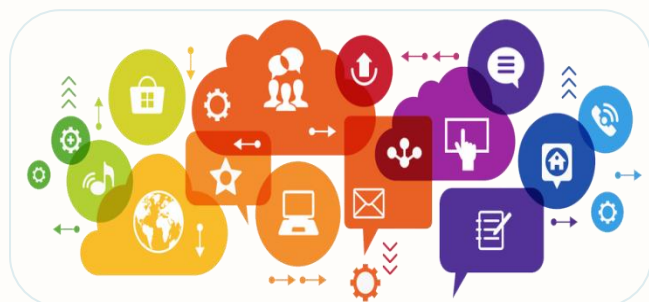


Criterio 4:

Recursos, Proveedores y Alianzas



El RENIEC gestiona sus recursos financieros, activos, materiales y de información en base a las Políticas de Estado que se han adecuando a la realidad de la entidad. Estos recursos brindan el soporte necesario para desarrollar una cultura de innovación y de gestión del conocimiento, que han permitido lograr el reconocimiento de la ciudadanía y de instituciones especializadas a nivel nacional e internacional.

También se apoya en alianzas estratégicas con proveedores y organismos internacionales; en el último caso son importantes los de cooperación financiera como por ejemplo el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que viene apoyando en la identificación de los ciudadanos con énfasis en los sectores más vulnerables para lograr su inclusión social.

4.a Gestión de los recursos financieros

(1) Utilizar la gestión financiera, para apoyar la estrategia y procesos de la organización, asegurando la sostenibilidad financiera. (2) Elaborar una planificación financiera, acorde a la ejecución de la estrategia. (3) Establecer un control financiero, para asegurar que: se cumplen los objetivos, que los activos se administran adecuadamente, que los riesgos se manejan convenientemente y que se administra de acuerdo a las prácticas financieras legalmente establecidas. (4) Determinar los aspectos a considerar para la toma de decisiones financieras en cuanto a: la inversión, financiación. (5) Asignar recursos financieros que cubran las necesidades a corto, medio y largo plazo, para asegurar los resultados económicos, la situación competitiva y la sostenibilidad de la organización.

P: RENIEC **realiza su gestión financiera** basándose en las normas presupuestales que emite la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), comprendiendo las fases: Programación, Formulación, Aprobación, Ejecución y Evaluación de los recursos financieros, en concordancia con la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto “Ley 28411”.

Fase de Programación: Se cuenta con tres fuentes de financiamiento, siendo las dos más importantes: (1) Recursos Directamente Recaudados y (2) Recursos Ordinarios (Gráfico 9.a.3), las cuales utilizan la metodología de la Programación Multianual “Directiva N° 001-2017-EF/50.01” la que establece la **planificación de ingresos y gastos** para un periodo de tres años consecutivos, bajo una escala de prioridades de corto y mediano plazo. Este proceso recaba, evalúa y consolida información relativa a los gastos del RENIEC para su funcionamiento y operatividad, alineándose con las prioridades de las políticas del Estado Peruano.

Este proceso se desarrolla bajo el marco del Presupuesto por Resultados “Directiva N° 002-2016-EF/50.012”, para financiar la gestión institución que apoyan al cumplimiento de los objetivos

estratégicos, a los procesos y metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). (Sub criterio 2.c.3)

Fase de Formulación: para la formulación de la Programación Multianual se cuenta con un comité, el cual es presidido por el Gerente de Planificación y Presupuesto (GPP); este comité, es responsable principalmente de:

1. Revisar y priorizar los objetivos, estrategia, procesos de la entidad, guardando consistencia con las prioridades del gobierno y las políticas sectoriales y nacionales.
2. Determinar las metas a nivel de Programa Presupuestal (PP), procesos clave, productos y otras de carácter relevante que se proponen cumplir para los años de la programación multianual (corto, medio plazo).
3. Determinar los gastos para el cumplimiento de las metas establecidas durante el periodo de programación Multianual, sujetándose a la asignación financiera.
4. Evaluar la capacidad institucional, si es capaz de brindar la producción de los bienes y servicios para el logro de las metas proyectadas para los años futuros sobre el análisis de los recursos financieros, de ser necesario determinará los cambios a implementarse, el periodo de su realización y estimará los costos.
5. Determinar las metas (meta física y meta del indicador de desempeño), acorde a las metas establecidas en POI para cada uno de los productos y procesos clave de la institución.
6. Presenta al JNAC el resumen ejecutivo de la Programación Multianual con las metas a alcanzar y su financiamiento, la cual se eleva al Dirección General de Presupuesto Público (DGPP).

Adicionalmente, Mediante el Decreto Legislativo (DL) 1252, se contempla el **gasto de activos** priorizando la adquisición de estos conforme a los proyectos de inversión para el cierre de brechas.

Respecto a la **administración de los riesgos** se cuenta con el Instructivo para el registro de Riesgos en los formatos de identificación y matriz de riesgos contenidos en los procedimientos de la Oficina de Fiscalización, Control y Riesgos. “Instructivo IN-206-GG/OSF1001”.

Fase de Aprobación : Mediante la Ley de presupuesto de cada año, el MEF comunica al RENIEC el financiamiento presupuestal aprobado para el periodo anual, cuyos ingresos y gastos se detallan en el reporte que emite la DGPP, en concordancia con la Directiva N° 005-2010-EF/76.01 “Directiva para la Ejecución Presupuestaria”. (Gráfico 4.a.1)

Fase de Ejecución: En esta etapa del presupuesto se atienden los gastos para financiar los bienes y servicios para lograr los resultados establecidos en el “año 1” de la programación multianual, (Gráfico 4.a.1) el registro de ingresos y gastos se efectúa en el Sistema Integrado de Administración Financiera.

Fase de Evaluación: RENIEC evalúa semestral y anualmente la gestión presupuestal de la entidad, en atención a la Directiva N°: 005-2012-EF/50.01, mediante la cual se realiza los siguientes pasos:

- La medición del desempeño de la Gestión Financiera,
- El seguimiento de los gastos priorizados y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- La formulación de sugerencias para implementar medidas correctivas a fin de mejorar la gestión financiera (de ser el caso).

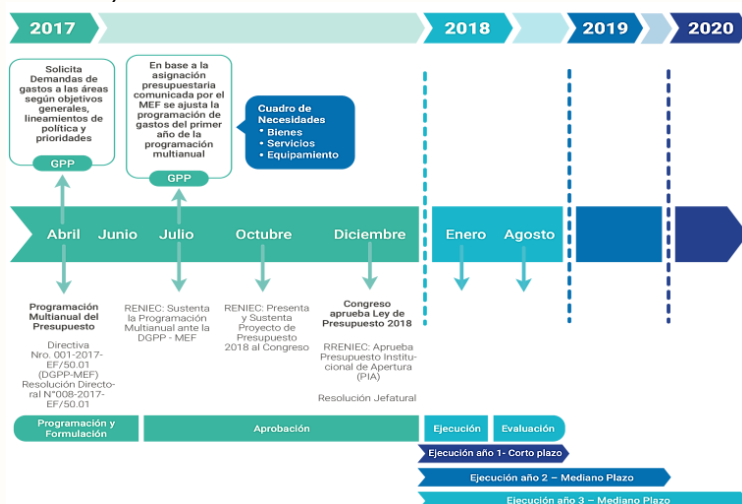


Gráfico 4.a.1 Asignación de recursos presupuestales en el RENIEC

El RENIEC **asegura los resultados económicos y su sostenibilidad**, con la recaudación de los servicios que brinda la entidad, principalmente de la emisión de DNI y suministro de información; adicionalmente los recursos asignados por el MEF. Un ejemplo de ello a corto y medio plazo, es la asignación de recursos asignados para el proyecto “Acceso de la población a la identidad” que tiene por objetivo el cierre de brechas de identificación, con énfasis en los sectores vulnerables de las zonas de extrema pobreza. (Gráfico 9.a.7 y 9.a.8)

En relación a los **aspectos que se considera para la toma de decisiones sobre la inversión y financiación**, se realizan bajo el enfoque de cierre de brechas estratégicas de los servicios que presta la institución, estas brechas se cierran con Inversiones de Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y/o los Proyectos de Inversión que conforman la cartera de proyectos del RENIEC.

