

Presentación del
Premio Iberoamericano de
**Excelencia en la Gestión para
Administraciones Públicas**



INDICE

Presentación	III
Glosario y Siglaro	VII
1. Liderazgo y Estilo de Gestión	1
1.a Los líderes desarrollan y establece la Misión, Visión y Valores de la Organización.....	1
1.b Los líderes promueven la implantación de sistemas de gestión y la determinación de resultados a conseguir y su seguimiento.....	4
1.c Los líderes se comprometen con los grupos de interés externos.....	6
1.d Los líderes se comprometen con las personas de la organización para conseguir su implicación.....	8
1.e Los líderes promueven y gestionan el cambio y la innovación y se aseguran que la organización sea flexible.	9
2. Estrategia	12
2.a Estrategia está basada en las necesidades y expectativas presentes y futuras de los grupos de interés, así como en el análisis del Entorno.....	12
2.b La Estrategia está basada en los resultados conseguidos por la organización en el desempeño operativo, en sus actividades y sus sistemas de gestión.....	17
2.c La Estrategia se formula, desarrolla, evalúa, y se revisa.....	19
2.d La estrategia se despliega, implanta y comunica a toda la organización.....	20
3. Desarrollo de las Personas	22
3.a La gestión de las personas como apoyo de la estrategia de la organización.....	22
3.b Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal.....	25
3.c Comunicación, implicación y delegación de las personas de la organización.....	27
3.d Atención y Reconocimiento de las personas.....	29
4. Recursos, Proveedores y Alianzas	31
4.a Gestión de los recursos financieros.....	31
4.b Gestión de los recursos de información y conocimiento.....	33
4.c Gestión de los inmuebles, equipos, y materiales.....	36
4.d Gestión de los recursos tecnológicos.....	37
4.e Gestión de proveedores y alianzas.....	39
5. Procesos y Clientes	40
5.a Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos conforme a la estrategia.....	40
5.b Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes.....	43
5.c Se producen, suministran y mantienen productos y servicios.....	44
5.d Se promocionan y comercializan los productos y servicios.....	47
5.e Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes.....	49
6. Resultados de Clientes	50
6.a Medidas de Percepción	50
6.b Indicadores de Rendimiento	54
7. Resultados de Personas	57
7.a Medidas de Percepción	57
7.b Indicadores de Rendimiento.....	59
8. Resultados de Sociedad	62
8.a Medidas de Percepción	62
8.b Indicadores de rendimiento	64
9. Resultados Globales.	69
9 a. Resultados clave	69
9 b. Indicadores de Rendimiento.....	75

PRESENTACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) es la entidad del estado encargada de mantener actualizado el Registro Unico de las personas naturales (RUIPN) al año 2017 ha logrado que el 99.3% de peruanos cuenten con el Documento Nacional de Identidad (DNI). Fue creado por Ley N° 26497, de fecha 12 de julio de 1995, en concordancia con los Artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú.

La razón de su existencia es responder a la necesidad de administrar y dirigir el sistema registral de los peruanos, que involucra al registro civil, al registro de personas y al registro de naturalización, los que constituyen la base de datos donde se encuentran todos los peruanos documentados.

En el marco de lo dispuesto por la Ley N° 27269, modificada por la Ley N° 27310, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 004-2007-PCM, el RENIEC es la Entidad Certificadora Nacional para el Estado Peruano, actúa como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) y Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP).

En materia de registro de identificación, el RENIEC es líder en Latinoamérica y el Caribe, al haber logrado identificar al 99.5%¹ de los mayores de edad y al 98.7% de los menores de edad. Ofrece productos y servicios con altos niveles de calidad e innovación, cuenta con colaboradores profesionales calificados, está a la vanguardia de la tecnología de identificación de las personas, y es la plataforma y el soporte para la inclusión de la población en los programas sociales.

FUNCIONES DEL RENIEC



ESTILO DE GESTIÓN

La alta dirección del RENIEC promueve la eficiencia y eficacia organizacional basadas en un modelo de gestión con enfoque al cliente y al logro de resultados. La visión, la misión y los valores institucionales refuerzan la cultura organizacional y guían a los colaboradores a comprometerse con ellas, debido a su alineamiento a los requerimientos de los grupos de interés y relacionados directamente con los procesos y productos clave de la organización. El RENIEC cuenta, además, con un sistema de indicadores de gestión institucional establecidos en el PEI 2012-2017 y los planes operativos ejecutados bajo un enfoque de gestión por procesos. Actualmente, se tienen certificados cuatro procesos clave del RENIEC, el de Registros de Identificación, Registros Civiles, Registro de Certificación Digital y el Registro Electoral con ISO 9001:2015 y 27001:2014.

