



Foro
“Políticas para la Gestión de CTI y Casos Exitosos”

RETOS SOCIALES

TOBÍAS ALIAGA VÍLCHEZ
Gerente de Calidad e Innovación del RENIEC



INDICE

I	• ACERCA DEL RENIEC
II	• ESTRATEGIAS PARA LA INNOVACIÓN
III	• RECONOCIMIENTOS A LA INNOVACIÓN DEL RENIEC
IV	• PRÁCTICA DE LA INNOVACIÓN EN EL RENIEC
V	• INNOVACIÓN PARA SUPERAR LOS RETOS SOCIALES
VII	• MODELO DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN



I. ACERCA DEL RENIEC



FUNCIONES

SISTEMA DE IDENTIFICACION

Mantener actualizado el Registro Único de Identidad



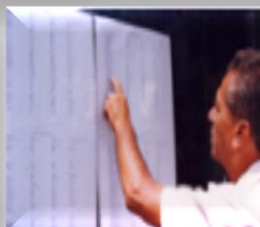
SISTEMA DE REGISTROS

Registro de nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones.



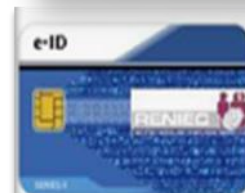
SISTEMA ELECTORAL

Elaborar el Padrón Electoral y Apoyar a los Organismos Electorales.



CERTIFICACION Y REGISTRO DIGITAL

Certificación y Registro Digital (Ley. N° 27269, D.S. N°052-2008-PCM)





MISIÓN

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



VISIÓN

Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado Peruano, que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promover el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES

PEI 2012 – 2016



**1. MEJORA DEL
SERVICIO**



**2. ATENCION A
SECTORES
VULNERABLES**



**3. INNOVACION Y USO
INTENSIVO DE LA
TECNOLOGIA**

**Política
SOCIAL**



OFICINAS DE ATENCION A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL



Año 2012	311	Puntos de Atención ^{1/}
Año 2013	371	

1/ Oficinas Registrales, Agencias, y Oficinas Registrales Auxiliares (ORA) y Universitarias, incluye 09 PVM



Año 2013	239	Oficinas Consulares
----------	-----	---------------------



II. ESTRATEGIAS PARA LA INNOVACIÓN



INNOVACIÓN DENTRO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- Plataforma Móvil de Servicios (PVM)
- Portal del Registrador Civil
- Verificación Biométrica
- Captura en Vivo de Imagen, Firma y Huellas

• MEJORA DEL SERVICIO



- Restitución de la Identidad y Apoyo Social
- DNI Genético

• ATENCIÓN SECTORES VULNERABLES



- DNI Electrónico y Certificados Digitales
- Plataforma de Capacitación Virtual
- Microformas Digitales
- Videoconferencia a nivel nacional

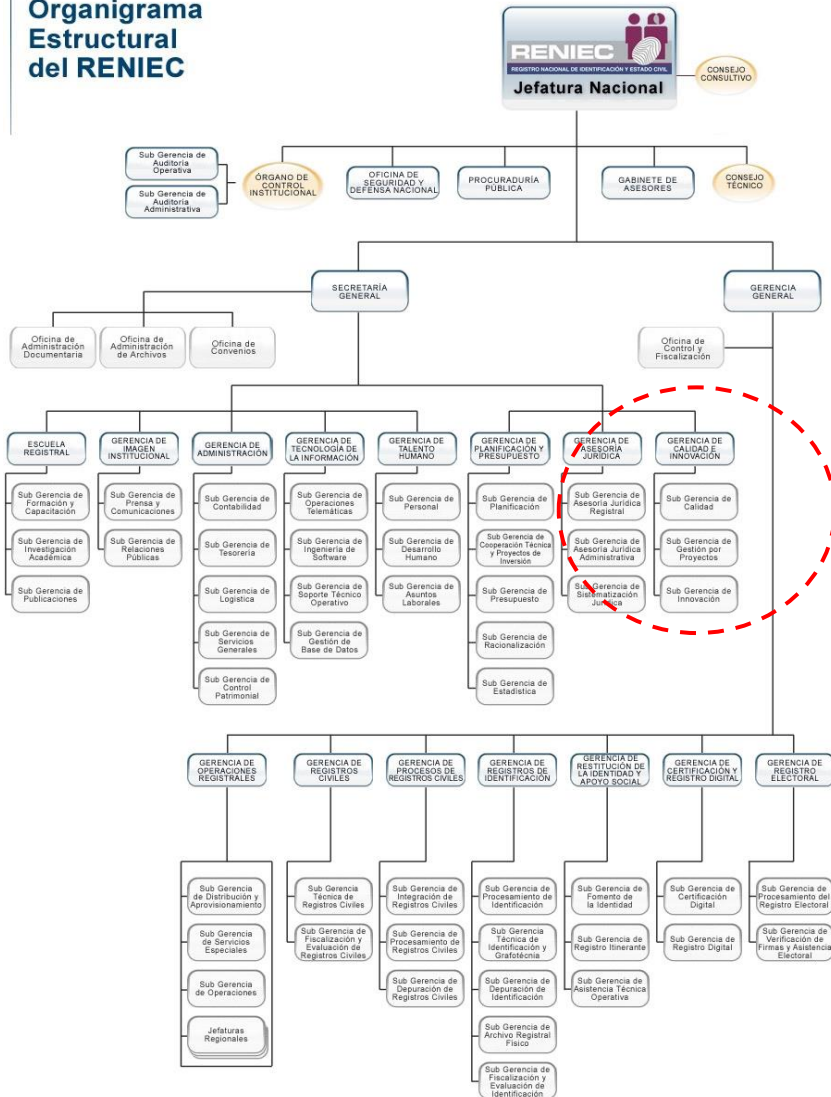
• INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA





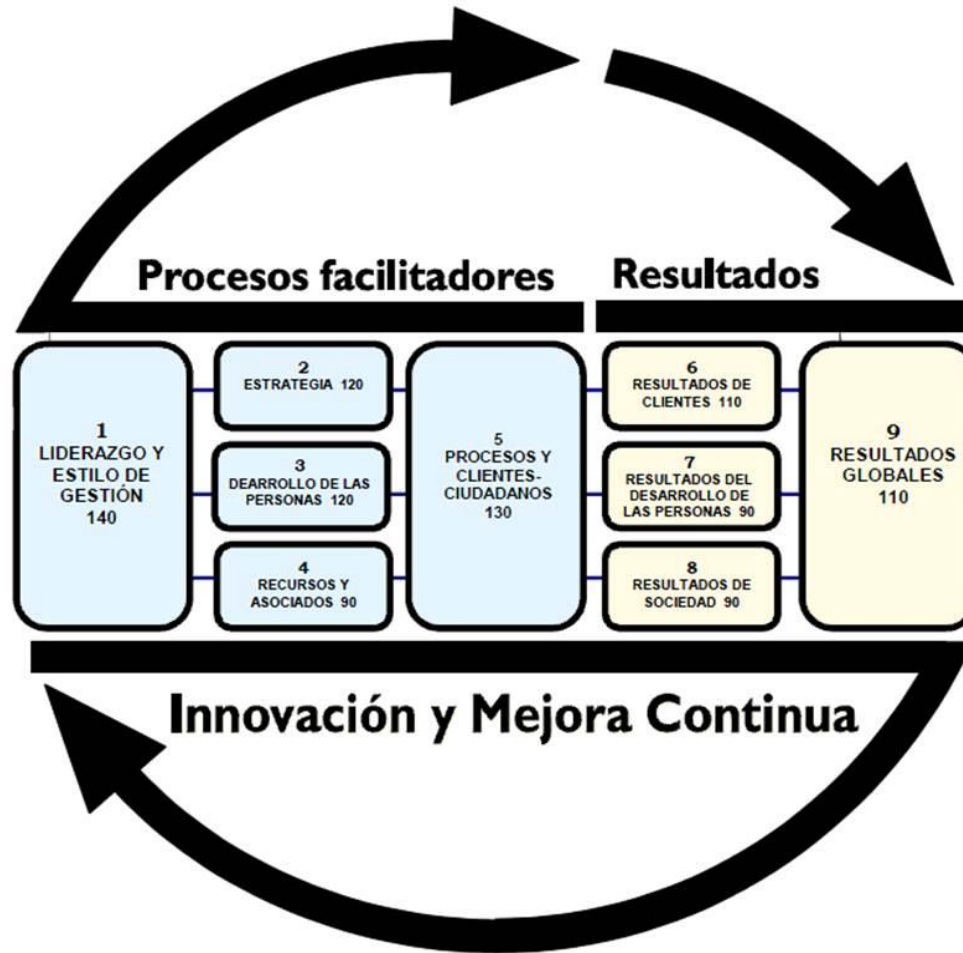
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Organigrama Estructural del RENIEC





USO DE MODELOS DE EXCELENCIA – MODELO IBEROAMERICANO DE CALIDAD





USO DE MODELOS DE EXCELENCIA – MALCOLM BALDRIGE

CONCEPTOS Y VALORES FUNDAMENTALES:

- Liderazgo
- Enfoque hacia el cliente
- Aprendizaje de la organización y de su personal
- Participación y desarrollo de empleados y asociados
- Agilidad de respuesta y flexibilidad
- Orientación al futuro
- **Gestión de la innovación**
- Gestión basada en hechos
- Responsabilidad pública
- Orientación a los resultados y a la generación de valor





III. RECONOCIMIENTOS A LA INNOVACIÓN DEL RENIEC



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



2011
Premio Nacional a la Calidad y
Medalla Empresa Líder en
Calidad, Categoría Oro



2012
Premio Oro
Iberoamericano de la Calidad 2012
Categoría Administración Pública Grande.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS – AÑO 2013

GANADOR AL PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA



CATEGORÍA INCLUSIÓN SOCIAL
**Identificación, Inclusión Social
y Ciudadanía en escenarios
post conflicto: Huancavelica -
Perú**



FINALISTA
CATEGORIA: COOPERACIÓN PÚBLICO -
PRIVADA
PROYECTO: Tu bebé seguro con Registro en
línea de recién nacidos.



FINALISTA
CATEGORIA: SISTEMAS DE GESTIÓN
INTERNA
PROYECTO: Innovando el registro civil con un
portal pionero de servicios en línea.
PROYECTO: Procesamiento de los registros
civiles con microform@s digit@les.

23 SEMANA DE LA CALIDAD RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA,



- REGISTRO CIVIL A TU ALCANCE
- REGISTROS CIVILES EN LÍNEA EN
OREC DE MUNICIPALIDADES,
- TU ACTA DE NACIMIENTO SEGURA,
CON CERTIFICADO DE NACIDO VIVO?
CNV DIGITAL

ONU OTORGA PREMIO AL RENIEC POR DOCUMENTAR A NIÑOS Y NIÑAS



El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) se hizo acreedor al primer lugar en el Concurso Mundial de Servicios Públicos convocado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).



