los ciudadanos fueron los principales aliados, pues participaron en las distintas fases de su desarrollo: levantamiento de expectativas sobre el proyecto, pruebas de marcha blanca e implementación. ▶ Entidades públicas y medios de comunicación (televisión, prensa escrita, radio) difundieron el servicio; los ciudadanos rebotaron la difusión mediante las redes sociales.
Impacto	Tanto para el ciudadano como para el Reniec el tiempo de atención se redujo de 30 a 3 días, beneficiando la economía del usuario al no tener que realizar varias visitas a las oficinas de la institución; se evitaron colas y esperas.
Limitaciones	La brecha digital y la falta de dispositivos de telecomunicación con capacidad de conectarse a la red internet es un obstáculo para el acceso a este nuevo servicio del Reniec, lo que limita la atención a una mayor cantidad de ciudadanos, particularmente a aquellos en situación de vulnerabilidad social.
Mejoras a futuro	▶ Promover, constantemente, el acceso de un mayor número de ciudadanos a los servicios digitales que brinda el Reniec, empleando para ello diversos canales de comunicación y orientación. ▶ Mejorar los procesos de los servicios digitales (aplicación de buenas prácticas).



Lecciones aprendidas e intercambios



Lecciones aprendidas e intercambios

El Reniec, a lo largo de una trayectoria de 30 años de vida institucional, ha asimilado experiencia de gestión en procesos internos y en servicios hacia el usuario final, que se traduce en lecciones de consolidación de su know-how organizacional, con un conocimiento especializado y enriquecido en distintas dimensiones, tanto internas como externas:

- ▶ Técnico-especializado.
- ▶ Organizacional y colaborativa intra-áreas.
- ▶ Colaboración pública y privada en apoyo registral para planes y programas asociados a políticas de bienestar social.

Como resultado de sus primeros 30 años de vida institucional, el Reniec ha mejorado la labor registral en el país, innovando y asociando de modo intensivo su quehacer institucional con tecnología de vanguardia, hacia una gestión digital con cero papeles. No obstante, esta apuesta enfrentó diversas limitaciones tecnológicas, digitales, de capacidades de los colaboradores y de los usuarios, por lo que las mejoras han sido modeladas para atender el servicio registral ante todo tipo de circunstancias locales.

A continuación, reunimos las mayores “buenas prácticas” premiadas y reconocidas mediante concursos y premios a la calidad en la gestión de procesos.

a. Importancia de la tecnología

La digitalización y el uso de sistemas biométricos han revolucionado la eficiencia del registro civil y el acceso a derechos fundamentales de las personas en el país y de los emigrantes nacionales en el extranjero.



b. El trabajo colaborativo

El fortalecimiento del trabajo en equipo y el desarrollo de labores colaborativas favorece a la entidad, porque permite integrar enfoques multidisciplinarios y enriquecer el resultado con las experiencias en la gestión de procesos. Este modo de implementar mejoras e innovación en la calidad de los servicios redunda en una mayor efectividad sobre el uso de recursos y un manejo más eficiente del presupuesto. Además, el aumento en la productividad que ha experimentado la entidad impulsa la confianza social, ya que beneficia al ciudadano en términos de tiempo y dinero, lo que se traduce en una mayor eficiencia y transparencia en la gestión pública.

c. Adaptación a la diversidad

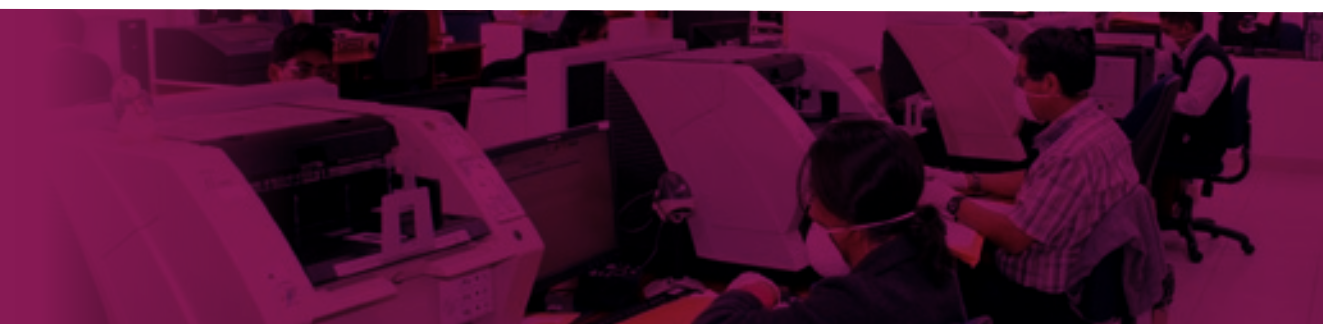
El desarrollo de estrategias específicas para comunidades rurales y urbanas han sido fundamentales para lograr la inclusión de estos grupos sociales.

d. Trabajo intersectorial e interinstitucional

La colaboración con otros organismos del Estado y la sociedad civil ha fortalecido y generado capacidades intersectoriales de eficiencia y efectividad coordinadas; ello, favorece la pronta realización de trámites regulares y de alta demanda social. Asimismo, permite atender los casos de indocumentación y de registro extemporáneo que afrontan los ciudadanos altamente vulnerables. En todos los casos, de modo articulado se brinda acceso a derechos a través de diversos programas sociales en el territorio nacional.

e. Sostenibilidad de los procesos

Las buenas prácticas requieren ser evaluadas y actualizadas continuamente para garantizar su eficacia a largo plazo. La práctica del Reniec revela que estos



procedimientos están incorporados en el quehacer registral, lo que permite lograr mayores capacidades que mejoran los procesos.

f. Gestión del conocimiento y cultura de innovación

La implementación de buenas prácticas en el Reniec se sustenta en operaciones funcionales que garantizan un servicio ininterrumpido, seguro y eficiente, en una cultura de la mejora e innovación que fortalece las decisiones y las capacidades internas, con aliados y con partes interesadas.

g. Intercambio de experiencias internacionales

El Reniec ha promovido espacios de intercambio de experiencias con países vecinos y organismos internacionales, facilitando la transferencia de conocimientos y fortaleciendo el sistema registral a nivel global.

h. Encuentro entre pares

En la región, y con otras zonas del mundo, el Reniec se ha posicionado como un sistema de registro civil modélico y replicable para América Latina y otros países.

i. Liderazgo institucional

Con el liderazgo de la Alta Dirección, los órganos de línea y de apoyo, las oficinas registrales regionales, los aliados institucionales y de sociedad civil, el Reniec ha podido fijarse metas alcanzables y superables, gracias a la claridad de objetivos y a la objetividad sobre las capacidades internas y externas.



j. Enfoque de derechos

El Reniec cumple un papel fundamental en la construcción de una sociedad equitativa, al garantizar que las personas tengan acceso a sus derechos. Desde este enfoque su impacto trasciende y conecta con algunas concepciones para medir el progreso social frente a los problemas sociales: la teoría de las capacidades de Amartya Sen y la teoría de la justicia de John Rawls; ambas ofrecen perspectivas complementarias sobre cómo el registro de identificación contribuye al desarrollo individual y colectivo.

k. Búsqueda permanente del valor público

El Reniec tiene como objetivo estratégico la creación de una cadena de valor público que, junto con otros aliados sectoriales, impulse la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.