VISIÓN Y MISIÓN

Las características distintivas de la cultura organizacional dentro del RENIEC descansan en los pilares de la visión y misión institucionales, aplicados por la alta dirección a través de la práctica de un liderazgo transformador y participativo, motivando a los líderes y colaboradores a desarrollar su máximo potencial en el desempeño de sus funciones. Los propósitos se encuentran sintetizados en la misión.

VISIÓN	MISIÓN
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. ❖ Promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones.	❖ Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas. ❖ Participar del Sistema Electoral. ❖ Promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural
VALORES INSTITUCIONALES	
Con las personas	• Trato digno al ser humano
Con el servicio	• Excelencia en el servicio
De los colaboradores	• Honestidad y transparencia de trabajadores y funcionarios

¹ Valores preliminares (ene-nov 2017) Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) 2017 elaborada por INEI.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura del RENIEC se adecua a sus necesidades institucionales, alineada con la gestión por procesos y el enfoque al cliente (Gráfico P.1).

GRUPOS DE INTERÉS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

El RENIEC establece en su Plan Estratégico Institucional (PEI) los grupos de interés para la oferta de los productos y la prestación de diferentes servicios. Basándose en procesos clave, identifica las necesidades, los requisitos y las expectativas de todo el mercado peruano, a fin de brindar una atención de calidad, utilizando tecnología moderna y con una actitud proactiva. El modelo de gestión está orientado a la satisfacción del ciudadano / usuario (cliente), dando especial énfasis a la atención de la población más vulnerable a lo largo de todo el país, como los adultos mayores y las personas con habilidades diferentes o en situación de incapacidad temporal o permanente.

El RENIEC ofrece los siguientes productos y servicios:



El RENIEC ha segmentado los productos y servicios que brinda de la siguiente forma:

GRUPOS DE INTERÉS	PROCESOS CLAVE	PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN
Cliente – Ciudadano Sector Público Sector Privado Colaboradores Aliados Estratégicos	Registros Civiles	Acta Registral	Está a disposición de todos los peruanos para registrar sus hechos vitales y actos modificatorios a su estado civil.
	Registros de Identificación	DNI	El Documento Nacional de Identidad (DNI) se ofrece a todos los ciudadanos del país, es un instrumento indispensable para que se identifique y pueda ejercer sus deberes y derechos.
	Certificación Digital	Certificado Digital	Es solicitada por entidades públicas, como medio de identificación para transacciones electrónicas.
	Padrón Electoral	Padrón Electoral	Producto utilizado por las instituciones que conforman el sistema electoral, involucra a los peruanos mayores de edad hábiles para participar en los procesos electorales.
	Otorgamiento de servicios	Servicios Digitales	Se ofrecen a entidades públicas y privadas que requieren verificar la identidad de las personas. Asimismo, a ciudadanos que realizan trámites y consultas por Internet.

COBERTURA A NIVEL NACIONAL

El mercado del RENIEC está compuesto por más de 34.5 millones de peruanos, residentes en el Perú y en el extranjero; además de las personas jurídicas (públicas o privadas). Para atender estos mercados, se cuenta con 461 centros de atención a nivel nacional.

CAPITAL HUMANO

El RENIEC cuenta con un total de 4,026 servidores públicos al 31 de diciembre del 2017. De este total el 84.70% es personal destinado a las áreas operativas, y el 15.30% es personal destinado a las áreas administrativas.

RED DE LOCALES DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL			
Agencia (AG)	82	Punto de Atención Permanente (PAP)	118
Oficina Registral (OR)	53	Punto de Atención no Permanente (PANP)	21
Oficina Registral Auxiliar (ORA)	171	Plataforma Virtual Multiservicios (PVM)	11
		MAC	5
Total de centros de atención: 461			
Grupos Ocupacionales	Colaboradores CAS	Colaboradores CAP	Total
Funcionarios	4	103	107
Profesionales	446	83	529
Técnicos	2,339	194	2,533
Auxiliares	441	416	857
Total	3,230	796	4,026

DATOS COMPARATIVOS

El RENIEC con la finalidad de medir sus niveles de eficiencia y efectividad en sus procesos, productos y servicios, accede a fuentes de datos comparativos de otras entidades registrales como las que integran el CLARCIEV (Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales) con el objetivo de intercambiar buenas prácticas en registro e identificación de personas. Asimismo, obtiene información comparativa a nivel tecnológico de instituciones no relacionadas al ámbito registral, algunas de ellas pertenecientes al sector privado.