Los indicadores de brecha de servicios determinan el esfuerzo que las unidades de producción deberán hacer, para gestionar inversiones las cuales conformarán la cartera de inversiones del PMI para su aprobación y priorización bajo los siguientes criterios:

1. Alineamiento con los tres objetivos estratégicos
2. Respuesta inmediata al impacto
3. Sostenibilidad
4. Oportunidad del impacto respecto a otras inversiones y finanzas
5. Gestión de los riesgos

En el Gráfico 4.a.2 se muestra un ejemplo de gestión financiera para **apoyar la estrategia y los procesos** del RENIEC, es el proyecto PIP “Mejoramiento del acceso a los servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional” que tiene la finalidad de asegurar el logro de los objetivos y su sostenibilidad.

D: El desarrollo del proceso para la **planificación presupuestaria** es realizado por la GPP, quien solicita a todos los órganos de la institución, remitan el presupuesto

necesario para el cumplimiento de sus actividades establecidas en el POI y PEI.

Esta información se consolida para revisión y evaluación del comité, quien en función de las prioridades del RENIEC, elaborará un resumen ejecutivo para a la Alta Dirección, el mismo que sustentará el Jefe Nacional (JNAC) ante la DGPP y el Congreso de la República.

Una vez aprobado el presupuesto para el RENIEC, se comunica a los órganos institucionales y se le informa los lineamientos para la ejecución presupuestaria durante el año fiscal.

Adicionalmente, la GPP con la finalidad de establecer un **control financiero** realiza el seguimiento de los niveles de ejecución respecto al presupuesto autorizado desarrollando reuniones de trabajo con los órganos institucionales, revisando los gastos de bienes, servicios y **activos**, que están contenidos en el Plan Anual de Contrataciones (PAC).

ER: Desde el 2008 a la fecha, se realiza la **evaluación semestral y anual**. Se evalúan los resultados obtenidos en relación al Presupuesto aprobado del RENIEC, en la ejecución de los Planes Operativos anuales que son desarrollados por las Gerencia y áreas.

Esta evaluación brinda información útil para la retroalimentación de las fases de programación y formulación del siguiente ejercicio financiero, lo que contribuye a mejorar la calidad del gasto público.

Un ejemplo de mejora de los resultados de las evaluaciones periódicas del programa presupuestal, es que se ha logrado el 99.3% de personas identificadas al año 2017 (Cuadro 9.a.7) dando énfasis en el sector vulnerable, con el apoyo de los aliados estratégicos, organismos internacionales y convenios con el MEF y MIDIS.

Finalmente, la estrategia de Presupuesto por Resultados mediante el Programa Presupuestal de acceso a la Población a la Identidad viene contribuyendo al cierre de brechas de identificación (ver cuadro 9.a.8 y 9.a.9).

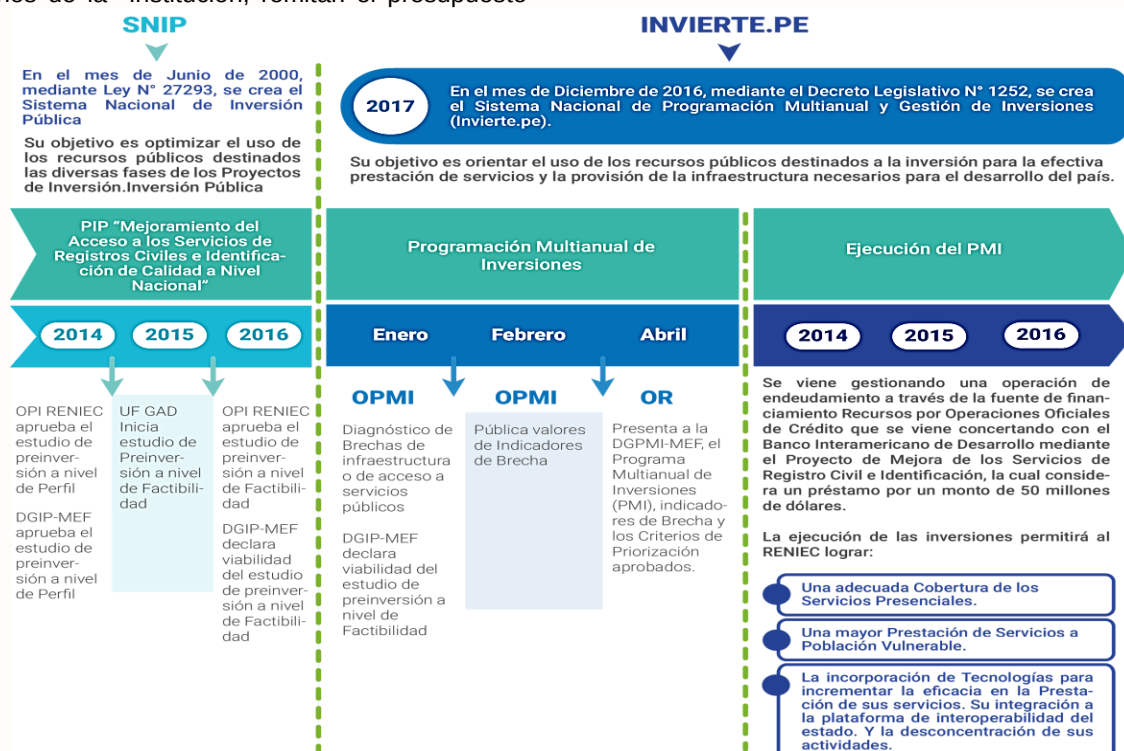


Gráfico 4.a.2 Mejora en el Proceso de Inversión y Financiación

4.b Gestión de los recursos de información y conocimiento

(1) Permitir conforme al principio de transparencia que accedan a la información los usuarios y las partes interesadas.

P: Conforme al principio de transparencia todo ciudadano puede realizar sus solicitudes de acceso a la información pública (AIP), atención que está regulada mediante la Ley de Transparencia N° 27806, la que determina que se puede solicitar información y recibirla en el plazo legal con el costo que suponga lo requerido y que se encuentre en poder tanto de entidades públicas como de personas privadas que ejerzan funciones públicas o reciban fondos del Estado.

Se exceptúa la información que afecte la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional Ley de Protección de Datos Personales N° 29733.