NIVEL DE CONFIANZA INSTITUCIONAL

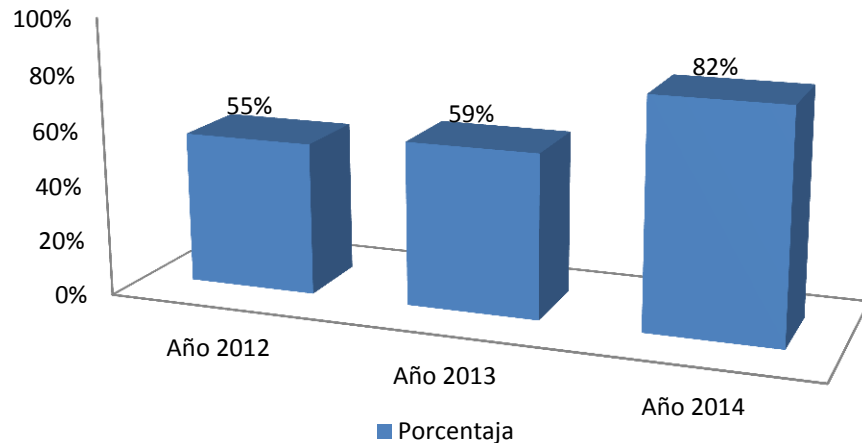
EL RENIEC ES LA ENTIDAD PÚBLICA MÁS CONFIABLE EN EL 2014

82%



La RENIEC logro un alto nivel de confian, según encuesta de Ipsos Perú

Lima Metropolitana | Fuente: IPSOS Perú | Lima, Setiembre 2013



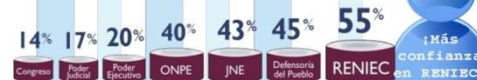
EL RENIEC ES LA ENTIDAD PÚBLICA MÁS CONFIABLE EN EL 2013



La Radio, la Iglesia Católica y el RENIEC, son las instituciones en las que los limeños confían mas, según encuesta de El Comercio e Ipsos Perú

EL RENIEC ES LA ENTIDAD PÚBLICA MÁS CONFIABLE EL 2012.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) es la Institución pública en la cual los ciudadanos de Lima Metropolitana tienen más confianza,—según la última encuesta del comercio, realizada por Ipsos Apoyo Opinión y Mercado.



Fuente 2012,2013: Encuesta de El Comercio e Ipsos Perú

Fuente 2014: Encuesta de Ipsos Perú



IV. PRÁCTICA DE LA INNOVACIÓN EN EL RENIEC

EVOLUCION TECNOLOGICA DEL DNI





RESULTADOS DE LAS INNOVACIONES

Inclusión Social

- Involucrando Aliados.
- Usando tecnología.
- En zonas alejadas.
- Población Vulnerable.

Microformas Digitales



Certificados Digitales

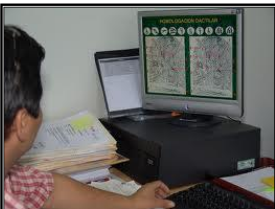


DNI Electrónico



Identidad Digital

Verificación Biométrica



DNI de menores



Plataforma Virtual

Mejora de Servicios para los ciudadanos.

- Colaboración a otras instituciones.
- Seguridad jurídica.
- Mejora de imagen.
- Reconocimientos.



CERTIFICADO DE NACIDO VIVO

Identificación desde el momento del Nacimiento

PASOS PARA EL REGISTRO DE RECIEN NACIDO VIVO EN LINEA Y MONITOREO POR EL RENIEC



1

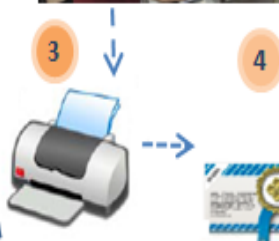
Madre es atendida en Establecimientos de Salud del MINSA, donde la información que brinda es cotejada con la BAsE de Datos del RENIEC.



2

Los Profesionales de la Salud (médicos u obstetras) registran los datos de l recién nacido, la madre y los propios en el Sistema de Hechos

5



3

Impresión
formulario



4

Certificado de
Nacido Vivo



6

Monitoreo y Registro
en la Base de datos de
Registros Civiles



1. Desde su lanzamiento el 07MAR2012 se han registrado más de 500,000 recién nacidos
2. Mayor confiabilidad para el Acta de Nacimiento y el DNI
3. Reducción de tiempo de 7 minutos a 1.



Realizado en alianza con el MINSA



SISTEMAS DE INFORMACIÓN REGISTROS CIVILES

En las Municipalidades del interior del país

1.