Existen brechas para la sistematización de datos provenientes de empresas nacionales o extranjeras que permitan obtener datos comparativos; sin embargo, con la globalización y las tecnologías de información, el RENIEC ha fortalecido los canales de comunicación y el acceso a la información de instituciones pares de otros países, del sector público o privado.

ACREDITACIONES Y CERTIFICACIONES

Se cuenta con certificaciones de los principales procesos clave, a través de las cuales se ha reconocido la competencia técnica y profesional de nuestra organización respecto a las actividades que desarrollamos.

Acreditaciones y Certificaciones del RENIEC	
Acreditaciones y Certificaciones del RENIEC	
1) Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP)	
2) Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP)	
3) Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP) – Persona Jurídica	
4) Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP) - Persona Natural	
5) Software de Firma Digital "Refirma"	
6) Prestador de Servicios de Valor Añadido en la modalidad de Autoridad de Sellado de Tiempo	
Certificaciones	
1. Certificado ISO 9001:2015 del Proceso de Registros de Identificación, que comprende los siguientes procesos:	
• Gestión de solicitudes DNI.	
• Gestión de rectificación de Datos de Personas Fallecidas	
• Gestión de investigación y depuración de inscripciones en el RUIPN.	
• Gestión de la administración de los documentos registrales.	
• Gestión de atención de solicitudes de información registral.	
• Fiscalización posterior de los procedimientos de identificación.	
• Formulación de informes periciales de identificación.	
• Identificación biométrica de personas.	
• Verificación de identidad de trámites vía web.	
• Aseguramiento de la calidad	
• Monitoreo de los sistemas de gestión.	
2. Certificado ISO 27001:2014 del Proceso de Registros de Identificación, que comprende los siguientes procesos:	
• Gestión de solicitudes DNI.	
• Gestión de rectificación de Datos de Personas Fallecidas	
• Gestión de investigación y depuración de inscripciones en el RUIPN.	
• Gestión de la administración de los documentos registrales.	
• Gestión de atención de solicitudes de información registral.	
• Fiscalización posterior de los procedimientos de identificación.	
• Formulación de informes periciales de identificación.	
• Identificación biométrica de personas.	
• Verificación de identidad de trámites vía web.	
3. Certificado ISO 9001:2015 Proceso de Registros Civiles que comprende los siguientes subprocesos:	
• Sub proceso de integración de registros civiles	
• Sub proceso de procesamiento de registros civiles	
• Sub proceso de depuración de registros civiles	
• Sub proceso de delegación de funciones de registros civiles	
4. Certificado ISO 27001:2014 Proceso de Registros Civiles que comprende los siguientes subprocesos:	
• Sub proceso de integración de registros civiles	
• Sub proceso de procesamiento de registros civiles	
• Sub proceso de depuración de registros civiles	
• Sub proceso de delegación de funciones de registros civiles	
• Sub proceso de Técnico Normativa	
5. Certificado ISO 9001:2008 del Proceso de Certificación Digital que comprende los siguientes subprocesos:	
• Gestión de Solicitud de Certificado Digital PJ	
• Producción de Certificado Digital y Prestación de Servicios	
• Servicios en Certificación Digital	
• Identificación, Entrega y Actualización DNle.	
6. Certificado ISO 27001:2014 del Proceso de Certificación Digital que comprende los siguientes subprocesos:	
• Servicios en Certificación Digital	
• Producción de Certificado Digital	
• Soporte.	
7. Certificado ISO 27001:2014 Proceso de Padrón Electoral que comprende los siguientes subprocesos:	
• Verificación de Firmas y Aoyo Técnico electoral	
• Verificación domiciliaria y Procesamiento	
8. Certificado de Conformidad: Certificado de idoneidad técnica para la producción y almacenamiento de microformas y de cumplimiento de normas técnicas. Esto es, cumpliendo la norma NTP 392.030-2:2005.	
• Producción de microformas para los órganos de apoyo de la Secretaría General. Esto es, cumpliendo la norma NTP 392.030-2:2005.	
• Producción y Almacenamiento de Microformas - Gerencia de Registros Civiles, cumpliendo la norma NTP 392.030-2:2005.	
9. Certificado UNE 93200 en la Carta de Servicios a los Procesos de Registros de Identificación, Registros Civiles, Certificación Digital y Padrón Electoral.	
1) Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP)	
2) Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP)	
3) Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP) – Persona Jurídica	
4) Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP) - Persona Natural	
5) Software de Firma Digital "Refirma"	
6) Prestador de Servicios de Valor Añadido en la modalidad de Autoridad de Sellado de Tiempo	