Para asegurar la sostenibilidad de las solicitudes AIP, se cuenta con normativas de aplicabilidad según grupo de interés: (Cuadro 4.b.1).

Cuadro 4.b.1 Normativas de la atención de solicitudes AIP		
Grupo de Interés	Normas	Plazos de Atención y Tasas
Ciudadano	Ley 27806 Ley de Transparencia	Ítem 28 del TUPA (Texto Único de Procedimiento Administrativo) Establece los canales de atención, plazos y costos de reproducción
Sector Privado	GP 356/SGEN/003-RENIEC Establece los canales de atención, plazos y costos de reproducción	
Colaborador	Artículo 85° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 Criterio de Colaboración entre entidades	
Sector Público		

Complementariamente el RENIEC, en el Portal de Transparencia difunde información de la institución respecto a: Datos generales de la entidad, que incluye principalmente las disposiciones y comunicados emitidos, organigrama y procedimientos, Información de las adquisiciones de bienes y servicios, Información de proyectos de inversión, presupuesto, normativas internas, entre otros.

http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=22#.WP4mJP2qMdU

D: Adicionalmente de lo que establece la ley, a partir del 2017 la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) y la Oficina de Administración Documentaria (OAD) han puesto a disposición de los grupos de interés, dos canales para su atención virtual (web); permitiendo a los solicitantes AIP, contar con este servicio durante las 24 horas del día.

ER: La evaluación del desempeño de este servicio, se realiza con el indicador de “accesibilidad” cuyos resultados alcanzados a lo largo de los años, permitieron identificar oportunidades de mejora para que los solicitantes puedan acceder a la información pública con mayor comodidad.

De acuerdo a la disposición del marco de la Ley N° 27806, las mejoras descritas en el Cuadro 4.b.2 han permitido generar beneficios que impactan en los grupos de interés así como para la institución. (Cuadro 4.b.3)

Cuadro 4.b.2 Mejores implementadas para las solicitud de Atención de Acceso a la Información

Hasta la actualidad	La atención de AIP es de forma presencial . Medio: Mesa de Partes Sede Central y Unidades de Recepción Documental Auxiliar (URDA). Formato: Físico.
Nuevos Canales de accesos a partir del 2016	Canales de Atención de AIP virtual: 1. Portal Institucional: El solicitante ingresa su requerimiento usando el DNI convencional https://serviciosportal.reniec.gob.pe/portalcidudano/ 2. Portal del Ciudadano: El solicitante ingresa su requerimiento usando el DNIe https://serviciosweb.reniec.gob.pe/aip/ En ambos casos se notifica al solicitante que su requerimiento fue atendido y se entrega lo solicitado por el medio que seleccionó en el portal (CD, correo electrónico u otro).

Cuadro 4.b.3 Beneficios de la Atención Virtual

Para los grupos de interés:	- Realizar solicitudes sin tener que trasladarse hasta un local de atención – RENIEC - Atención oportuna - Permite al solicitante registrar sus requerimientos a nivel nacional las 24 horas de los 365 días del año - Mostrar la trazabilidad de la solicitud - Anexar la imagen de la documentación o información que solicita - Cargo firmado digitalmente mediante certificados digitales con valor legal
Para la institución:	- Mejora en la atención en los servicios - El funcionario dueño de la información puede realizar la entrega y seguimiento oportuno - Controlar los plazos de atención - Guardar un histórico de las solicitudes presentadas - Entregar información en formato digital o impreso

(2) Estructurar y gestionar la información, transformando los datos en información relevante

P y D: RENIEC administra la base de datos más grande del país, la cual contiene la identificación de más de 33 millones de peruanos; esta Base de Datos se convierten en los activos más importante de la institución.

Los datos provienen de los registros de identificación y registros civiles, los que se procesan y transforman en información relevante, en base a los lineamientos:

- NAI-414-GTI/SGGBD/006, Atención de Requerimientos en las Bases de Datos de Producción.
- NAI-415-GTI/SGGBD/007, Garantizar la integridad, confiabilidad y seguridad en el acceso y modificación de las bases de datos, Seguridad y Auditoría en las Bases de Datos.

Este enfoque se aplica desde 2012 para todo tipo de requerimiento de información por parte de los grupos de interés (internos y externos), esta puede presentarse en reportes e indicadores u otros y en los formatos y dispositivos que solicite el usuario que le sirva para el análisis de los resultados y a partir de ello puedan tomar decisiones y establecer planes de acción según corresponda.

Para transformar los datos en información, se cuenta con varias herramientas informáticas, tales como:

- Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS)
- HIGHCHARTS
- Tableau
- Power Query
- MicroStrategy

De todas ellas, la más utilizada es el MicroStrategy que permite explotar información de forma masiva con una alta capacidad de análisis de forma óptima y en cuestión de minutos. (Gráfico 4.b.1)

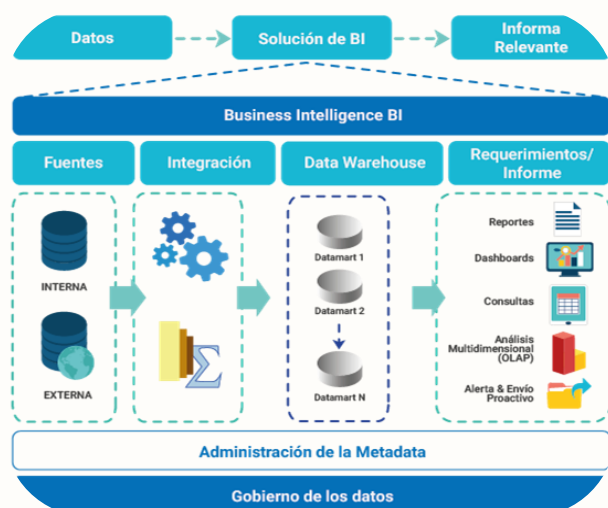


Gráfico 4.b.1 Proceso de transformación de datos a información

Para el despliegue de los requerimientos de información de los grupos de interés internos y externos, se utilizan principalmente los portales institucionales.

ER: Producto de la evaluación y revisión constante al proceso de la gestión de la información, se observan mejoras sustanciales en los indicadores: Calidad de información, oportunidad en la entrega y disminución de las horas hombre en el proceso de generación de la información.

Cuadro 4.b.4 Mecanismos de Transformación de datos a Información Relevante	
Hasta el 2015:	Transformación de datos a través de Querys Construcción de reportes diarios empleando varias horas hombre (Excel - Macros). Transformación de datos con la herramienta MicroStrategy la que permite: Grupo de interés Internos: • Diariamente la alta dirección y gerencias cuentan con información relevante de manera inmediata. • Se garantiza la integridad y la oportunidad de la información. http://sisbi.reniec.gob.pe/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=2048001&src=Main.aspx.2048001&visMode=0&currentViewMedia=8&documentID=18A30E4A4761F51BA49A1EBCE0512D3F&server=BDBI&Project=GRI&port=0&share=1&uid=user_jnac&pwd=258963&hidensections=header.pat.h.dockTop.dockLeft.footer
Desde 2016 a la actualidad:	Grupo de interés Externos: • Para las entidades públicas y privadas se personalizan sus reportes y disponen de la información de manera inmediata según requerimientos previos acordados. Ejemplo: Indicadores del Padrón Nominal. http://sisbi.reniec.gob.pe/MicroStrategy/asp/Main.aspx?evt=2048001&src=Main.aspx.2048001&visMode=0&currentViewMedia=8&documentID=1F19FEF4EF4A884F240A2B3ECBF75CE&server=BDBI&Project=Indicadores%20Padron%20Nominal%20v3&port=0&share=1&uid=user_pn&pwd=654123&hidensections=header.pat.h.dockTop.dockLeft.footer

Fruto de ello se ha generado mayor expectativa y confianza en los grupos de interés, observándose una tendencia creciente respecto a la necesidad de la información, un ejemplo de ello es el Proyecto Indicadores del Padrón Nominal solicitado por el MIDIS, MINSA y MEF, que es utilizado para identificar las brechas de los sectores vulnerables.