l. Posicionamiento público del Reniec

A través del desarrollo y consolidación de buenas prácticas, el Reniec ha logrado posicionarse como un referente en la administración pública para el registro civil, electoral y para la atención de beneficiarios de los programas sociales en el Perú. La capacidad para adaptarse, innovar y priorizar la inclusión social es un importante factor crítico de éxito, a fin de garantizar el derecho a la identidad de todos los peruanos.

m. Confianza ciudadana en el Reniec

El Reniec se ha posicionado como una de las instituciones más confiables en el país. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares de 2024, durante el semestre de octubre 2023 a marzo 2024, el Reniec lideró en confianza ciudadana, siendo percibida como la institución más confiable por parte de la población, alcanzando un 50,2 % de confianza.



n. Rol catalizador del Reniec en la sociedad peruana

El rol del Reniec es actuar como un catalizador y garante de derechos fundamentales a través de la identidad, el registro de hechos vitales, la inclusión digital de todas las personas, y el ejercicio de derechos lingüísticos, respetando de la diversidad cultural del Perú.

o. Ejercicio de los derechos lingüísticos

Ante la falta de reconocimiento legal y social las lenguas originarias van perdiendo hablantes en sus comunidades, peligrando su existencia y preservación. Dichas lenguas son vehículos de transmisión de prácticas culturales ancestrales pertenecientes a los pueblos originarios. Si un ciudadano indígena no puede participar con su propia lengua y debe emplear una que desconoce o no domina, se genera una barrera lingüística que restringe su acceso a derechos. Estas limitaciones se traducen en el desmejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva de las poblaciones originarias, pues afecta negativamente la preservación de un patrimonio cultural inmaterial de la Nación, que debería trascender para el desarrollo local y del país.

A lo largo de 30 años de servicio público, uno de los desafíos del Reniec ha sido impulsar la integración, preservación y revitalización progresiva de las lenguas originarias reconocidas en el Perú —4 andinas y 43 amazónicas— en beneficio de los peruanos, con la finalidad de que puedan realizar, en su lengua originaria, cualquier tipo de trámite en el registro civil; ello, con una mejorada atención intercultural y pertinencia lingüística.

El Reniec, desde su rol como entidad registral, se constituye en un actor clave para la justicia social, para el ejercicio de los derechos y para el desarrollo humano en las trayectorias de vida de las personas. Estas prácticas lo configuran como un modelo replicable, que fomenta la excelencia en el servicio brindado a la ciudadanía.

Referencias

- Banco Mundial. (2021). *The Role of Identification in Development: Emerging Trends and Key Insights*. World Bank Group.
- Carrión, J., & González, P. (2020). *Seguridad jurídica en los sistemas registrales de América Latina*. Editorial Jurídica Latinoamericana.
- Código Civil. Decreto Legislativo n° 295, 14 de noviembre de 1984 (Perú).
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=60>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2006). *Sistemas de buenas prácticas en desarrollo económico local. Una revisión preliminar de la experiencia*. CEPAL: ILPES, Serie 55, 63 pág.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/bba285ac-920b-4c07-87bc-e7688c2dbaa1/content>
- Chávez S., K. (2019). Ser indígena en un documento de identidad: valoración constitutiva y libertad cultural a través de los documentos de identidad en los pueblos indígenas achuar y wampis. *Revista Nombres*, Vol. 5 N° 1, 17-44.
https://www.academia.edu/40016148/Revista_Acad%C3%A9mica_Nombres_vol_5
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. ENAP: cuaderno de trabajo, 205 págs.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. (2024). *Acceso y uso del registro civil por parte de migrantes y refugiados en América Latina y el Caribe*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, julio, 172 págs.
- Guzmán N., C. (2009). Los principios generales del derecho administrativo. *Revista Ius et Veritas*, Vol. 38.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203/12768>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2017). *Caracterización de la población con discapacidad*. INEI, Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad, 2017. Cap. IV, pp. 38-114.
- International Organization for Standardization. (2015). *Quality management principles*. ISO Central Secretariat, 20 págs.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. (2001, 10 de abril). Normas Legales, N° 7597. Diario Oficial El Peruano.
<https://presidencia.gob.pe/integridad-institucional/docs/LEY-N-27444-d.pdf>
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2002, 30 de enero). Normas Legales N° 216537. Diario Oficial El Peruano.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27658.pdf>
- López, D. (2023). *Innovación en el registro civil: buenas prácticas y su impacto en la inclusión social*. Editorial Registro y Sociedad.
- Martínez, L. (2019). Digitalización y modernización de los registros públicos: un enfoque para el desarrollo inclusivo. *Revista Derecho y Tecnología*, 12(3), 45-60.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2021). *Guía de la OCDE sobre gobierno abierto para funcionarios públicos peruanos*. OCDE, 172 págs.
- Ortega M., C.V. (2023). El principio de fe pública registral hoy: ¿todavía existe? *THEMIS: Revista de Derecho*, 83, 75-106.
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Real Academia Española. (22 de noviembre de 2024). *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.8 en línea]. Real Academia Española. <https://dle.rae.es>
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (18 de junio de 2024). Estadísticas - Población identificada con DNI por tipo de Discapacidad declarada según lugar de residencia al IV Trimestre de 2024. Reniec Población identificada con DNI. <https://identidad.reniec.gob.pe/estadisticas>.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2023). *Informe de Postulación Reniec Campaña de Visibilización del Padrón Electoral*. 19 págs.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2022b). *Plan de mejora de atención al ciudadano 2022-2024*. Reniec, 64 págs.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2024). *Reniec Memoria de gestión 2020-2024*. Reniec, 306 págs.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2022a). *Nombres: Revista Académica del Reniec*, Vol. VI N° 1.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2021b). *Plan Estratégico Institucional 2021-2025*. Reniec [102 págs.].
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2021a). *Nombres: Revista Académica del Reniec*, Vol. V N° 2.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Proyecto "Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional" (PE-L1171). Informe Semestral de Avance 2020*. Reniec-BID. 29 págs.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2018). *Plan nacional Perú libre de indocumentación 2017-2021*. Reniec, 98 págs.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2018). Reniec es reconocido por tercera ocasión con Premio Internacional de la Calidad. Sala de Prensa. <https://www.reniec.gob.pe/porta/detalleNota.htm?nota=00001427>
- Resolución de Coordinación General 000074 de 2024 [Proyecto Reniec-BID]. Por la cual se conforma el equipo técnico de trabajo para la sistematización de experiencias, logros, factores de éxito y lecciones aprendidas durante el desarrollo del proyecto "Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional", en el marco del Contrato de Préstamo N°4297/OC-PE. 19 de diciembre de 2024.