CONTEXTO ESTRATÉGICO

Los desafíos y ventajas estratégicas claves del RENIEC son:

DESAFIOS ESTRATEGICOS	VENTAJAS COMPETITIVAS
- Identificar al 100% de peruanos; de tal forma que se facilite el ejercicio de sus derechos. - Integrar todos los registros civiles a nivel nacional, para contar con una mejor base para la identificación. - Participar activamente en el gobierno electrónico, usando tecnologías propias como biometrías, certificados digitales y georreferenciación. - Mejorar el Modelo de Excelencia con el objetivo de dar sostenibilidad al enfoque al cliente-ciudadano y a la mejora continua.	- Exclusividad en los registros de identificación. - Exclusividad en los registros civiles. - Alta utilización de tecnología para todos sus procesos. - Diversos servicios de identificación en línea. - Servicios de verificación multibiométrica. - Certificados Digitales y DNI Electrónico. - Georreferenciación de los domicilios.

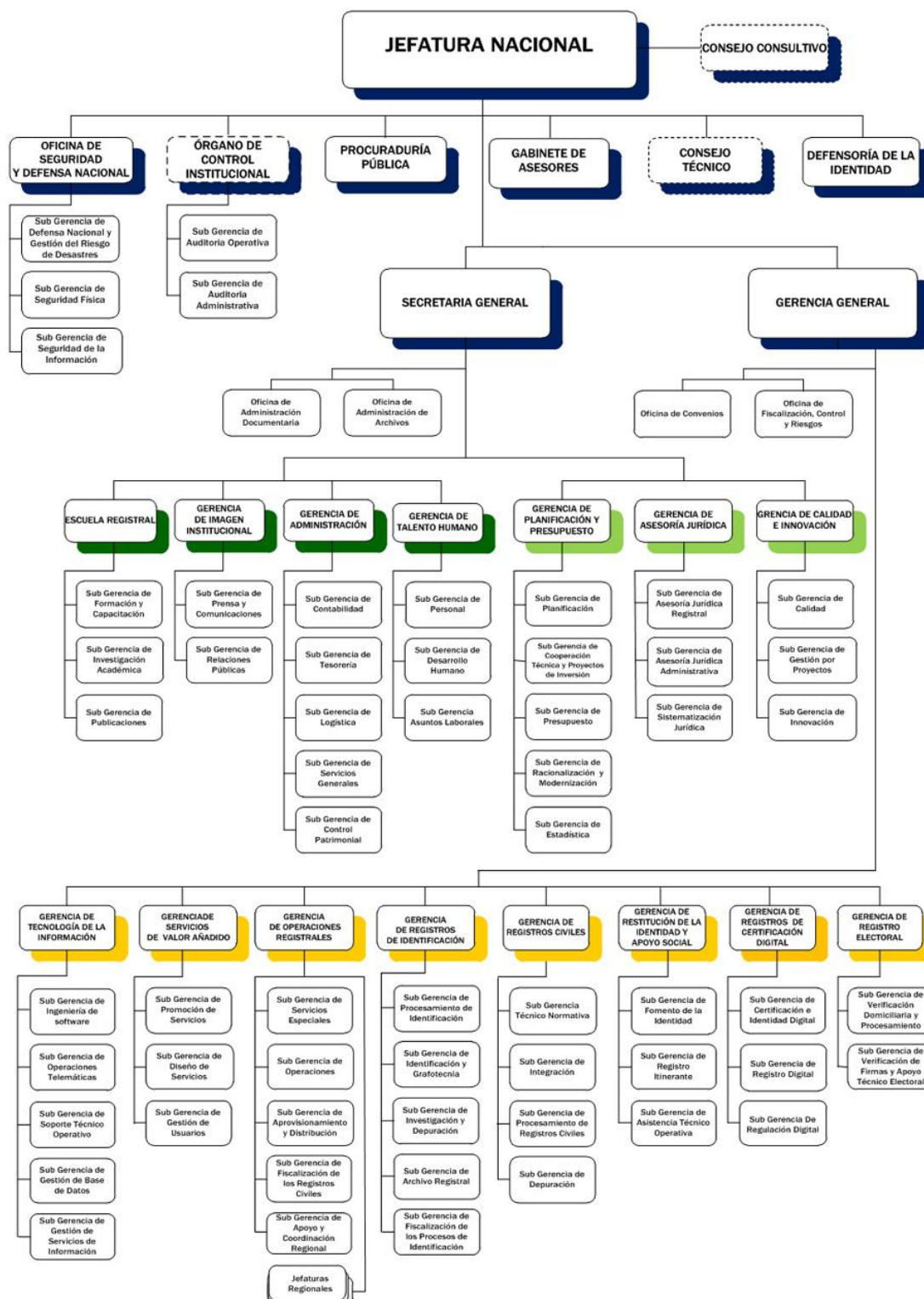


Grafico P.1 Estructura Organizacional RENIEC

Es importante resaltar, que el RENIEC a través de la aplicación de los principios de la excelencia en la gestión, ha logrado mantenerse en el primer lugar en el nivel de confianza de la ciudadanía hacia las instituciones públicas.