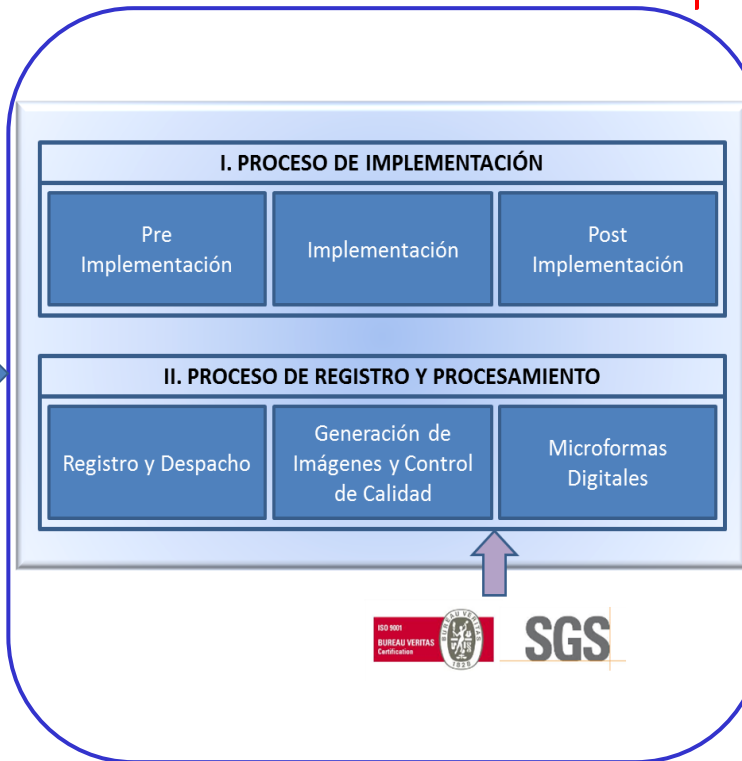
MUNICIPALIDADES
(SITUACIÓN INICIAL)



Registros Civiles aislados, dobles inscripciones, actas no seguras

2.

REGISTROS CIVILES.NET
EN MUNICIPALIDADES

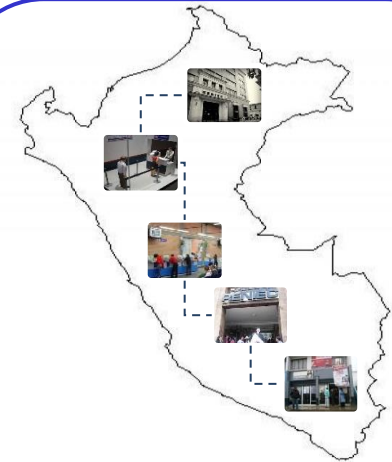


Registros Civiles son potenciados con TIC y buenas prácticas



3.

CERTIFICACIÓN Y
REGISTRO
(SITUACIÓN FINAL)



Registros Civiles integrados, actas emitidas descentralizadamente, acta con microforma digital



PORTAL DEL REGISTRADOR CIVIL

Compartir información y experiencias

República del Perú Bienvenido: Portal RENIEC Inicio Preguntas frecuentes Cerrar Sesión

RENIEC
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Registradores Civiles

Viernes, 4 de Octubre del 2013

Legislación Registro de Firmas RRCC Solicitud de Material Registral Oficinas y Agencias Formatos

Bienvenidos

El RENIEC pone a su servicio esta página web, brindándole la información necesaria para ejercer de manera eficaz la función registral que se le ha encomendado.

Servicios RENIEC

- Sistema de Registros Civiles RRCC
- Consultas Generales al RUIPI
- Certificado de Nacido Vivo
- Consulta de Actas
- Ver Correo Electrónico

Capacitaciones

- CURSO INICIAL EN REGISTRO DEL ESTADO CIVIL 17/07/2013 - 17/07/2013
- CURSO INICIAL EN REGISTRO DE ESTADO CIVIL - PRESENCIAL 25/04/2013 - 26/04/2013
- CURSO PROCEDIMIENTOS REGISTRALES EN OREC S- PRESENCIAL 17/04/2013 - 18/04/2013

Publicaciones

- NUEVOS FORMATOS DE ACTAS REGISTRALES Y CERTIFICADO DE NACIDO VIVO EN LINEA 13/12/2012

¿Tienes dudas con formularios, sobre algún tema legal o del sistema?
Comunícate con nosotros

- Chat del Registrador Civil
- Chat de Registros en Línea

Noticias

- NUEVOS RETOS ENFRENTA RENIEC AL CUMPLIR 15 AÑOS 12/07/2013
- RENIEC ORGANIZA ENCUENTRO NACIONAL DE REGISTRADORES CIVILES EN LINEA 26/06/2013
- 115 MUNICIPALIDADES TIENEN REGISTRO CIVIL EN LINEA 06/05/2013

VER MAS

SISTEMA DE REGISTRO DE HECHOS VITALES

Usuario

☒ DNI ☐ Cod. Empleado

Clave

INGRESAR **LIMPIAR** **CONFIGURAR CUENTA**

PERÚ Ministerio de Salud

RENIEC
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Copyright © 2013 RENIEC Versión 2.0



PVM : PLATAFORMA VIRTUAL MULTISERVICIOS

Atención en horarios fuera de oficina



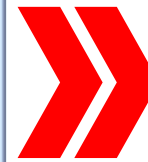
1. Canal alternativo beneficioso para los ciudadanos
2. Celeridad en la atención
3. Validación segura por biometría

Actualmente funcionan 11 PVMs



TRÁMITES DOCUMENTARIOS CON CERTIFICADOS DIGITALES

Transacciones desde cualquier lugar del mundo



1. Reducción de impresiones en papel
2. Eficiencia Administrativa
3. Confianza en medios electrónicos

Sistema ya ha sido replicado en otras entidades del Estado Peruano



MICROFORMAS CON FIRMA DIGITAL PARA REGISTROS CIVILES

Actas disponibles desde cualquier lugar



1. Ciudadano obtiene copia en cualquier lugar
2. Copia se obtiene en 5 minutos en lugar de 3 días
3. Menor riesgo de pérdida de documentos

**Firma Digital, para
autenticar documentos**



DNI ELECTRÓNICO

Derechos de la persona, en forma presencial y no presencial

Es un Documento de Identidad físico y electrónico

Consta de una tarjeta con un chip incorporado

Permitirá la identificación y autenticación de las personas a través de Internet



Se basa en:

- Tarjetas inteligentes,
- Certificados digitales, y
- Biometría.