- Resolución de Presidencia 031 de 2021 [Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad]. Por la cual se aprueba la implementación del concurso de las buenas prácticas a favor de la Integración de la Persona con Discapacidad, mediante los “Lineamientos sobre el Reconocimiento, Inclusión y Discapacidad”. 27 de abril de 2021.
- Rodríguez, A. (2021). *El principio de fe pública registral en el derecho comparado*. Fondo Editorial UPC.
- Sánchez, M., & Torres, E. (2022). *Interoperabilidad y eficiencia en los sistemas registrales: estudio de casos en Perú y Chile*. Editorial Andina.
- Sen, A. (2000). El desarrollo como libertad. *Gaceta Ecológica*, núm. 55, 2000, pp. 14-20.
- Sumner, A., & Mallett, R. (2020). Revisiting Development as Freedom: Amartya Sen at Twenty. *Journal of Development Studies*, 56(1), 1-15.
- Vega, R. (2023). El rol del registro público en la formalización de la propiedad en zonas rurales. *Revista de Derecho Registral*, 8(2), 20-38.
- Vega, K. (2013). ¿Relación entre el Estado y las poblaciones vulnerables a través del acceso a los documentos de documentación e identificación (de cómo ven la identificación los sectores vulnerables)? *Nombres: Revista Académica del Reniec*, Vol. I N° 1.
- United Nations Development Programme (UNDP). (2019). *Human Development Report: Beyond Income, Beyond Averages, Beyond Today*. UNDP.
- Urquijo, M. (2014). La teoría de las capacidades en Amartya Sen. *EDETANIA* 46 [diciembre], págs. 63-80.

Abreviaturas

BID	: Banco Interamericano de Desarrollo
BN	: Banco de la Nación
CAD	: Ciudadanos al Día
CDEF	: Certificado de Defunción
CEPLAN	: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
CONADIS	: Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
COVID-19	: Síndrome respiratorio agudo producido por un coronavirus
DD	: Democracia Digital
DRC	: Dirección de Registro Civil
DRE	: Dirección de Registro Electoral
DRIAS	: Dirección de Restitución de la Identidad y Apoyo Social
ETV	: Empresas Transportadoras de Valores
EREP	: Entidad de Registro o Verificación del Estado Peruano
GC	: Gestión del Conocimiento
GRIAS	: Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social
ICPS	: International Centre of Parliamentary Studies (Centro Internacional de Estudios Parlamentarios)
ICEPS	: Institute of Continuing Education & Professional Studies (Instituto de Educación Continua y Estudios Profesionales)
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
ISO	: International Standards Organization (Organización Internacional de Normalización)
MOC	: Aplicativo Match On Card
MINCUL	: Ministerio de Cultura
MINEDU	: Ministerio de Educación
MINSA	: Ministerio de Salud
OMAPED	: Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad
OE	: Organismo Ejecutor
OREC	: Oficina de Registro del Estado Civil
PIN	: Personal Identification Number (Número Personal de Identificación)
PCD	: Persona con Discapacidad
PIER	: Plataforma Integrada de la Entidad de Registro
PVM	: Plataforma Virtual Multiservicios
RE	: Registro Electoral
Reniec	: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
SINADEF	: Sistema Informático Nacional de Defunciones
SIN	: Sociedad Nacional de Industrias
UEP	: Unidad Ejecutora de Proyecto
ROPS	: Registro Oficial de Prestadores de Servicio de Certificación Digital

Anexos

Anexo A.

Buenas prácticas ganadoras del Reniec reconocidas por Ciudadanos al Día

Buenas prácticas reconocidas por CAD 2005 - 2023

Cooperación público - pública	 x1
Sistema de gestión interna	 x1
Inclusión social	 x3
Servicio de atención al ciudadano	 x3
Simplificación de trámites	 x5

Buenas prácticas reconocidas por CAD 2005 - 2023

Consulta y participación ciudadana	 x1	Inclusión social	 x7
Transparencia y acceso a la información	 x1	Simplificación de trámites	 x9
Cooperación público - pública	 x1	Servicio de atención al ciudadano	 x13
Fiscalización y cumplimiento de la ley	 x1	Sistemas de gestión interna	 x14
Promoción de la cultura e identidad	 x2		

Fuente: Reniec



Anexo B.

Buenas prácticas presentadas por el Reniec
en convocatorias 2005-2023

Participación del Reniec en convocatorias CAD 2005 - 2023



Fuente: Reniec

Anexo C.

Registro Civil Bilingüe con uso de una lengua originaria

OBJETIVO GENERAL

Brindar acceso al Registro Civil utilizando una lengua indígena u originaria

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

OEI 1

Mejorar la calidad de los servicios de registro de identificación y registro civil con un acceso simplificado e integrado en beneficio de la población

OEI 2

Ampliar la cobertura y potenciar los servicios de registro de identificación y registro civil a la población en situación de vulnerabilidad social o con limitaciones de acceso

OEI 3

Brindar información confiable y oportuna al Sistema Electoral, entidades públicas y privadas; así como a organizaciones políticas y organismos competentes

OEI 4

Mejorar los procesos de identidad e identificación digital, posibilitando el comercio electrónico de la población

OEI 5

Fortalecer la gestión institucional orientada a resultados

OEI 6

Fortalecer el Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres



COMPONENTES

Atención y orientación

Procedimientos integrales

Inscripción de actas registrales

Publicidad registral

SERVICIO REGISTRAL BILINGÜE

Gestión

Cobertura

Servicios

EJES Y/O PILARES

Enfoque intercultural

Pertinencia lingüística

Variable étnica

Universalidad del registro

Derecho de las pensiones

INCLUSIÓN SOCIAL EFECTIVA

Fuente: Reniec

Registro Civil Bilingüe: mapa de gestión intercultural



Anexo E.

Evolución del Registro Civil Bilingüe



Fuente: Dirección de Registros de la Identificación del Reniec.

Anexo F.

Estadística sobre DNI y PCD – Reniec Estadísticas (2024)

Población identificada con DNI con discapacidad declarada por grupo de edad, sexo y tipo, según lugar de residencia, al 31 de diciembre del 2024

Lugar de Residencia Perú: Departamento, Provincia, Distrito	Ubigeo RENIEC	Total GENERAL	Menores de edad (De 0 a 17 años)								
			Total	Hombre				Mujer			
				Físico	Mental	Sensorial	Intelectual	Físico	Mental	Sensorial	Intelectual
Total población identificada		218 581	31 146	6439	794	1424	10 252	3410	449	1167	7211
En territorio Nacional		216 879	30 970	6416	781	1417	10 177	3400	444	1159	7176
Amazonas		4121	590	103	8	46	159	79	10	42	143
Áncash		7409	1068	207	24	39	370	98	13	34	283
Apurímac		3624	480	103	5	22	146	57	-	31	116
Arequipa		7542	836	168	15	20	281	78	14	29	231
Ayacucho		3943	540	78	11	35	175	70	2	27	142
Cajamarca		13 094	1710	294	30	140	556	183	20	91	396
Callao		9177	1303	359	34	43	410	156	13	31	257
Cusco		8488	1172	224	20	80	375	135	16	65	257
Huancavelica		2722	358	68	2	21	107	45	1	24	90
Huánuco		5302	715	162	10	32	220	106	10	27	148
Ica		6079	940	189	14	42	320	96	6	30	243
Junín		7247	906	168	14	42	309	130	6	35	202
La Libertad		10 727	1686	276	47	65	630	183	30	42	413
Lambayeque		9216	1320	255	21	63	452	117	16	53	343
Lima		68 907	10 249	2473	409	326	3307	1037	191	258	2248
Loreto		6122	1122	216	27	65	329	147	22	51	265
Madre de Dios		785	159	36	1	6	57	22	-	6	31
Moquegua		1304	146	45	2	7	50	12	2	5	23
Pasco		2014	306	38	3	23	116	32	3	17	74
Piura		16 757	2294	397	39	121	795	257	36	107	542
Puno		6158	554	103	4	26	197	67	4	16	137
San Martín		7688	1228	215	20	99	391	137	7	81	278
Tacna		2187	260	57	4	6	94	29	1	7	62
Tumbes		2842	387	64	7	18	141	43	8	16	90
Ucayali		3424	641	118	10	30	190	84	13	34	162