(3) Asegurar y mejorar la validez, integridad y seguridad de la información

P. El RENIEC cuenta con una Política de Seguridad de la Información desde el año 2013, la que ha sido actualizada y aprobada en el año 2015 mediante la Resolución Jefatural N° 073-2015/JNAC/RENIEC, donde se declara que el activo principal es la información de todos los peruanos identificados; preserva su confidencialidad,

validez, integridad y disponibilidad, en cada uno de los procesos, mediante la incorporación de controles y metodologías para lo cual cuenta con personal capacitado, tecnología adecuada y mecanismos de mejora continua en el cumplimiento del marco legal vigente y estándares internacionales.

Asimismo este enfoque se respalda mediante los lineamientos de los siguientes documentos normativos:

- DI-372-OSDN/006 y IN-208-OSDN/001 "Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información"
- DI-373-OSDN/007 "Clasificación de la Información del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información".
- DI-374-OSDN/008 "Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información"
- DI-419-OSDN/011 "Lineamientos para la gestión de la Efectividad de Controles de Seguridad de la Información"
- DI-328-GTI/022 de Seguridad Informática de la Red del RENIEC
- NAI-415-GTI/SGGBD/007, Seguridad y Auditoría en las Bases de Datos del RENIEC.

D: Este proceso está desplegado para los cuatro procesos clave de la institución, los que a partir del 2014 y de forma progresiva, han sido certificados con las normas ISO 27001. Para este fin se han formado colaboradores como auditores internos y auditores líderes quienes participan en las auditorías internas de los procesos certificados. (Cuadro 4.b.2)

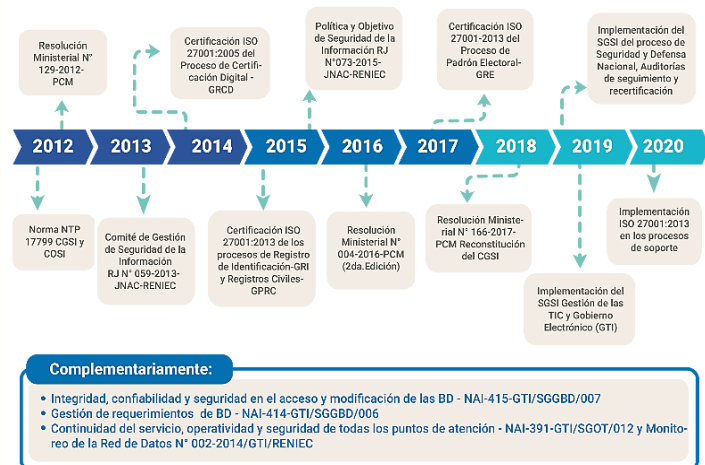


Gráfico 4.b.2 Evaluación de Mecanismos para Asegurar la Validez, Integridad y Seguridad de la Información

ER: Las auditorías internas se realizan semestralmente y las externas una vez al año; producto de ello, se han elevado los niveles de rigurosidad en los procedimientos de control, como por ejemplo: acceso a software, dispositivos físicos, correos gratuitos, entre otros, evitando amenazas externas que vulneren nuestros servicios.

4) Cultivar, desarrollar y proteger la propiedad intelectual singular, con el fin de maximizar su valor para el cliente

P: La propiedad intelectual que se genera como consecuencia de los procesos clave, se conserva y protege bajo diferentes normativas:

- **Información en general:** Bajo la Norma ISO/IEC 27001:2013 debido a la relevancia que adquiere esta información ante las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Cuadro 4.b.6 Propiedad Intelectual Singular, Patentes Desarrolladas, Grupo de Interés y Valor para el Cliente

Propiedad Intelectual Singular	Patentes Registrados en INDECOPI	GRUPO DE INTERES (CLIENTES)					Línea de Tiempo	Valor para el Cliente
		Cliente Ciudadano	Sector Publico	Sector Privado	Colaboradores	Aliados Estrategicos		
Soporte	Sistema Integrado a la Fedatación Integrada		X		X		2017	Confidencia lidad Seguridad Integridad Disponibilidad
Certificación Digital	Refirma-Suite	X	X			X		
	DCDelivery		X			X		
	ReCifra-Engine	X	X			X		
Soporte	Trámite Documentario - TD Convenio		X	X		X	2013	
Identificación	Digitalización e Identificación Biométrica por Impresiones Dactilares	X					2012	
	Servicios en Línea		X	X		X		
Soporte	Plataforma Virtual Multiservicios PVM RENIEC	X	X	X	X	X	2011	
Registro Civil	Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas	X	X				2010	
Identificación	Sistema Integrado Operativo	X						
Soporte	Sistema Integrado de Trámite Documentario				X		2009	

- **Desarrollo de Software:** Directiva N° DI-345-GTI/002, procedimiento anual para emitir la relación y documentación del software ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI); lineamientos para la protección de la propiedad intelectual de la “Administración Eficiente del Software Legal” Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM”. (Cuadro 4.b.5)
- **Publicaciones:** estas son registradas en la Biblioteca Nacional del Perú, según Ley N° 26905 y sus modificatorias.

D: Una vez obtenidas las patentes de los software, estas pasan a la etapa de implementación en las áreas usuarias. Con el fin de concretar y maximizar el valor para los grupos de interés, el despliegue se realiza mediante capacitaciones en el uso del software y se comparte los manuales de usuarios a nivel nacional y se publican por la intranet para el acceso de todos los usuarios.

ER: El despliegue de este enfoque se realiza de manera Un ejemplo, es la Inteligencia de Negocios (BI.) que administra la GTI, para generar indicadores, estadísticos, reportes, entre otros, que puedan utilizar los órganos para su proceso clave, así como para apoyar en la toma de sistemática y como fruto de la evaluación y revisión de los mecanismos orientados a cultivar, desarrollar y proteger la propiedad intelectual singular, se han incrementado las patentes otorgadas por el INDECOPI tal como se muestra en el Cuadro 4.b.5.

(5) Desarrollar metodologías de gestión del conocimiento

P: Para la gestión del conocimiento se cuenta con la Metodología Razonamiento Basados en Casos (CBR)-“NAI-400-GTI/001” (Gráfico 4.b.3), teniendo como base la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante DS N° 004-2013-PCM, la que conlleva a aplicar un conjunto de técnicas para el desarrollo de sistemas basados en conocimiento y en experiencias (casos) los cuales se almacenan en una base de datos, donde cada caso cuenta con la solución respectiva, a fin de facilitar el aprendizaje para la institución.