En el ámbito nacional e internacional, ha obtenido varios reconocimientos que no hubiesen sido posible sin el aporte del mayor activo que tiene la organización: nuestros colaboradores, los cuales han demostrado compromiso, responsabilidad, amor a la institución y sobre todo un enfoque de trabajo orientado cien por ciento al cliente-ciudadano, objetivo principal de nuestra organización.

Finalmente, continuamos en el camino de la excelencia, haciendo uso de la innovación, creatividad, y mejora de nuestros procesos, con el fin de continuar con la certificación de nuevos procesos, y teniendo como objetivo seguir siendo la primera institución pública con sistemas integrados como el de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información, Gestión del Conocimiento, Gestión por Procesos, Gestión por Proyectos, Gestión por Resultados, entre otros, que nos convierten en líder y referente en la región en identificación de las personas.

GLOSARIO

ACTA REGISTRAL :	Formato oficial ordenado en base a una secuencia numérica correlativa de carácter obligatorio y con elementos de seguridad y especificaciones técnicas en el que se asientan los hechos vitales y los actos modificatorios del estado civil.
ACTA REGISTRAL ELECTRÓNICA :	Es un producto digital que a través de un software desarrollado por el RENIEC, permite el registro de las inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción, esto significa que los datos contenidos en el acta registral se realizan en un medio digital el cual garantiza que la información registrada estará disponible a través del tiempo.
AGENCIAS Y OFICINAS REGISTRALES RENIEC :	Son las unidades operativas dependientes de las Jefaturas Regionales y de la Gerencia de Operaciones Registrales, distribuidas a nivel nacional que, por disposición del Reglamento de Inscripciones y el Reglamento de Organización y Funciones del RENIEC, tienen a su cargo la atención de las solicitudes relacionadas al proceso de identificación de las personas y el registro de los hechos vitales y demás actos que modifican el estado civil.
CAMPAÑA DE DOCUMENTACIÓN :	Conjunto de acciones orientadas a documentar a las personas indocumentadas pertenecientes a los grupos prioritarios. Dichas acciones comprenden: estudiar la problemática existente en el grupo poblacional, generar aliados estratégicos, sensibilizar a las autoridades locales y la población, empadronar a las personas indocumentadas, promocionar, orientar y brindar asistencia registral a la población para la obtención de un Acta de Nacimiento válida, requisito indispensable para el trámite y entrega del DNI, entre otras.
CAMPAÑA DE REGISTRO CIVIL ITINERANTE :	Conjunto de acciones destinadas a la inscripción de nacimientos, así como el trámite y entrega del DNI en la jurisdicción territorial de una Oficina de Registro Civil (OREC) de comunidades nativas, centro poblados, municipalidades en zonas rurales o urbano marginales, con apoyo y en coordinación con el registrador civil de la zona y los aliados estratégicos.
CENTRO DE ACCESO AL CIUDADANO :	Canales de atención que sirven de acceso del ciudadano para la realización de transacciones.
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO :	Documento que registra los datos del recién nacido, el cual sirve de sustento básico para obtener el Acta de Nacimiento.
CERTIFICADO DIGITAL :	Es un documento digital emitido por una entidad autorizada o Entidad de Certificación (EC). El certificado digital vincula un par de claves (una pública y otra privada) con una persona y asegura su identidad digital. Con esta identidad digital la persona podrá ejecutar acciones de comercio y gobierno electrónico con seguridad, confianza y pleno valor legal.
COPIA CERTIFICADA DE ACTAS :	Copia literal de la información consignada en las actas de inscripción, en el título archivado y en el archivo personal, firmada por el Registrador del Estado Civil.
COMPARACIÓN AUTOMÁTICA DE IMPRESIONES DACTILARES :	Comparación biométrica que realiza el Sistema Automatizado de Identificación Biométrica (AFIS, por sus siglas en inglés), en fracciones de segundo, respecto a las impresiones dactilares codificadas del solicitante contra las impresiones dactilares que se encuentran en la base de datos AFIS RENIEC.
COMISIÓN INTERNACIONAL ELECTROTÉCNICA (IEC) :	Es la organización líder a nivel mundial que prepara y publica estándares internacionales para todas las tecnologías eléctricas, electrónicas y relacionadas.
DIRECTIVA (DI) :	Las Directivas tienen por finalidad precisar políticas y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes.
DOCUMENTO NORMATIVO (DN) :	Abarca documentos como normas, especificaciones técnicas, códigos de prácticas y reglamentos.
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD (DNI) :	Documento público, personal e intransferible. Constituye la única cedula de identidad personal clave privada a una clave pública
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD ELECTRÓNICO (DNIE) :	Brinda la identidad, tanto presencial como digital, dado que cuenta con un certificado digital de persona natural emitido a nombre del titular del documento mediante el cual permite la firma digital de documentos electrónicos, y el ejercicio del voto electrónico.