Lugar de Residencia Perú: Departamento, Provincia, Distrito	Ubigeo RENIEC	Mayores de edad (De 18 años a más)								
		Total	Hombre				Mujer			
			Físico	Mental	Sensorial	Intelectual	Físico	Mental	Sensorial	Intelectual
Total población identificada		187 435	40 840	18 860	15 515	31 120	28 514	14 213	12 387	25 986
En territorio Nacional		185 909	40 565	18 663	15 421	30 843	28 277	14 047	12 315	25 778
Amazonas		3531	589	180	454	619	471	167	422	629
Áncash		6341	1390	713	471	1063	855	562	334	653
Apurímac		3144	870	175	290	468	592	125	230	394
Arequipa		6706	1462	711	420	1095	1215	537	333	933
Ayacucho		3403	777	255	287	600	541	175	250	518
Cajamarca		11 384	1965	655	1431	1948	1642	592	1274	1877
Callao		7874	1955	1026	491	1178	1255	751	365	853
Cusco		7316	1698	440	809	1023	1385	381	673	907
Huancavelica		2364	502	93	324	382	369	65	262	367
Huánuco		4587	1227	347	436	634	817	254	336	536
Ica		5139	1094	525	360	977	736	353	308	786
Junín		6341	1443	442	636	983	1119	370	540	808
La Libertad		9041	1780	1159	613	1633	1083	928	475	1370
Lambayeque		7896	1383	726	640	1669	892	591	493	1502
Lima		58 658	12 615	8316	3618	9718	8155	5868	2730	7638
Loreto		5000	1275	290	530	765	808	251	415	666
Madre de Dios		626	174	29	60	105	102	31	55	70
Moquegua		1158	293	107	111	166	207	74	74	126
Pasco		1708	372	95	173	277	324	87	159	221
Piura		14 463	2933	1207	1341	2561	2224	1013	1010	2174
Puno		5604	1488	249	567	724	1341	164	445	626
San Martín		6460	1533	384	728	1004	990	334	667	850
Tacna		1927	433	175	151	325	341	116	122	264
Tumbes		2455	564	174	208	516	360	115	141	377
Ucayali		2783	750	190	272	410	453	143	202	363

Fuente: datos extraídos del Reniec - Estadísticas - Población identificada con DNI a IV Trimestre de 2024.

Anexo G.

Estadística histórica de PCD e identificación de Reniec (2017 - 2024)

PCD identificadas por género en Reniec a julio 2024



117 779
Hombres



88 851
Mujeres

Identificación de PCD con atención por Reniec 2022-2024



206 630
PCD con DNI
a julio 2024



4992
PCD inmovilizada
atendida con DNI
a diciembre 2023



33 120
DNI registra
condición a
mayo 2022

PCD según región geográfica del Perú - censo 2017



7 %
Selva



26 %
Sierra



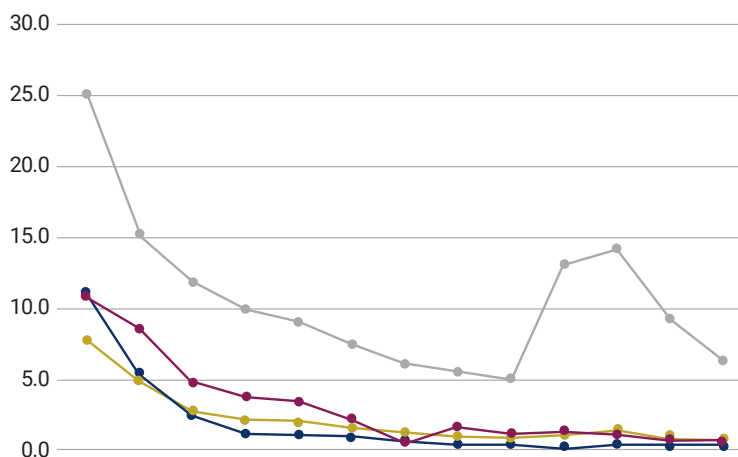
67 %
Costa

Fuente: elaboración propia desde estadística del Reniec.

Anexo H.

Perú: indocumentación en área rural y edad, de 2011 a 2023

Porcentaje de la población sin DNI en el área rural, según grupo de edad, 2011-2023



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
—●— Total	7.8	4.9	2.8	2.1	2.0	1.6	1.2	1.0	0.9	1.2	1.3	0.9	0.7
—●— De 0 a 3 años	25.3	15.4	11.9	9.9	9.1	7.5	6.1	5.5	5.1	13.1	14.2	9.2	6.4
—●— De 4 a 17 años	10.9	5.5	2.4	1.2	1.0	0.9	0.6	0.3	0.4	0.3	0.4	0.4	0.3
—●— De 65 años a más	10.9	8.6	4.7	3.8	3.5	2.2	0.6	1.6	1.2	1.4	1.1	0.7	0.6

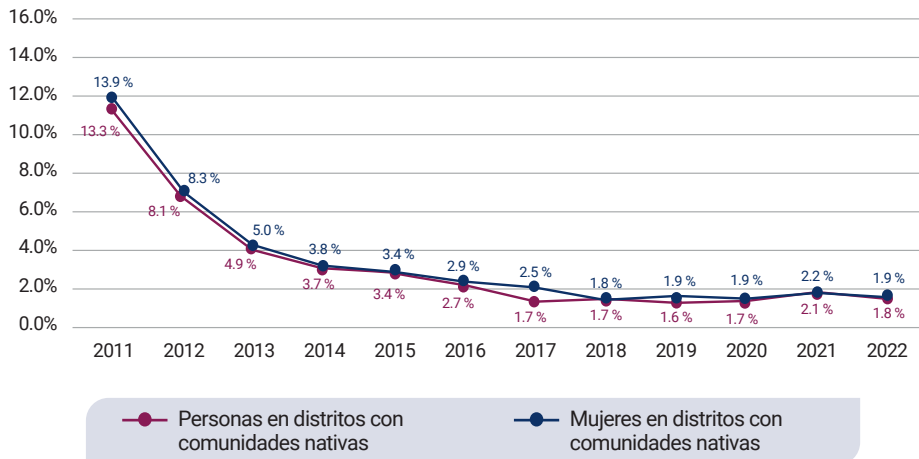
Fuente: datos extraídos de INEI-Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENPP).

Anexo I.