Son responsables de la gestión de la información y conocimiento principalmente los órganos que tienen a cargo los procesos clave del RENIEC

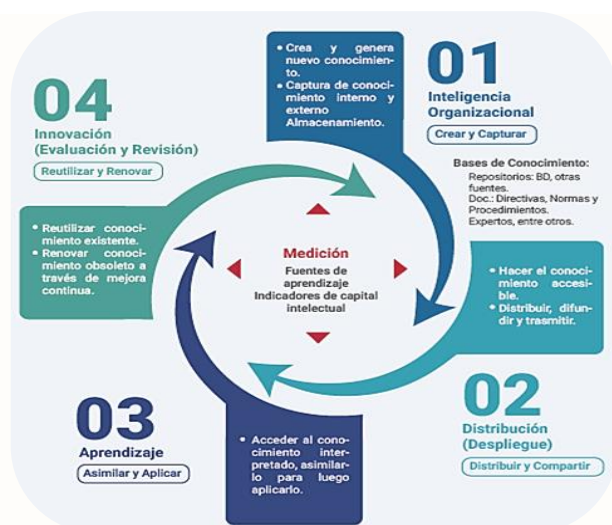


Gráfico 4.b.3 Ciclo de Gestión del Conocimiento de la Metodología RBC



Gráfico 4.b.4 Mecanismo de Gestión del Conocimiento

Estos órganos consolidan la información a través de los diferentes mecanismos de procesamiento para transformarla en conocimiento y desplegarla a todos los involucrados. (Gráfico 4.b.4)

Un ejemplo, es la Inteligencia de Negocios (BI.) que administra la GTI, para generar indicadores, estadísticos, reportes, entre otros, que puedan utilizar los órganos para su proceso clave, así como para apoyar en la toma de decisiones de la alta dirección y al fortalecimiento de la estrategia institucional.

D: La metodología y el conocimiento se despliega a todo nivel y a través de la intranet; así como en dicho espacio, se hace referencia al portal del conocimiento, haciendo oportuna la difusión a todos los colaboradores; de la práctica de esta metodología, todos los órganos proveedores de conocimiento, actualizan sus casos más relevantes y estos puedan utilizarse en situaciones similares.

Como consecuencia de la metodología, se genera el conocimiento y este se despliega para los grupos de interés interno y externo. (Gráfico 4.b.3 y 4.b.4)

ER: Fruto de la evaluación y revisión de los enfoques para el desarrollo de la metodología de gestión de conocimiento, en el año 2013, se toma la decisión de desarrollar la metodología de razonamiento basado en casos, que se viene aplicando y mejorando desde 2014, la aplicación de esta, ha permitido introducir entre otras, las siguientes mejoras:

- En el 2016, se integra las casuísticas de los procesos clave en el Portal de Gestión del Conocimiento (intranet), se crea el Comité de Gestión del Conocimiento; cuya finalidad es la generación de valor a partir del conocimiento organizacional y de la calidad de los colaboradores.
- En el 2017, se crea el indicador de “atenciones dentro del plazo”, dando como resultados la reducción del tiempo de atención permitiendo evaluar y realizar seguimiento a los diferentes equipos de proyectos. (Gráfico 9.b.2)

Los resultados de la gestión de los mecanismos de conocimiento son objeto de estudio en las reuniones de la alta dirección.

(6) Gestionar la información procedente de las Redes Sociales

P y D: La información obtenida de las redes sociales y otros mecanismos de comunicación conforma una fuente de conocimiento que, enriquece los procesos y productos, que sirven para definir los contenidos de mayor interés.

La gestión de información proveniente de las redes sociales es realizada por la GII, El formato empleado para difundir nuestra información, varía dependiendo del caso. Para compartir una nota de prensa o mención en algún medio de comunicación, se publica un enlace a un sitio web o se diseña una pieza gráfica y se coloca en redes sociales.

Para determinar qué temas se publicaran en redes sociales, se evalúa el contenido y las opciones de publicación, tomándose en cuenta publicaciones previas y los resultados obtenidos como parte de la retroalimentación; luego de esta evaluación y selección, se elabora una parrilla de contenidos donde se ordenan por horas y días las futuras publicaciones.

ER: RENIEC creó en el 2010, las cuentas de redes sociales (Facebook y twitter) y en el 2011 el canal de You tube, a partir del 2014 se generan indicadores que permiten verificar si la publicación da buenos resultados; en la cuenta de la red social Facebook se verifica la cantidad de *likes*, compartidos, comentarios, alcance de la publicación y “sentimiento” (positivos, neutros o negativos). En el caso de Twitter, se evalúa la cantidad de personas que vieron la publicación, los *retuits*, los favoritos y las respuestas que obtuvo la publicación. (Subcriterio 6.a)

Esta medición permite mejorar la estrategia de comunicación por las redes sociales y los demás medios de relación con los clientes.

Actualmente el indicador de “número de atenciones” provenientes de mensajes inbox y comentarios, permiten evaluar la información procedente de las redes sociales, como consecuencia de ello, mejorar los mecanismos de comunicación, conllevando como resultado a obtener mayores likes en las diferentes publicaciones que se realizan. Un ejemplo de ello son las referidas a las listas de nombres curiosos, publicadas bajo el hashtag #ElPerúEstáEnSusNombres, que permitió que el

RENIEC quedara como finalista en el premio Creatividad Empresarial 2017 en la categoría “Comunicación innovadora”.

4.c Gestión de los inmuebles, equipos y materiales

(1) Optimizar los activos materiales de acuerdo con la política y estrategia, de forma financiera, social y ambientalmente sostenible. (2) Gestionar el mantenimiento y utilización de los activos para mejorar el rendimiento de su ciclo de vida total.

P y D: La Gerencia de Admiración (GAD) es la responsable de gestionar los recursos materiales, de forma tal que provee bienes y servicios a todas las áreas para su normal desenvolvimiento; gestión que se realiza en el marco de las políticas y estrategias establecidas por el Estado y adaptadas para el funcionamiento de RENIEC. Estos dispositivos legales y documentos normativos se describen en el cuadro 4.c.1.

Para el control de los bienes el RENIEC cuenta con software (CONPAT) que permite la sistematización de los procedimientos para el seguimiento, trazabilidad, estado y ubicación de los bienes patrimoniales; lineamientos que se encuentran establecidos en la Directiva DI-303-GAD para verificar su existencia física situación y estado de conservación

Cuadro 4.c.1 Dispositivos Legales y Documentos Normativos Internos	
Dispositivos Legales - ESTADO	
Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales	
Directiva N° 001-2015/SBN, Procedimiento de Gestión de los Bienes Muebles Estatales	
Directiva N° 003-2013/SBN, Procedimientos para la Gestión Adecuada de los Bienes Muebles Estatales calificados como Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).	
Documentos Normativos - RENIEC	
• GP-233-GAD, Requerimiento para la Contratación de Bienes y Servicios.	
• GP-276-GAD/SGCP/004, Altas y Bajas de Bienes Patrimoniales.	
• GP-216-GAD/SGCP/001, Transferencia Interna de Bienes.	
• DI-303-GAD/04, Inventario de Bienes Muebles Patrimoniales	
• GP-329-GAD/SGCP/005, Movimiento de Bienes Muebles y/o Materiales.	
• GP-274-GAD/SGCP/003, Registro, Etiquetado y Control de Bienes Patrimoniales.	
• Memorando Múltiple N° 000004-2014/CE, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo RE-203-GTH.	