E-GOBIERNO :	Es el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, por parte del Estado, para brindar los servicios de información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL :	Es una herramienta que permite a la Alta Dirección conocer la información detallada del Clima Laboral del RENIEC, pudiendo definir un plan, políticas y acciones a seguir para retener, motivar y comprometer al personal. Su ejecución se realiza a través de un proceso anónimo y voluntario que busca contar con la masiva participación de los trabajadores.
ENTIDAD DE REGISTRO O VERIFICACIÓN PARA EL ESTADO PERUANO :	Entidad acreditada por INDECOPI encargada de levantamiento de datos, comprobación de información del solicitante, identificación y autenticación de los titulares y sus suscriptores, aceptación y autorización de solicitudes de emisión, cancelación, modificación, re-emisión y suspensión, si fuera de certificados digitales.
FIRMA DIGITAL :	Firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único, asociadas una clave privada y a una clave pública relacionada matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada
INTEROPERABILIDAD :	Habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interaccionar con objetivos consensuados y comunes con la finalidad de obtener beneficios mutuos.
INSTITUTO DE DEFENSA CIVIL (INDECI) :	Es el organismo central, rector y conductor del Sistema Nacional de Defensa Civil, encargado de la organización de la población, coordinación, planeamiento y control de las actividades de Defensa Civil.
INSCRIPCIÓN :	Acto personal que requiere necesariamente la presencia del ciudadano desde el momento en que solicita su inscripción hasta que recibe su DNI. Se perfecciona por la firma del solicitante en la partida de inscripción y boletas duplicadas correspondientes.
INSCRIPCIONES DE HECHOS VITALES :	Registro de nacimientos y defunciones producidos en hospitales y centros de salud en cumplimiento del artículo 46° de la Ley N° 26497 y artículo 54° del D.S. 015-98-PCM.
INTEGRACIÓN DE REGISTROS CIVILES :	Es la consolidación en una sola base de datos a nivel nacional del registro de nacimiento, matrimonio y defunción. Para cumplir con esta función el RENIEC utiliza la estrategia de incorporación, revocatoria y registros en línea.
JEFATURA REGIONAL :	Es el órgano de línea dependiente de la Gerencia de Operaciones Registrales, que opera a nivel nacional conforme a su jurisdicción territorial, es responsable de ejecutar las acciones relacionadas con las actividades registrales correspondientes a identificación y registros civiles.
LIBROS DE ACTAS REGISTRALES :	Son unidades de archivamiento o contenedores físicos de las actas oficiales de registro de los hechos vitales: nacimiento, matrimonio y defunción, donde también se anotan textualmente las rectificaciones, las disposiciones administrativas y judiciales emitidas y aquellos actos dispuestos por ley.
LISTA DE PADRÓN INICIAL (LPI) :	Relación preliminar de personas hábiles para sufragar en procesos convocados, en la que figuran los siguientes datos: primer apellido, segundo apellido, prenombrados, N° de DNI, grupo de votación, distrito, provincia y departamento, dirección domiciliar y fotografía.
OFICINA REGISTRAL AUXILIAR: OFICINA REGISTRAL AUXILIAR (ORA) :	Oficina instalada en un establecimiento de salud sea público o privado, conformada por uno o más registradores encargados de inscribir inscripciones ordinarias de los nacimientos y defunciones, reconocimientos; así como de registrar y entregar los trámites de DNI de menores de 17 años. Se relaciona con una Oficina Registral y/o Agencia del RENIEC.
OFICINAS DE REGISTROS DEL ESTADO CIVIL (OREC) :	Son oficinas que funcionan en las municipalidades, cuya función es llevar a cabo las inscripciones de los hechos vitales; así como los actos y sus modificaciones relativos al estado civil de las personas.
OFICINA REGISTRAL (OR) :	Local donde se efectúa el registro para el trámite y la entrega del DNI, certificación del RUIPN y RRCC, así como el registro de hechos vitales y modificaciones de estado civil
OFICINA DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL AFILIADA (OREC AFILIADA) :	Es una oficina (OREC) que realiza las mismas funciones de una OREC utilizando un sistema computarizado proporcionado por el RENIEC que le permite realizar las inscripciones en línea. La información de las inscripciones que realizan ingresan directamente a la base de datos del RENIEC.
OFICINAS REGISTRALES CONSULARES :	Son los órganos del Ministerio de Relaciones Exteriores, conformantes del Servicio Exterior del Perú, que tienen a su cargo el registro de los hechos vitales de nuestros connacionales ocurridos en el exterior, así como el trámite administrativo establecido por el RENIEC para la obtención y entrega del DNI en su jurisdicción.
PADRÓN ELECTORAL :	Es la relación de los ciudadanos hábiles para votar, cuyo mantenimiento y actualización está a cargo del RENIEC.
PADRÓN NOMINAL :	Es un sistema que dispone de registros actualizados y homologados de niños y niñas menores de 6 años a nivel distrital alineado a la meta del "Plan de Incentivos a la mejora de la Gestión y Modernización Municipal".
PLATAFORMA VIRTUAL MULTISERVICIOS (PVM) :	Terminal multimedia que brinda productos y servicios del RENIEC, como: copias certificadas de partidas, rectificación de estado civil, duplicado del DNI, por medio del pago y el correspondiente trámite y pago de tasas de servicios.