Perú: indocumentación en comunidades nativas, de 2011 a 2022 según Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENPP) de INEI

Población indocumentada en distritos con comunidades nativas, 2011-2022

(Porcentaje)

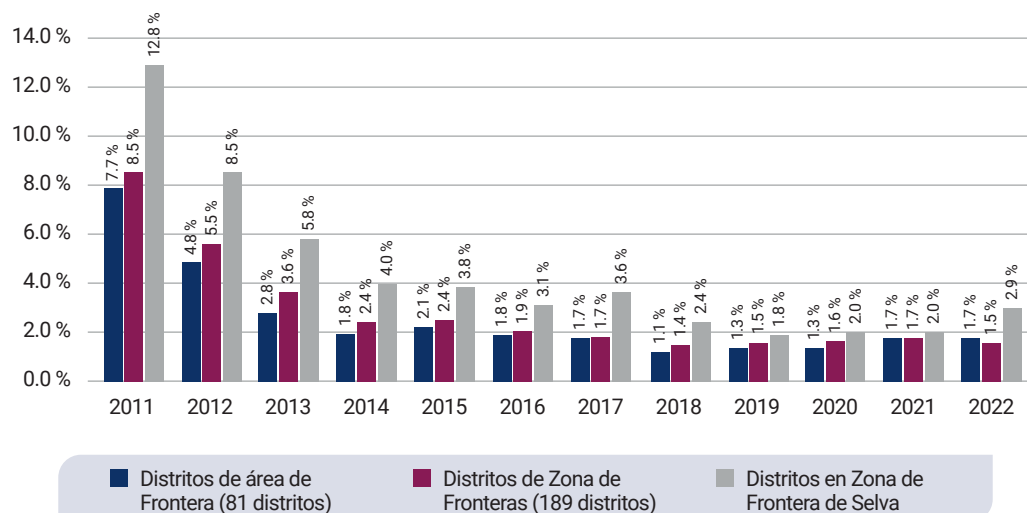


Fuente: extraído de INEI, población indocumentada en comunidades nativas (2022).

Anexo J.

Perú: indocumentación en zona de frontera, de 2011 a 2022 según ENPP de INEI

Porcentaje de indocumentación en área y zona de frontera 2011-2022



Fuente: extraído de INEI, población indocumentada en zona de frontera (2022).

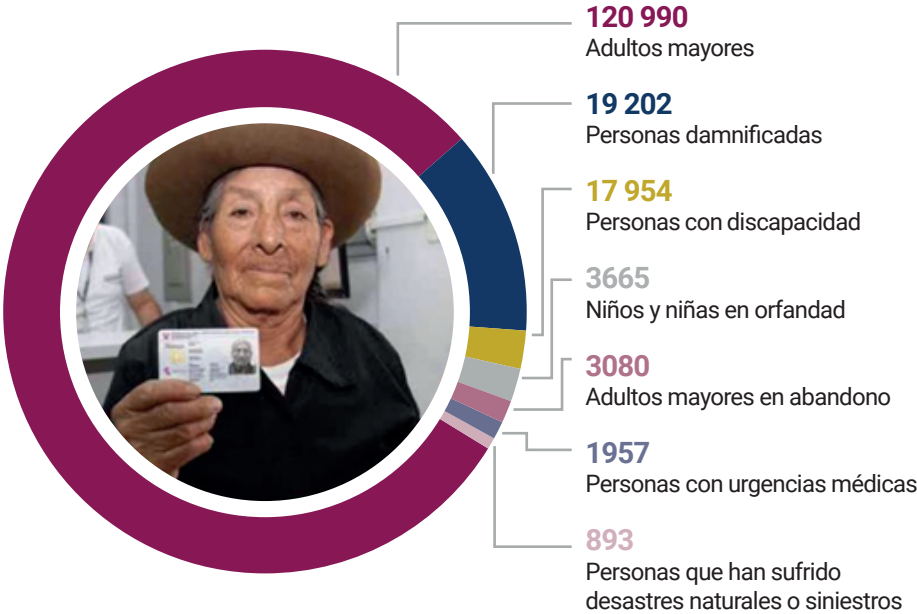
Anexo K.

Población vulnerable focalizada atendida bajo la estrategia del Registro Civil Itinerante 2020-2024

Población atendida por zona de intervención

Año	Comunidades nativas	Distritos con frontera	VRAEM	Tambos	Casos sociables	Total
2020	7661	3958	21	335	224	495 921
2021	33 794	36 222	21 653	7541	3418	
2022	59 906	46 082	26 732	15 372	4257	
2023	65 643	49 424	30 886	16 490	4204	
2024	17 283	19 851	17 074	6599	2138	
Total	184 287	155 537	95 822	46 519	14 241	

Fuente: Reniec Memoria de Gestión 2020-2024.



Fuente: Reniec Memoria de Gestión 2020-2024.

Anexo L.

Historias de vida de beneficiarios documentados con DNI a 2024. **Esperanza Gisela Morales Muñoz** ya cuenta con su DNI



“**NN Esperanza**” era una ciudadana peruana en situación de abandono familiar, sin hogar y con una condición de discapacidad mental severa; no contaba con DNI ni referencia alguna para su tramitación.



PARA RESOLVER ESTA LIMITACIÓN:

Se realizó una coordinación entre el Hogar Protegido de Cajamarca y el Reniec (DRIAS y Oficina Registral); y se contó, además, con el apoyo sectorial del Gobierno Regional de Cajamarca, la Dirección Regional de Salud Cajamarca, la Fiscalía Corporativa en Violencia Contra la Mujer y el Grupo Familiar del Ministerio Público de Cajamarca.

Anexo M.

Historias de vida de beneficiarios documentados con DNI a 2024. **Gilda Honorio Delgado** está en el Albergue San Benito Cotolengo



Siendo una bebé, Gilda fue hallada en un descampado en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa. La Policía la condujo al Hospital General Honorio Delgado, donde ningún familiar la reclamó, permaneciendo allí por 42 años.



PARA RESOLVER ESTA LIMITACIÓN Y EFECTUAR SU INSCRIPCIÓN:

El Reniec coordinó con el personal del Hospital y de la Oficina de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Arequipa. La inscripción extemporánea de su nacimiento se realizó el 12 de febrero de 2024, consignándose en el acta el nombre de Gilda Honorio Delgado por el nombre del hospital en donde pasó toda su vida. Un mes después recibió su DNI en presencia de la autoridad hospitalaria, personal del Reniec y del Gobierno Regional de Arequipa. Hoy Gilda reside en el Albergue San Benito de Cotolengo de Arequipa, especializado en personas con discapacidad.

Anexo N.

Historias de vida de beneficiarios documentados con DNI a 2024.
La **Sra. Rosario** puede hacer uso del SIS y otros beneficios sociales



La Sra. Rosario Barbarán Ruiz nació el 01 de septiembre de 1927 y nunca tuvo DNI. Al presentarse a una campaña de vacunación contra el COVID 19 en Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, departamento de Loreto, fue reportada como indocumentada.

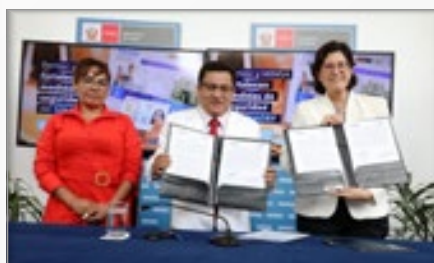


PARA RESOLVER ESTA LIMITACIÓN:

La Sra. Enith Fasanando Isuiza, servidora del Reniec en la DRIAS en Alto Amazonas, acudió al domicilio de Rosario para realizar el trámite de inscripción para obtención de DNI extemporáneo. Luego, la Sra. Rosario Barbarán Ruiz refirió que, al encontrarse delicada de salud y sin orientación, no podía asistir a la Oficina del Reniec para consultar sobre el estado del trámite de su DNI. Por gestión de la registradora de la DRIAS, la señora Rosario obtuvo su acta de nacimiento y un mes después su DNI, que se le entregó en su domicilio. Hoy, la beneficiaria cuenta con DNI y tiene acceso al Servicio Integral de Salud (SIS), entre otros beneficios sociales.