La Gerencia de administración y la Gerencia de Tecnología de la Información son responsables de asegurar el correcto funcionamiento, utilización, mantenimiento y revisión de los activos. Para tal fin ambas unidades orgánicas cuentan con mecanismos para el mantenimiento y preservación activos fijos, activos informáticos e infraestructura física. (Cuadro 4.c.2)

Cuadro 4.c.2 Mecanismos de Mantenimiento	
Activos fijos	La SGSG realiza los mantenimientos preventivos y correctivos de los bienes, NAI N° 239-GAD/SGSG/001, atención de solicitudes de mantenimiento.
Activos informáticos	La Gerencia de Tecnología de la Información, realiza el mantenimiento y revisión de equipos informáticos, telecomunicaciones, BD, redes, software, y aplicaciones informáticas, a fin de mejorar el rendimiento del ciclo de vida total . NAI-428-GT/SGSTO/021 Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos Informáticos. NAI-281-GI/SGSTO/015, Plan de Mantenimiento de Servidores.
Infraestructura física e inmuebles	Las áreas usuarias en coordinación con la SGSG, verifican el correcto estado de los inmuebles. • Fallas/desperfectos de origen , se comunica por escrito al arrendador, solicitando la atención, según los plazos señalados en el contrato. • Fallas o desperfecto por el uso , la SGSG, realiza los trabajos correctivos; DI-385-GAD/019, Reposición de Bienes Muebles por Pérdida, Hurto o Robo y DI-290/GAD/011, Mantenimiento, uso y control de vehículos del RENIEC.

ER: La GAD cumple con informar anualmente la situación de los bienes patrimoniales a los órganos institucionales, así como a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, producto de ello, se presentan mejoras a las normativas internas que permiten mejorar el rendimiento del ciclo de vida de los activos.

Los mantenimientos se programan y se ejecutan anualmente y son comunicados oportunamente a todos los órganos de la institución; estos se llevan a cabo con personal especializado de las unidades de la GTI y de la GAD.

(3) Considerar el impacto de sus activos sobre la comunidad y los empleados (incluidos los aspectos de salud y seguridad).

P y D: Para minimizar y mitigar los impactos en el medio ambiente, se difunde el cumplimiento del Plan de Ecoeficiencia Institucional entre todos los colaboradores. En esa línea, la institución transfiere, en la modalidad de donación, bienes muebles a instituciones sin fines de lucro con la finalidad de apoyarlas en su labor social, o a operadores de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos; igualmente los bienes dados de baja, obsoletos pero útiles, son donados a instituciones educativas de regiones pobres. Todo ello conlleva un impacto positivo de los activos sobre la comunidad.

Por otro lado, desde el año 2012 se cuenta con el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo que efectúa visitas en los diferentes locales del RENIEC las cuales consisten en realizar actividades dirigidas a prevenir riesgos laborales a corde a lo que establece la Ley 29783 "Seguridad y Salud en el Trabajo".

ER: Fruto de la evaluación y revisión anual de las donaciones efectuadas, se emite un informe a la GPP sobre el resultado de la cantidad entregada de activos por departamento y/o institución. Respecto al impacto de los activos en aspectos de salud y seguridad en el trabajo, se han implementado estrategias que abordan la prevención de riesgos laborales (cuadro 3.a2 y 3.a.3). Por otro lado, el comité de salud y seguridad en el trabajo, realiza el seguimiento de forma periódica de los controles establecidos y como resultado, se generan informes que son elevados al órgano competente para levantamiento de observaciones respectivo, en consecuencia, se ha implementado el reglamento interno de seguridad en el trabajo y se ha mejorado la forma de capacitar al comité; antes: presencial y ahora por videoconferencia.

(4) Gestionar la seguridad de los activos.

P: RENIEC para la Seguridad de sus activos fijos, contrata un servicio externo de seguros, con el cual se adquieren pólizas que garantizan la seguridad de los activos frente a cualquier siniestro; asimismo, contrata el servicio de vigilancia, con la finalidad de custodiar los bienes.

D: La GAD es el órgano responsable de la administración de los contratos de los servicios de seguridad y seguros. Asimismo, el área de Monitoreadores de la OSDN, es la responsable, de supervisar las operaciones de la empresa de seguridad contratada.

ER: La evaluación y revisión de los servicios de vigilancia y seguros se realiza mensualmente, a través de las actas de conformidad emitidas por las áreas usuarias, lo que ha permitido, mejorar los controles de acceso, disminuyendo así, el reporte de incidencias.

(5) Optimizar los inventarios de bienes materiales

P: Se cuenta con un Almacén Central donde se realiza el control de los materiales y se asegura el correcto abastecimiento de los requerimientos a los distintos órganos la entidad, para garantizar su operatividad, basándose en los lineamientos y acciones a seguir para el ingreso, custodia y distribución de los bienes establecidos en la Guía de Procedimiento GP-318-GAD/SGLG, Ingreso de Bienes a Almacén.

Cada año se solicita a todas las unidades orgánicas sus requerimientos de bienes materiales, con el fin de identificar las necesidades del siguiente año. A principios de año, se realiza un inventario general de todos los bienes materiales existentes en el almacén para determinar la cantidad exacta de bienes materiales a adquirir en el año fiscal en curso.

Para atender de manera eficaz y eficiente los requerimientos de bienes y servicios de las unidades orgánicas, se cuenta con el lineamiento de Contratación de Bienes y Servicios (basados en la Ley de Contrataciones del Estado), asimismo, se cuenta con lineamientos de austeridad para el uso de recursos y la adquisición racional de activos.

D: La GAD elabora y sociabiliza anualmente los lineamientos para la adquisición de bienes materiales a todos los órganos a nivel nacional, quienes cuentan con coordinadores logísticos, con la finalidad de elaborar los requerimientos de compra de manera oportuna.

ER: La SGLG/GAD realiza sus evaluaciones mensuales para determinar el stock de los distintos bienes en el almacén central, con la finalidad de optimizar los espacios del almacén y atender los requerimientos de manera oportuna.

(6) Optimizar el consumo de servicios públicos de suministros. (7) Reducir y reciclar los residuos.

P y D: En aplicación de las políticas y estrategias de desarrollo sostenible emitidas por el Estado peruano, (DS N° 009-2009-MINAM, Plan de Ecoeficiencia para el Sector Público), el RENIEC conformó el Comité de Ecoeficiencia, con la finalidad de que se elabore un plan de acción orientado al ahorro del consumo de papel y materiales conexos, energía eléctrica, agua potable y combustible.

Este plan de ecoeficiencia contempla disposiciones para la difusión y sensibilización respecto al cuidado del medio ambiente y para tal fin la Gerencia de Imagen Institucional elabora notas informativas que llega a todos los colaboradores a nivel nacional, mediante correo electrónico e intranet, así como haciendo uso de las redes sociales, entre otros.

Estos elementos para preservar el medio ambiente se materializan a través de lineamientos contenidos en la Directiva DI-251-GAD "Normas para la Implementación de las Medidas y Plan de Ecoeficiencia".