Incorpora elementos de seguridad:

- Físicos y
- Lógicos

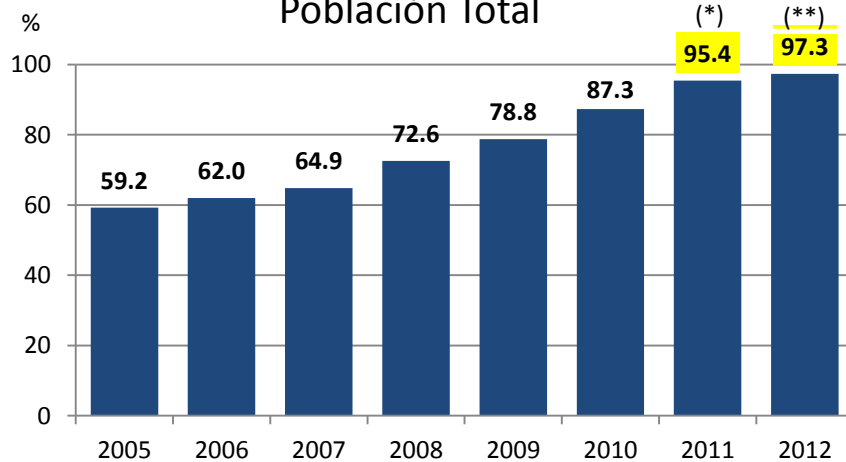


POBLACIÓN IDENTIFICADA

“EL PERÚ ES UNO DE LOS LÍDERES EN IDENTIFICACIÓN A NIVEL DE AMERICA LATINA»

Evolución de la Cobertura de Identificación con DNI (%)

Población Total



Nota: Población Total Identificada con residencia declarada en territorio nacional.

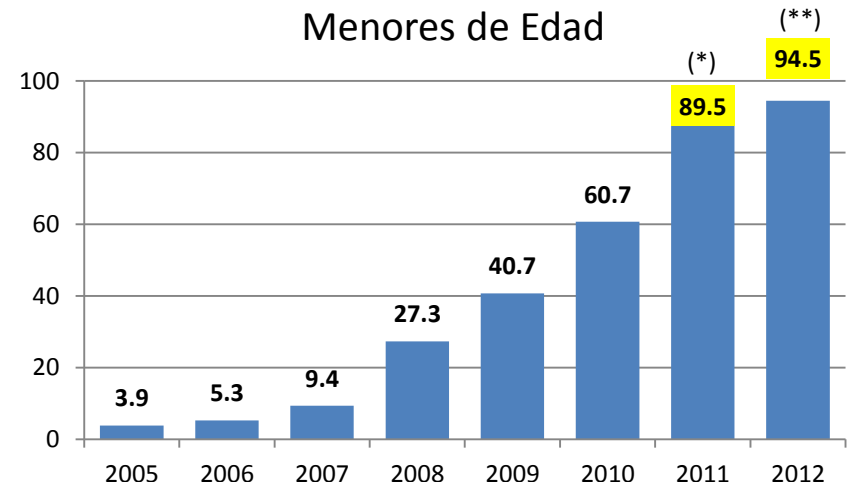
Fuente (*) Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2011 (ENAPRES).

(**) Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2012 (ENAPRES).

Elaboración: GPP/RENIEC

Evolución de la Cobertura de Identificación con DNI (%)

Menores de Edad



Nota: Población Total Identificada con residencia declarada en territorio nacional.

Fuente (*) Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2011 (ENAPRES).

(**) Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2012 (ENAPRES).

Elaboración: GPP/RENIEC

A la fecha esta cobertura de identificación del DNI es 98.3%



V. INNOVACIÓN PARA SUPERAR LOS RETOS SOCIALES



ATENCIÓN A LA POBLACIÓN VULNERABLE

Finalidad

Propósito

Estrategia

Metodología



815 distritos en
pobreza
extrema

Mas de 800,000
personas por
identificar

Registro
Itinerante

Campañas de
documentación



OPERACIONES ACTUALES ...





... QUE SE PUEDEN OPTIMIZAR CON INNOVACIÓN (Tecnología y Procedimientos)