Anexo Ñ.

Articulación intersectorial para generar el certificado digital de defunción (CDEF)



Nota: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (04 de enero de 2024). Reniec: certificados de defunción se emitirán con DNI electrónico para garantizar la seguridad. En la imagen el ministro de Salud, César Vásquez Sánchez, y la jefa nacional del Reniec, Carmen Velarde Koechlin, <https://www.gob.pe/institucion/reniec/noticias/890166-reniec-certificados-de-defuncion-se-emitiran-con-dni-electronico-para-garantizar-la-seguridad>.

Anexo O.

El padrón lo hacemos todos. Campaña de difusión



Fuente: oficina de Comunicación y Prensa del Reniec.

Anexo P.

Reconocimiento Internacional de la Association of World Election Bodies (A-Web)



Fuente: A-WEB 6th General Assembly Premiación a Reniec de Perú por la Association of World Election Bodies (A-Web) en la categoría “Mejor Práctica e Iniciativa Electoral”, por su estrategia de elaboración del Padrón Electoral de las Elecciones Regionales y Municipales 2022, con la campaña “El Padrón lo Hacemos Todos”. El premio fue otorgado en el marco de la 6ta Asamblea de la Asociación de Organismos Electorales Mundiales (A-WEB) el 23 de octubre de 2024 en la ciudad de Bogotá. En la imagen la jefa nacional del Reniec, Carmen Velarde Koechlin, el presidente de la Asociación de Organismos Electorales Mundiales, Hernán Penagos Giraldo y la asesora de Jefatura Nacional de Reniec, Rubi Rivas. <https://x.com/ReniecPeru/status/1849142372136845446?lang=ar>.

Anexo Q.

Campaña Nacional de Sensibilización de Padrón Electoral 2023 en Instituciones Educativas. Solicitudes para elección escolar

N°	Institución educativa solicitante	Departamento	Provincia	Distrito	Registros	Fecha
1	I.E.R. n° 3096 Franz Tamayo Solares	Lima	Lima	Comas	974	26/05/23
2	I.E.R. n° 0073 Benito Juárez	Lima	Lima	SJL	1705	04/12/23
3	I.E.R. San Esteban	La Libertad	Trujillo	Trujillo	378	24/11/23
4	I.E.E. n° 0086 José María Arguedas (primaria)	Lima	Lima	SJL	1007	22/11/23
5	I.E.E. n° 0086 José María Arguedas (secundaria)	Lima	Lima	SJL	930	22/11/23
6	I.E.R. Fé y Alegría n° 26	Lima	Lima	SJL	1453	30/11/23
7	I.E.R. n° 81501 La Encalada	La Libertad	Trujillo	VHL	156	14/11/23
8	I.E.R. n° 20212	Lima	Cañete	Cerro Azul	22	25/10/23
9	I.E.E. Nuestra Señora de Guadalupe	Lima	Lima	Lima	1288	24/11/23
10	I.E.R. Dean Valdivia	Arequipa	Islay	Mollendo	646	13/10/23
11	I.E.R. Micaela Bastidas	Lima	Lima	Breña	117	01/12/23
12	I.E.R. Trilce de Asociación Educativa La Fontana	Lima	Lima	Chorrillos	1306	28/11/23
13	I.E.R. n° 1019 Chavín de Huántar	Lima	Lima	Breña	318	16/11/23
14	I.E.R. n° 80627 Leoncio Prado Gutiérrez	La Libertad	Trujillo	EP	1673	17/11/23
15	I.E.R. n° 1006 Mariscal Andrés Bello Cáceres	Lima	Lima	Breña	175	17/11/23
16	I.E.R. César Vallejo	Lima	Lima	La Victoria	2101	24/11/23
17	I.E.E. José Granda	Lima	Lima	SMP	1980	15/11/23
18	I.E.R. n° 0148 Maestro Víctor Raúl Haya de la Torre	Lima	Lima	SJL	1749	16/11/23
19	I.E.R. n° 86702 San Maximiliano Kolbe	Áncash	Huaraz	Pariacoto	168	30/11/23
20	I.E.R. Nicolás Copérnico	Lima	Lima	SJL	1848	16/11/23
21	I.E.R. n° 6069 Pachacútec	Lima	Lima	VES	1189	24/11/23
22	I.E.E. Mariano Melgar	Lima	Lima	Breña	1189	24/11/23
23	I.E.E. Alfonso Ugarte	Lima	Lima	San Isidro	1251	13/11/23
24	I.E.R. César Vallejo	Lima	Lima	SJL	448	23/11/23
25	I.E.R. n° 3014 Leoncio Prado	Lima	Lima	Rímac	927	30/11/23
26	I.E.E. n° 6050 Juana Alarco de Dammert	Lima	Lima	Miraflores	3129	20/11/23
27	I.E.E. n° 6049 Ricardo Palma	Lima	Lima	Surquillo	1622	17/11/23
28	I.E.R. n° 3050 Alberto Hurtado Abadía	Lima	Lima	Independencia	674	17/11/23
29	I.E.R. n° 3066 Señor de los Milagros	Lima	Lima	Comas	845	01/12/23
30	I.E.R. La Inmaculada	Piura	Talara	Pariñas	1337	24/11/23
31	I.E.R. n° 2035 Carlos Chiyoteru Hiraoka	Lima	Lima	Los Olivos	400	23/11/23
32	I.E.R. Francisco de Zela	Junín	Huancayo	El Tambo	246	
33	I.E.R. n° 3084 Enrique Guzmán y Valle	Lima	Lima	Los Olivos	1641	29/11/23
34	I.E.R. n° 2048 José Carlos Mariátegui	Lima	Lima	Comas	1638	24/11/23
35	I.E.R. Nuestra Señora de Guadalupe - Pucallpa	Ucayali	Coronel Portillo	Pucallpa	1385	10/11/23
36	I.E.E. María Parado de Bellido	Lima	Lima	Rímac	1290	24/11/23
37	I.E.R. n° 6093 Juan Valer Sandoval	Lima	Lima	VMT	874	24/11/23
38	I.E.R. República de Colombia	Lima	Lima	Independencia	1520	14/12/23
39	I.E.E. Carlos Wiese	Lima	Lima	Comas	1899	24/11/23
40	I.E.R. n° 2074 Virgen Peregrina del Rosario	Lima	Lima	SMP	1365	15/11/23
41	I.E.R. n° 2002 Virgen María del Rosario	Lima	Lima	SMP	1454	28/11/23
42	I.E.R. n° 2040 Julio Vizcarra Ayala	Lima	Lima	SMP	474	30/11/23
43	I.E.R. Estados Unidos	Lima	Lima	Comas	1235	24/11/23
44	I.E.R. n° 3049 Imperio de Tahuantinsuyo	Lima	Lima	Independencia	2169	22/11/23
45	I.E.E. n° 1070 Melitón Carvajal	Lima	Lima	Lince	982	29/11/23
46	I.E.E. Mercedes Cabello de Carbonera	Lima	Lima	Rímac	1612	24/11/23