Asimismo, se ha incluido en los contratos de limpieza la implementación de un sistema de segregación de desechos, que incluye la reducción y el reciclaje de residuos sólidos y la separación de estos en: papel, cartón, plásticos.

ER: El comité encargado realiza periódicamente actividades y solicita a las áreas involucradas que remitan información correspondiente a los resultados de residuos generados por colaborador. (Gráfico 8.b.11)

4.d Gestión de los recursos tecnológicos

(1) Evaluar y desarrollar su cartera tecnológica para mejorar la agilidad de procesos, proyectos y organización.

P: La cartera tecnológica que gestiona el RENIEC, es desarrollada para mejorar los servicios de identificación y atención a los sectores vulnerables, para lo cual se requiere el uso intensivo de tecnología, para tal fin se aplican

El RENIEC a través de la GTI define la estrategia para el desarrollo de sus actividades para la identificación de las personas, tomando en cuenta los siguientes lineamientos:

Cuadro 4.d.1 Lineamientos que soportan a los procesos y Proyectos de la Institución	
ESTADO	
Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017 que fue establecida mediante el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM.	
La Secretaría Gobierno Digital SGOI mediante el DL N° 1246 que aprueba las diversas medidas de simplificación administrativa.	
DL N° 1310 que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa y Modelo de Gestión Documental, Interoperabilidad del estado Peruano.	
RENIEC	
a) Sub Gerencia de Ingeniería de Software (SGIS)	
Requerimiento de Implementación / Mantenimiento de Sistemas Informáticos, dentro de la Metodología del Desarrollo de Software, GP-382-GTI/SGIS/006.	
b) Sub Gerencia de Base de Datos (SGBD)	
- Para garantizar la integridad, confiabilidad y seguridad en el acceso y modificación de las bases de datos del RENIEC, NAI-415-GTI/SGBD/007, Seguridad y Auditoría en las Bases de Datos. - Atención de Requerimientos en las Bases de Datos de Producción, 414-GTI/SGBD/006.	
c) Sub Gerencia de Operaciones Telemáticas (SGOT)	
- Continuidad del servicio, operatividad y seguridad de todas los puntos de atención, NAI-391-GTI/SGOT/012 - Monitoreo de la Red de Datos del RENIEC y Gestión de Incidentes, la Resolución Gerencial N° 002-2014/GTI/RENIEC.	
d) Sub Gerencia de Soporte Técnico Operativo (SGSTO)	
Solución de problemas técnicos (mesa de ayuda):	
- Atención de Solicitudes, NAI-427-GTI/SGSTO/020, Resolución Gerencial N° 000025-2015/GTI/RENIEC (20NOV2015). - Solicitud de Atención de Soporte a través de la Herramienta de Mesa de Ayuda, MU-356-GTI/SGSTO/003, Resolución Gerencial N° 000026-2015/GTI/RENIEC (20NOV2015).	

Así mismo se cuenta con el Plan Operativo Informático, el que detalla la cartera tecnológica actual y todas las iniciativas para proporcionarle mayor agilidad a los procesos de la institución. En ese marco, la GTI ha elaborado documentos normativos que se muestran Cuadro 4.d.3.

Cuadro 4.d. 3 Cartera Tecnológica por Unidad Orgánica de la GTI	
a) Sub Gerencia de Ingeniería de Software (SGIS)	
Metodología de Desarrollo de Software (MDSR)	NTP-ISO/IEC 12207: 2006 Tecnología de la información.
Procesos del ciclo de vida del software	NTP-ISO/IEC 15504 Descripción de Procesos
Evaluación de procesos	ISO/IEC 24774 y 12119 Pruebas de calidad del requerimiento.
Soluciones de seguridad de siguiente generación en el Perímetro de la red.	- Mitigar ataques informáticos dirigidos a nuestros servicios web y servidores publicados hacia Internet. - Monitoreo las 24 horas de día y los 7 días de la semana
Solución de Control del tráfico SMTP (tráfico de mensajes de correo)	Filtro de correos SPAM, Ingeniería Social, phishing, publicidad, mensajes con adjuntos maliciosos.
Operatividad del parque informático	Se realizan mantenimientos preventivos y correctivos a las estaciones de trabajo, servidores, impresoras, switches, cableado estructurado programados en el POI.

D: Los proyectos establecidos en el Plan Operativo informático son desarrollados e implementados por las diferentes unidades orgánicas de la GTI e informado a la Alta Dirección, así como a las Unidades Orgánicas competentes.

ER: La evaluación de las actividades definidas en el POI se realizan trimestralmente y el resultado es informado a la PCM; el monitoreo de las actividades definidas en el POI es realizada por cada unidad orgánica y los resultados son gestionados por la Gerencia.

(2) Implicar a los grupos de interés relevantes en el desarrollo y despliegue de nuevas tecnologías para maximizar los beneficios generados.

P: Los grupos de interés (interno y externo) relevantes para RENIEC a quienes se les brinda servicios de acuerdo a sus necesidades, se encuentran dentro de la normatividad vigente de RENIEC, en convenios interinstitucionales de cooperación tecnológica, normatividad del estado y alianzas estratégicas, generando valor agregado a sus operaciones y desarrollo de nuevas tecnologías y servicios las cuales impactan favorablemente a la sociedad, ejemplo:

Cuadro 4.d. 4 Beneficios a los Grupo de Interés Relevantes		
Grupo de Interés	Solución	Principales Beneficios
Sector Privado	Verificación Biométrica	Se identifica a los NN, usada en La Morgue y la Policía Nacional que permite verificar a través de la huella digital la identidad de la persona.
Sector Público	Sistema Padrón Nominal	Desarrollo (niños menores de 6 años) el cual es base de consultas de programas sociales del estado peruano.
Ciudadano (Cliente)	Aplicaciones Web (Portal del Ciudadano entre otros)	Registro de trámites de duplicado DNI, consultas del estado de trámite, cambio de domicilio. Realizar trámites desde su domicilio u oficina, como impresión de Actas de Nacimiento, matrimonio y defunción, duplicado de DNI de tu menor hijo.



Gráfico 4.d.2. Metodología de Gestión de la Innovación

Para la implementación de estos servicios participaron las áreas internas del RENIEC y los ciudadanos para recoger opiniones acerca del servicio y realizar las mejoras sugeridas con la finalidad de brindar un mejor servicio.

D: Toda solución desarrollada para los grupos de interés son desplegados por la GTI a través del portal institucional, así como socializada con el usuario mediante la Gerencia de Servicios de Valor Añadido.

ER: La evaluación y revisión del desarrollo y despliegue de nuevas soluciones, se realizan periódicamente a fin de realizar mejoras continuas en base a las necesidades de los grupos de interés.

(3) Identificar y evaluar las tecnologías alternativas y emergentes desde la óptica de su impacto tanto sobre el rendimiento y las capacidades de la organización como sobre el medio ambiente.