PEDIDO DE COMPROBANTE DE SALIDA (PECOSA): La PECOSA es un documento para entregar los bienes del almacén al usuario final, la cual ha sido adquirido por la entidad ya sea con cuadro de necesidades o requerimiento de la área usuaria.
POBLACIÓN HÁBIL PARA VOTAR: Son los Ciudadanos o ciudadanas que se encuentran inscritos en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales del RENIEC, cuentan con DNI de Mayor y además tienen la condición de hábiles para ejercer su derecho a voto, es decir no registra ninguna restricción como fallecimiento, pena privativa de libertad o cualquier causal prevista en la ley que impida ejercer su derecho al sufragio.
POBLACIÓN IDENTIFICADA CON DNI: Es aquella que se encuentra en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN), las personas que la conforman se encuentran en condición de hábiles, o personas con incapacidad mental o física, pena privativa de la libertad, o se encuentran inhabilitados por declaración incorrecta de domicilio o estado civil, y todas ellas cuentan con el Documento Nacional de Identidad (DNI).
POBLACIÓN VULNERABLE: Son aquellos peruanos y peruanas que por sus especiales características, sean sociales, económicas u otras, se encuentran en situación de desventaja, riesgo y exclusión social, tales como: niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas adultas mayores y población en situación de pobreza y extrema pobreza, víctimas de la violencia, pueblos indígenas, entre otros.
PORTAL DEL REGISTRADOR CIVIL: Es una solución informática que posibilita al RENIEC mantener contacto con los registradores civiles.
PROSPECTIVA: Conjunto de tentativas sistemáticas para observar a largo plazo el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad con el propósito de identificar las tecnologías emergentes que probablemente produzcan los mayores beneficios económicos o sociales.
PUNTO DE ATENCIÓN: Son las agencias con un volumen reducido de trámites, donde sólo se llevan a cabo procesos administrativos referidos a la identificación.
REGISTRO DE ESTADO CIVIL: Es un registro jurídico, con normativa, estructura, procedimientos, instancias, jurisprudencia y técnicas propias. Por ello, el acceso o incorporación al mismo no es automático, sino que dependen de un proceso evaluativo que tiene por objeto establecer que el derecho del peticionante está constituido conforme a la ley.
REGISTRO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS NATURALES (RUIPN): Es la base de datos en la que se registra la información identificatoria de cada ciudadano, incluyendo fotografía, firma e impresión dactilar.
SISTEMA DE GESTIÓN: En una estructura para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimiento y procesos de la Institución.
SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO: Es un sistema informático de alcance institucional y a nivel nacional, que permite la administración y gestión del flujo administrativo de la documentación.
SISTEMA INTEGRADO OPERATIVO (SIO): Es el Sistema informático que integra los procesos de trámites de DNI, contiene información actualizada y es fuente de consulta para efectuar las cancelaciones, restricciones, observaciones y habilitaciones en el RUIPN.
SISTEMA INTEGRADO DE REGISTROS CIVILES Y MICROFORMAS: Es un sistema informático que permite registrar las inscripciones de nacimiento, matrimonio, defunción y actos modificatorios del estado civil.
SISTEMA REGISTRAL: Es el conjunto de órganos y personas que tienen a su cargo la ejecución de los procedimientos administrativos referidos en la Ley Orgánica del RENIEC; así como los órganos de apoyo, asesoramiento y control del Registro.
SOSTENIBILIDAD: Es la cualidad por lo que una organización se mantiene activo en el transcurso del tiempo.
TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – RENIEC: Es el documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos administrativos que realiza el RENIEC.
VENTAJA COMPETITIVA: Es la capacidad de una empresa de sobreponerse a otra u otras de la misma industria o sector mediante técnicas no necesariamente definidas; cada empresa puede innovar a su manera