N°	Institución educativa solicitante	Departamento	Provincia	Distrito	Registros	Fecha
47	I.E.R. n° 2088 República Federal de Alemania	Lima	Lima	SMP	458	24/11/23
48	I.E.R. n° 3051 El Milagro	Lima	Lima	Independencia	590	23/11/23
49	I.E.R. José Abelardo Quiñones Gonzáles	Lima	Lima	Los Olivos	886	29/11/23
50	I.E.R. n° 3038 Patricia Carmen Guzmán	Lima	Lima	SMP	505	24/11/23
51	I.E.R. República de Israel	Lima	Lima	Comas	806	24/11/23
52	I.E.R. Perú - Canada	Lima	Lima	Los Olivos	1120	01/12/23
53	I.E.R. Gran Mariscal Toribio de Luzuriaga	Lima	Lima	Los Olivos	1003	30/11/23
54	I.E.R. Santa Rosa	Lima	Lima	Comas	674	01/12/23
55	I.E.R. Nacional Vitarte	Lima	Lima	Ate	1389	24/11/23
56	I.E.R. Los Educadores	Lima	Lima	San Luis	1057	05/12/23
57	I.E.E. n° 2054 Nuestra Señora de Fátima	Lima	Lima	Independencia	870	24/11/23
58	I.E.R. n° 1005 Jorge Chávez Dartnell	Lima	Lima	Breña	415	01/12/23
59	I.E.R. n° 896-8169 Perú-Japón	Lima	Lima	Carabayllo	840	21/11/23
60	I.E.R. n° 1038 María Parado de Bellido	Lima	Lima	Lima	620	12/12/23
61	I.E.R. Nuevo Perú	Lima	Lima	Los Olivos	953	24/11/23
62	I.E.R. n° 3033 Andrés Avelino Cáceres	Lima	Lima	SMP	911	24/11/23
63	I.E.R. n° 2079 Antonio Raimondi	Lima	Lima	Comas	956	23/11/23
64	I.E.E. Isabel la Católica	Lima	Lima	La Victoria	674	29/11/23
65	I.E.R. Comercio n° 62 Almirante Miguel Grau	Lima	Lima	Comas	716	06/12/23
66	I.E.R. Juan Pablo Vizcardo y Guzmán	Lima	Lima	Ate	1223	27/11/23
67	I.E.R. Hermano Anselmo María	Lima	Lima	Breña	279	24/11/23
68	I.E.E. Juan Guerrero Quimper	Lima	Lima	VMT	1988	06/12/23
69	I.E.R. n° 105 Pedro Coronado Arrascue	Lima	Lima	Lima	477	24/11/23
70	I.E.R. Jesús Obrero	Lima	Lima	Comas	636	01/12/23
71	I.E.R. n° Liceo Trujillo	La Libertad	Trujillo	Trujillo	1034	01/12/23
72	I.E.R. n° 0169 San Carlos	Lima	Lima	SJL	600	16/11/23
73	I.E.R. Esther Cáceres Salgado	Lima	Lima	Rímac	914	30/11/23
74	I.E.R. Ricardo Palma Soriano	Arequipa	Caylloma	Majes	228	30/11/23
75	I.E.R. n° 3052 Independencia	Lima	Lima	Independencia	1183	01/11/23
76	I.E.R. Los Libertadores	Ayacucho	Huamanga	Ayacucho	1125	06/12/23
77	I.E.E. José Faustino Sánchez Carrión	La Libertad	Trujillo	Trujillo	2210	11/12/23

Nota: Adaptación [Reniec], 2023, p. 8 y 9. Institución Educativa del Programa de Educación Básica Regular que responde al “Programa Nacional de Recuperación de las Instituciones Públicas Educativas Emblemáticas y Centenarias”; distritos: LV: La Victoria; SJL: San Juan de Lurigancho; SMP: San Martín de Porres; VES: Villa El Salvador; VLH: Víctor Larco Herrera; VMT: Villa María del Triunfo.

Anexo R.

Procesos de trámites antes y después, con la app Reniec Móvil Facial

Antes, el tiempo que demoraban los ciudadanos en realizar los trámites de duplicado, rectificación de domicilio y donación de órganos era aproximadamente 130 minutos.

PAGO DE TRÁMITE EN BANCO



TRÁMITE EN RENIEC



Grafico 1: secuencia de los trámites antes de la implementación Reniec Móvil Facial

Con la implementación del aplicativo Reniec Móvil Facial demora aproximadamente cinco (05) minutos.

PAGO DE TRÁMITE EN BANCO



TRÁMITE EN RENIEC



Grafico 2: secuencia de los trámites después de la implementación Reniec Móvil Facial

Anexo S.

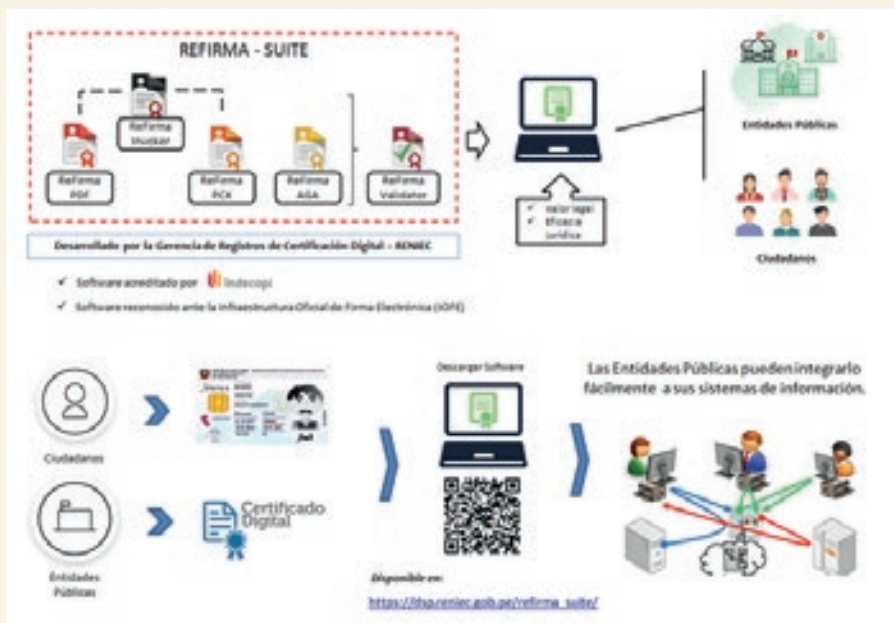
Sistemas / aplicaciones ofrecidas desde el Portal del Ciudadano del Reniec, a partir de 2018