P: La Directiva de Gestión de la Innovación DI-357 tiene como primera fase "Identificar Idea" (creatividad) para resolver Desafíos, y que posteriormente sean desarrolladas (proceso de innovación). (Gráfico 4.d.2)

Se cuenta con la metodología de Gestión en Innovación donde se establece que las fuentes de ideas son las novedades tecnológicas, para lo cual se usa principalmente la Vigilancia Tecnológica (VT), en este se utilizan fuentes de información en internet, así como las experiencias en otros

países, pero principalmente se usa información de la consultora Gartner (servicio al que está suscrito RENIEC desde el 2012). Dentro de sus evaluaciones, se encuentran criterios referidos a la amigabilidad con el medio ambiente.

Cada vez que se quiere actualizar la cartera tecnológica (hardware o software) o cuando se ven oportunidades para aprovechar tecnologías, se realiza el proceso de VT, que sirve especialmente a los servicios digitales y se determina si se tiene experiencias exitosas en otras partes del mundo.

D: El RENIEC realiza Vigilancia Tecnológica en varias instancias, pero principalmente a través del Comité de Convergencia Tecnológica que lo conforma la GCI.

ER: La GTI ha determinado que todas las tecnologías que evalúen deben estar recomendadas por los informes de Gartner, que es la fuente principal para la VT, con la evaluación y revisión se está trabajando para impulsar la VT en todas las áreas para que con su conocimiento interno y las investigaciones que realicen puedan hacer una mejor identificación de las tecnologías que serán de utilidad para la institución.

(4) Utilizar la tecnología para apoyar la cultura de la creatividad e innovación

P: La entidad entiende que la tecnología debe estar al servicio del ciudadano y de los colaboradores internos, por lo que se facilita su uso en todos los procesos, ya sea con los dispositivos necesarios para su trabajo como con herramientas que permitan flujos de trabajo más ágiles. De esta forma existen recursos que permiten que cada colaborador pueda investigar (y luego, presentar su idea) y para que ejecute actividades (entre ellas las de innovación). De esa forma se crea un ambiente propicio (parte importante de la cultura) para que los colaboradores estén dentro de una cultura de innovación.

D: Cada Unidad Orgánica, fomenta la creatividad y estas se discuten entre locaciones por medio de Videoconferencia o a través de la Plataforma Virtual y capacitaciones virtuales de la Escuela Registral; que rompen las limitaciones de tiempo que tienen los colaboradores para desarrollar sus capacidades, y de costo por lo que representan los desplazamientos.

ER: RENIEC está inmerso en un proceso de Transformación Digital, en la cual el componente principal es la persona; por ello la entidad se preocupa cada vez más en habilitarle espacios (como Laboratorios de Innovación), metodologías y herramientas (para facilitar la gestión de las iniciativas) a fin que el colaborador logre tener capacidades de innovación. De esta forma en el último año se han conseguido implantar muchos más servicios digitales innovadores que todos los años anteriores juntos.

4.e Gestión de proveedores y alianzas

(1) Gestionar las relaciones con los proveedores. (2) Evaluar periódicamente los elementos que dependen de los proveedores, como plazos de entrega, condiciones de entrega, calidad del producto/servicio, precios, atención a reclamaciones.

P: El RENIEC lleva a cabo la gestión de sus proveedores basándose en la Ley de contrataciones del Estado aprobada mediante el DL N° 1017, donde encarga al área usuaria, la evaluación del desempeño de la empresa contratista, según lo establecido en las bases del proceso de selección.

Para la adquisición de bienes y contratación de servicios se utiliza el sistema SEACE del Organismo Supervisor de las Compras del Estado (OSCE) y los sistemas SIGA y SIAF.

D: La SGLG es la unidad orgánica encargada de realizar las adquisiciones y contrataciones de los bienes y servicios que cada unidad orgánica necesita para cumplir con en el POI, el mismo que está alineado con el PEI Institucional. La gestión en la administración contractual para los contratistas a nivel nacional del RENIEC, lo realiza la SGLG en la Sede Central

de Lima; la atención de los requerimientos menores, son a través de los fondos por encargos, la gestión se realiza en las distintas jefaturas regionales donde se presta el servicio.

ER: La evaluación de los proveedores de servicios se realiza basándose en el acta de conformidad del servicio emitida por el área usuaria, en el caso de bienes, el almacén da conformidad dentro de la orden de compra. Si se trata de un bien informático o de la mejora de infraestructura, la GTI así como la SGSG, generan un informe técnico a fin dar a conocer el estado final, como una mejora a futuro.

Dentro de las mejoras de la metodología general de compras, se destaca la asignación de sectoristas por cada etapa en el proceso de adquisiciones, a fin de brindar soporte a los usuarios en este proceso.

En los últimos cinco años se han generado procedimientos de selección entre licitaciones públicas, concursos públicos, adjudicaciones directas, los cuales se han ejecutado satisfactoriamente.

(3) Identificar los asociados clave y las oportunidades de entrar en alianzas estratégicas, creando una visión común. (4) Analizar las diferentes alianzas establecidas con los colaboradores/asociados con el fin mejorar los resultados obtenidos (mejora de productos y servicios, mejora del beneficio mutuo, etc.). Los criterios de seguimiento pueden ser: reuniones sistemáticas, mesas sectoriales, visitas a las instalaciones del partner, etc. (5) Apoyar el mutuo desarrollo, creando nuevos productos y/o servicios, sinergias, etc. mediante un trabajo conjunto con los proveedores.

P: Dentro del Estado se promueve la Ley 27444 “Colaboración entre entidades para obtener un mejor servicio al Ciudadano”, para lo cual el RENIEC en el 2015, establece la Directiva de Convenios, la DI-376-SGEN/OC/001 “Lineamientos para la formulación de convenios de suministro de información y de cooperación interinstitucional suscritos por el RENIEC” que indica los pasos a seguir (Formulación, Aprobación, Ejecución, Monitoreo y Seguimiento) para hacer alianzas estratégicas con otras entidades del Estado y entidades privadas con las que se puedan trabajar en temas de mutuo interés, las formas de colaboración, son:

- Conferencias y reuniones, para intercambio de conocimiento.
 - Solicitudes de colaboración; para algunos temas puntuales.
- Convenios de colaboración; donde se establecen objetivos, responsabilidades, actividades, entre otros.

Cuadro 4.e.1. Objetivos principales para alianzas estratégicas

Mejorar la Identificación	A través de Mesas de Coordinación con entidades para contar con definiciones sectoriales, como coordinaciones individuales para campañas de empadronamiento.
Iniciativas para servicios Digitales	Trabajar con otras entidades para usar tecnología relacionada a la Identidad, y lograr servicios Digitales que ayuden a los ciudadanos a cumplir sus tareas, convenientemente.
Incremento de Capacidades del personal	Alianzas estratégicas con universidades y centros de estudios para capacitar al personal. Talleres para determinar las capacidades actuales.
Vigilancia Tecnológica	Trabajos de investigación y desarrollo de Pilotos para nuevas tecnologías.

D: El RENIEC ha identificado las principales entidades públicas con las que se pueden trabajar en forma conjunta sobre temas que pueden ayudar a cumplir con los objetivos institucionales.

Cuando se trabaja con empresas de tecnología se procura que potencien los procesos claves de la entidad, que cuenten con alta calidad de productos y que tengan importante presencia en el mercado.

ER: Las mejoras en las alianzas han sido impulsadas por la Oficina de Convenios, que ha ido mejorando las contraprestaciones con las entidades públicas, y definiendo adecuadamente los términos contractuales en todos los acuerdos.