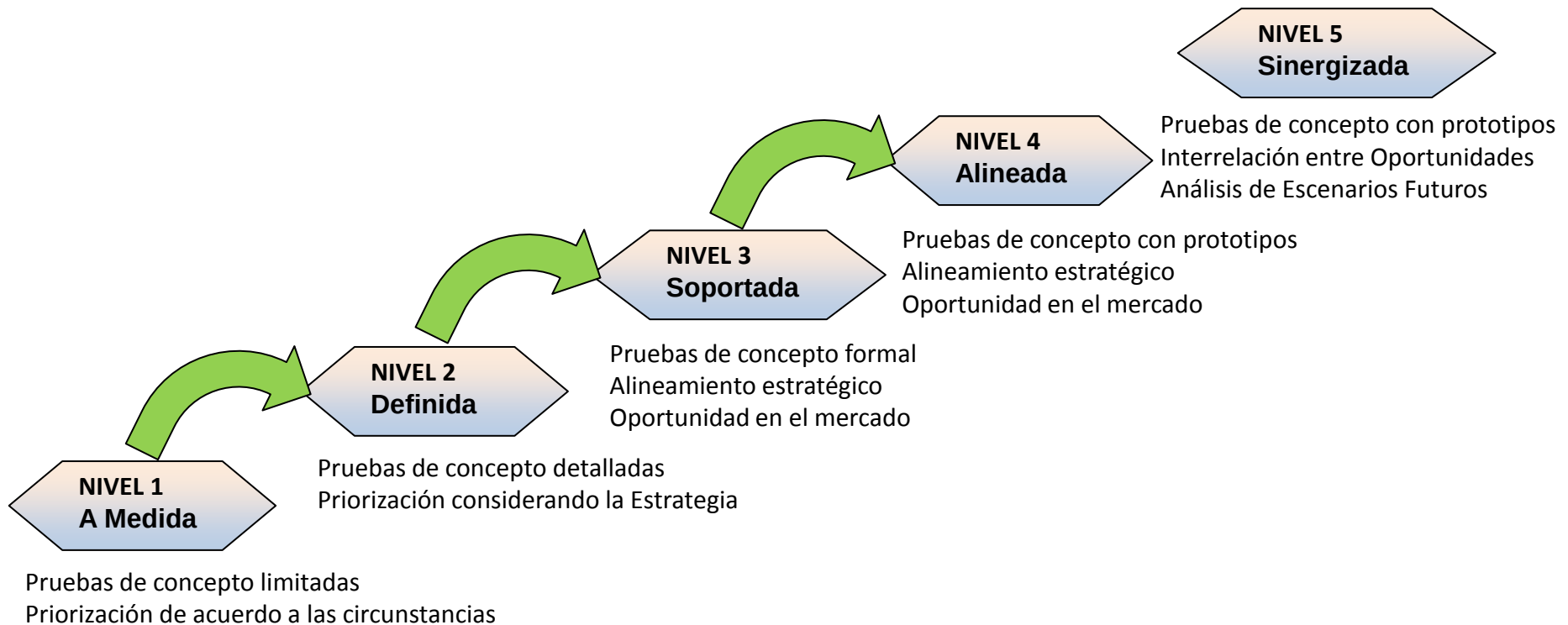




VI. MODELO DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

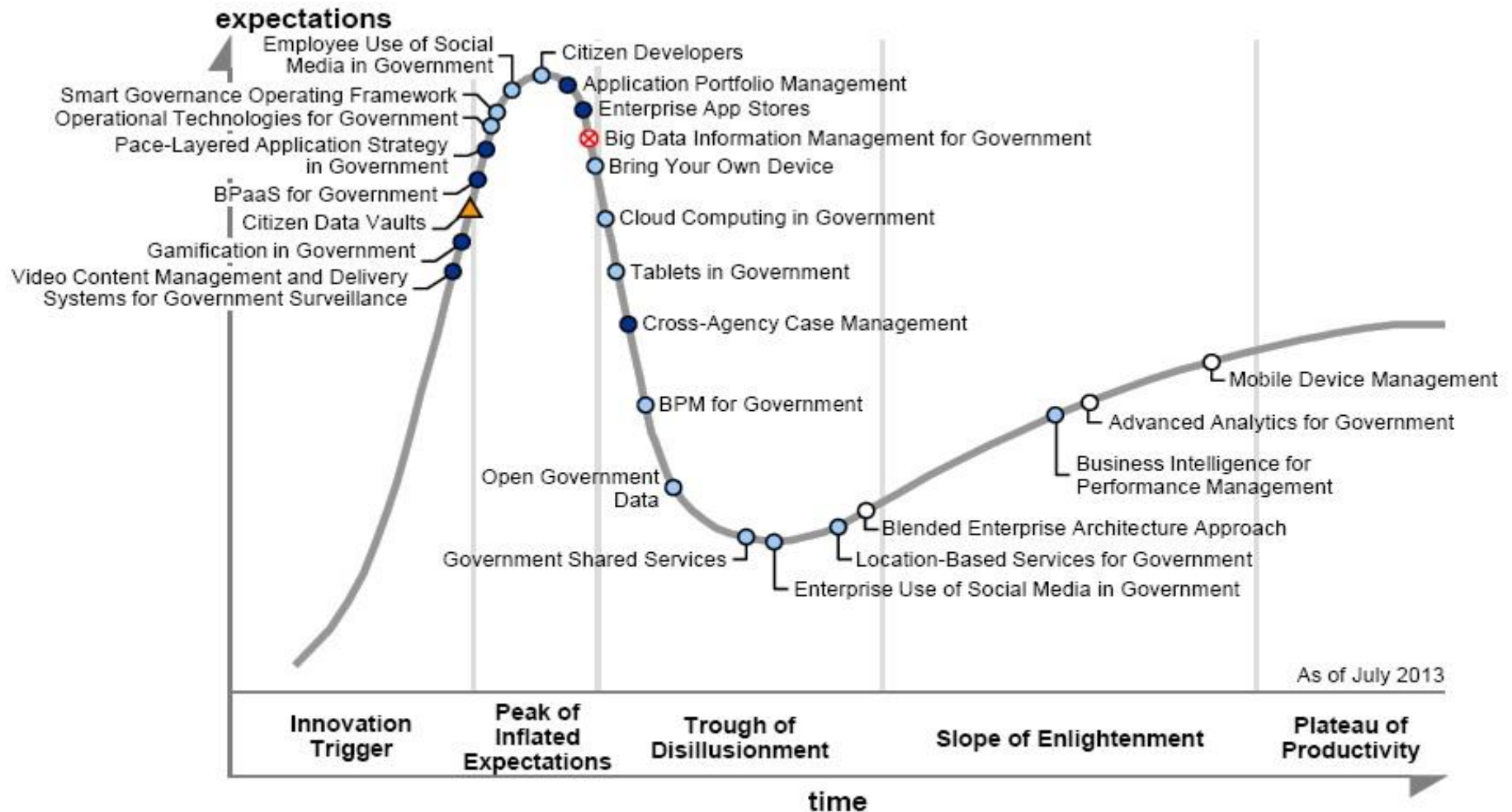


NIVEL DE MADUREZ DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA





BASADA EN VIGILANCIA TECNOLÓGICA

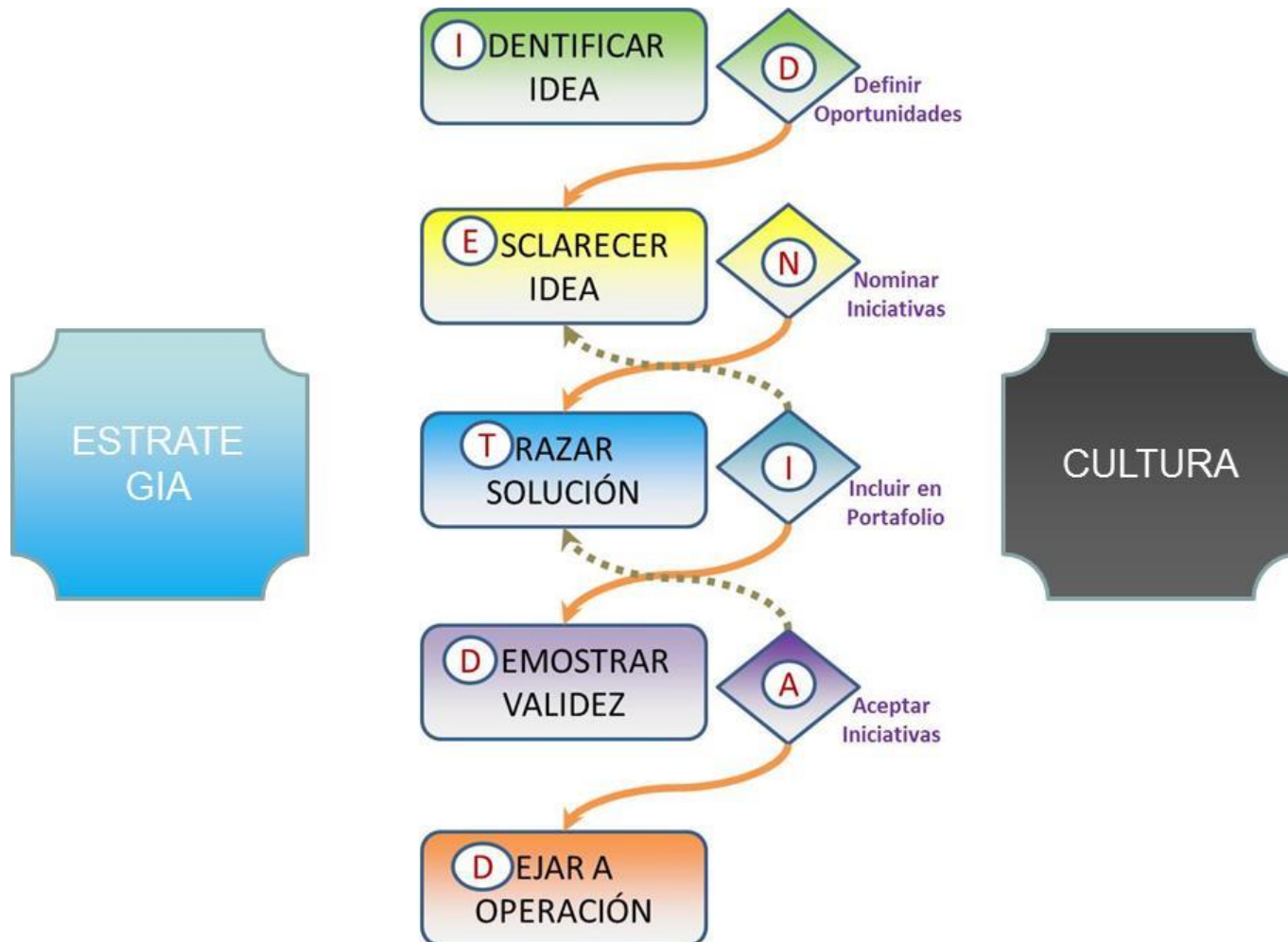


Plateau will be reached in:

○ less than 2 years ● 2 to 5 years ● 5 to 10 years ▲ more than 10 years ✕ obsolete before plateau



MODELO DE INNOVACIÓN “IDENTIDAD”





ESTRATEGIA





CULTURA





I IDENTIFICAR
IDEA

D Definir
Oportunidades

Herramientas

- Problemas
- Quejas y reclamos ciudadanos
- Nuevas tecnologías

Entradas

- Talleres Generación Ideas
- Vigilancia Tecnológica
- Análisis de Procesos
- Feria de Ideas

- Ideas
- Temas para investigación

Salidas

- Relevancia
- Impacto cualitativo
- Factibilidad

Criterios

Ideas Seleccionadas





TRAZAR
SOLUCIÓN



Incluir en
Portafolio

- Iniciativas
- Experiencias anteriores relacionadas

Entradas

Herramientas

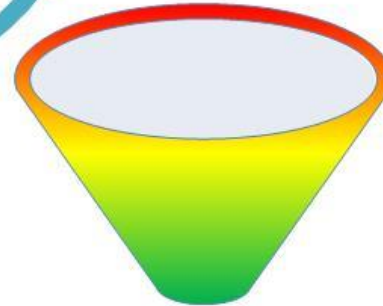
- Presentación de proveedores
- Investigación
- Pruebas de Concepto