N°	Software	Descripción del servicio
1	Mi ficha Reniec	Consulta informativa de la base de datos del Reniec.
2	Mis últimos trámites	Consulta histórica de trámites en el Reniec.
3	Mis hijos	Consulta sobre hijos con DNI de menor o que tengan actas de nacimiento desde el año 1996.
4	Mis multas electorales pendientes	Consulta sobre multas electorales pendientes de pago.
5	Mis actas registrales	Copia de partidas de nacimiento y matrimonio registradas en el Reniec.
6	¿Quién consulta mis datos?	Consulta sobre quiénes consultaron mis datos, desde entidades públicas o privadas.
7	¿Quién utiliza mi dirección domiciliaria?	Consulta sobre quién declara residir en el mismo domicilio de un ciudadano.
8	Consulta sobre quién declara residir en el mismo domicilio de un ciudadano.	Solicita rectificación de datos o imágenes DNI mayores.
9	Actualizar mis datos y foto	Cambiar lugar de recojo del DNle en agencia del Reniec.
10	Solicita rectificación de datos o imágenes DNI mayores.	Solicita el duplicado de un hijo(a) menor de edad.
11	Actualizar los datos y foto del DNI de mi menor hijo	Solicita actualización de datos y/o fotografía de hijo(a) menor de edad.
12	Estado de trámite DNI y de mi hijo menor	Permite consultar el estado del trámite del DNI.
13	Certificados de inscripción (datos identificatorios)	Copia de la constancia de inscripción.
14	Certificado de nombres iguales	La Libertad
15	Copia de certificado de nombres y posible homonimia.	Lima
16	Solicitar la inscripción del acta de nacimiento de mi hijo(a)	Solicita inscripción del nacimiento con el certificado de nacido vivo (CNV) digital emitido (sólo madre).
17	Solicitar la inscripción de un acta de defunción	Inscripción de la defunción, con el certificado de defunción digital emitido.
18	Obtener constancia negativa de inscripción	Copia negativa de acta de nacimiento, matrimonio o defunción de la base de datos del Reniec.
19	Solicitar información (Ley de Transparencia)	Solicitud de acceso por transparencia y acceso a la información pública (D.S. N° 043-2003-PCM).
20	Impugnar domicilio de una persona	Solicita impugnación de dirección domiciliaria de quien no reside en domicilio declarado en su DNI.
21	Impugnar los datos referidos a la identidad de una persona	Solicita cancelación u observación sobre datos identificatorios de una persona en su DNI.
22	Solicitar la rectificación administrativa de mi estado civil	Solicita impugnación de dirección domiciliaria de persona que no reside en domicilio declarado en DNI.
23	Mi información registral	Copia del sustento registral del archivo central del Reniec sobre DNI de una persona.
24	Solicitar la devolución de tasas que he pagado y no he utilizado	Solicita devolución de pagos del Reniec y el que importe se use como reembolso para un trámite no realizado.
25	Mesa de partes digital	Presenta solicitud por medio virtual, según Texto Único de la Ley N° 27444, Art. 115, derecho de petición.
26	Firmar digitalmente documentos	Uso de firma digital en documentos.
27	Verificación de documentos emitidos virtualmente	Verifica emisión de documento digital emitido desde el Portal del Ciudadano.
28	Chat Reniec	Aplicativo de comunicación inmediata con el usuario en línea y en tiempo real.
29	Datos de mi DNI electrónico	Consulta datos identificatorios en el DNle de una persona.
30	Mis certificados digitales	Consulta sobre los certificados digitales de una persona emitidos por el Reniec.
31	Cambiar el pin de mi DNI electrónico	Cambio de la clave del PIN del DNle.
32	Aplicación móvil para captura de foto (mayor y menor)	Aplicación para la captura fotográfica del rostro de una persona menor o mayor de edad.

Fuente: Reniec, elaboración propia.

Anexo T.

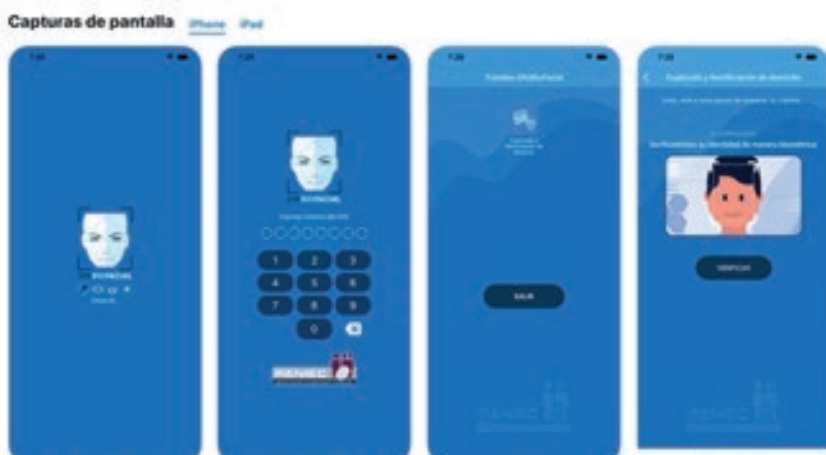
ReFirma Suite, solución tecnológica ejecutable en plataformas de TI del Estado



Fuente: extraído del informe Reniec de postulación al Concurso de Democracia Digital 2019. La resolución de la Presidencia del Consejo Directivo de INDECOPI N° 038-2018/CFE-INDECOPI/COD acredita el software de Firma Digital.

Anexo U.

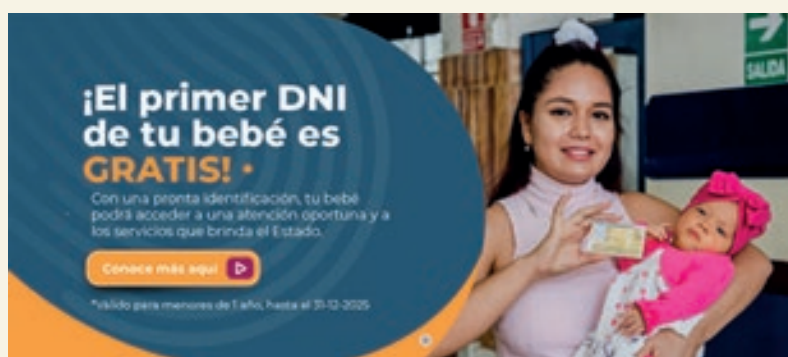
App del DNI BIOFACIAL 2020



Nota: Captura del web Play Store para descarga gratuita del Aplicativo DNI BIOFACIAL 2020 para renovación del DNI, cambio al DNIe y actualización de datos personales, tales como domicilio, donación de órganos, estado civil y otros.

Anexo V.

El Reniec, en sus 30 años, registra la vida de peruanas y peruanos en el territorio nacional y en el extranjero



Contamos con el 99% de la población identificada

Más peruanos y peruanas identificados con su DNI, gracias a las estrategias implementadas por Reniec.

Conoce más aquí 

*Encuesta Nacional de Hogares octubre de 2023 a marzo de 2024 del INEI



Las Elecciones Generales 2026 están a la vuelta de la esquina

- Si eres mayor de edad debes tener tu DNI de adulto.
- Actualiza tu fotografía y dirección en tu DNI.
- Inscribe el acta de defunción de tu familiar.

Conoce más aquí 



Fuente: Oficina de Comunicación y Prensa del Reniec.



0633#\$#-5
N° DV



HUELLA DACTILAR

0633#\$#-5
N° DV



NO VOTO

0633#\$#-5
N° DV

FIRMA



HUELLA DACTILAR



NO VOTO



REPÚBLICA DEL PERÚ
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD

Primer Apellido

Segundo Apellido

Prenombres

Sexo

M

Nacionalidad

PER

Estado Civil

SOLTERO

Nº de Sexo

CUI

Se terminó de imprimir en
Tarea Asociación Gráfica Educativa
Psje. María Auxiliadora 156, Breña - Lima, Perú
Teléfono 424-8104 / 424-3411
e-mail: tareagrafica@tareagrafica.com
Agosto del 2025, Lima, Perú



Sede Administrativa Jr. Bolivia 109, Cercado de Lima
Teléfono: (01) 3152700



www.reniec.gob.pe