SIGLARIO

ABIS: Automated Biometric Identification System	MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
AD: Alta Dirección	MINSA: Ministerio de Salud del Perú
AGN: Archivo General de la Nación	MOF: Manual de Organización y Funciones
AIP: Acceso a la Información Pública	OFCR: Oficina de Fiscalización Control y Riesgos
ATL: Above The line	ORA: Oficinas registrales auxiliares
BI: Inteligencia de Negocio	OREC AFILIADA: Oficina Registral del Estado Civil Afiliada (en línea)
BTL: Below the Line	OREC: Oficina Registral del Estado Civil
CAFAE: Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estimulo	OSCE: Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
CAP: Cuadro para Asignación de Personal	OSDN: Oficina de Seguridad y Defensa Nacional
CAS: Contrato Administrativo de Servicios	PAAAC: Plan Anual de Actividades Académicas
CEPLAN: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico	PBS: Programa de Bienestar Social
DGPMI: Dirección General de Proyectos Multianual de Inversión	PCM: Presidencia del Consejo de Ministros
DGPP: Dirección de General de Presupuesto Público	PDP: Plan de Desarrollo de las Personas
DI: Directiva	PECOSA: Pedido de Comprobante de Salida
DN: Documentos normativos	PEI: Plan Estratégico Institucional
DNC: Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	PIA: Presupuesto Inicial de Apertura
DNI: Documento Nacional de Identidad	PIER: Plataforma Integrada de la Entidad de Registro
DNIe: DNI electrónico	PIM: Presupuesto Institucional Modificado
D y T: Donaciones y Transferencias	PMBOK: Project Management Body of Knowledge
EF: Estado Financiero	POI: Plan Operativo Institucional
ER: Escuela Registral	PP: Programas Presupuestales
ESSALUD: Seguro Social de Salud	PRONABEC: Programa Nacional de Becas y Créditos Educativos
ENAPRES: Encuesta Nacional de Programas Estratégicos	PVE: Plataforma Virtual de Educativa
GAJ: Gerencia de Asesoría Jurídica	PVM: Plataforma Virtual Multiservicio
GCI: Gerencia de Calidad e Innovación	RDR: Recursos Directamente Recaudados
GII: Gerencia de Imagen Institucional	RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
GOR: Gerencia de Operaciones Registrales	RGPM: Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora
GPP: Gerencia de Planificación y Presupuesto	RO: Recursos Ordinarios
GPS: Global Positioning System	ROF: Reglamento de Organización y Funciones
GTH: Gerencia de Talento Humano	RR.CC: Registros Civiles
GTI: Gerencia de Tecnología de la Información	RUIPN: Registro Único de Identificación de Personas Naturales
GVA: Gerencia de Valor Añadido	SEACE: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado
IEC: Comisión Internacional Electrotécnica	SEGDI: Secretaría de Gobierno Digital
INDECI: Instituto de Defensa Civil	SGEN: Secretaría General
INDECOPI: Protección de la Propiedad Intelectual	SGIA: Sub Gerencia de Investigación Académica
IOARR: Inversiones de Optimización, Ampliación marginal, Reposición y Rehabilitación	SGLG: Sub Gerencia de Logística
JJRR: Jefaturas Regionales	SITD: Sistema Integrado de Trámite Documentario
JNAC: Jefatura Nacional	SPSS: Paquete Estadístico para Ciencias Sociales
LPI: Lista de Padrón Inicial	UNE: Una Norma Española
MEF: Ministerio de Economía y Finanzas	URDA: Unidades de Recepción Documental Auxiliar