- Iniciativas para probar
- Ideas relacionadas
- Base de conocimiento

Salidas

- Racionalidad
- Calidad Diseño
- Tipo de Innovación

Criterios



**Portafolio de
Iniciativas**



D EMOstrar
VALIDEZ



Herramientas

- Portafolio de Iniciativas

Entradas

- Directiva de Gestión por Proyectos
- Revisiones Comité de Dirección

- Iniciativa validada
- Prototipo
- Documentación Solución

Salidas

- Resultados vs. objetivos
- Impacto cuantitativo

Criterios

**Iniciativas
Nominadas**



**DEJAR A
OPERACIÓN**

- Iniciativas validadas

Entradas

Herramientas

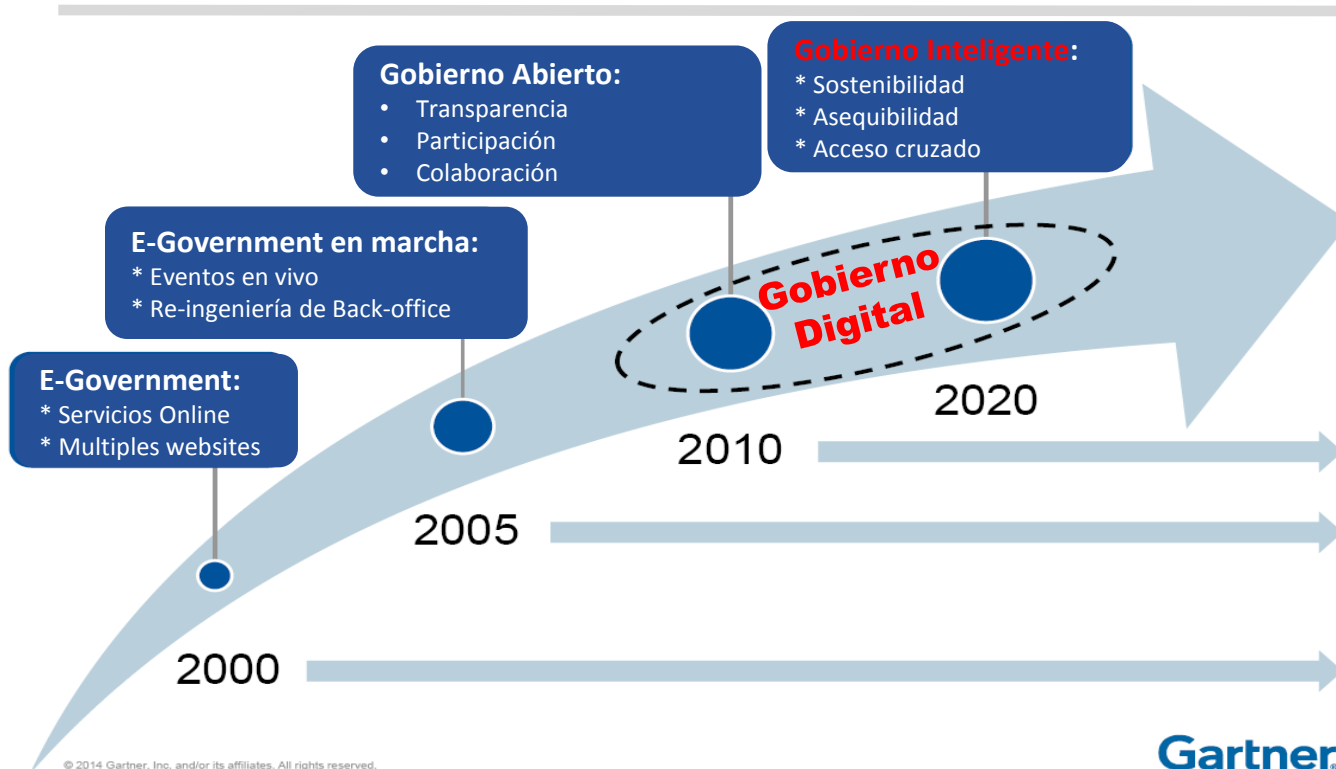
- Capacitación áreas involucradas
- Gestión del Cambio
- Formatos documentación

- Iniciativa documentada
- Informe Técnico
- Base de conocimiento

Salidas



... para colaborar con la evolución hacia un GOBIERNO INTELIGENTE



GOBIERNO INTELIGENTE: Es una administración pública que aplica e integra información, comunicación y tecnologías para la planeación, administración y operación de su misión, con el objetivo de generar valor público sostenible.



“ La IDENTIDAD y La IDENTIFICACIÓN constituyen el primer eslabón de la cadena productiva, de desarrollo e inclusión social y de la vida democrática del país; el RENIEC garantiza la seguridad técnica y jurídica de todos los actos civiles de los peruanos, consolidando la democracia y el ejercicio de sus derechos»



“ El RENIEC te acompaña durante todas las etapas de tu vida”

TOBIÁS ALIAGA VÍLCHEZ
Gerente de Calidad e Innovación
taliaga@reniec.gob.pe

GRACIAS



Foro
“Políticas para la Gestión de CTI y Casos Exitosos”

RETOS SOCIALES

TOBÍAS ALIAGA VÍLCHEZ
Gerente de Calidad e Innovación del RENIEC