

Criterio 5

Procesos y Clientes



La gestión por procesos es un pilar del sistema de trabajo del RENIEC que ha sido fortalecido con la aplicación de la normativa del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. El RENIEC implementa estrategias que colaboran a mejorar su gestión, para lo cual cuenta con áreas no operativas que impulsan el crecimiento de los servicios existentes y proporcionan herramientas que nos permiten adaptarnos a nuevas situaciones.

La Gerencia de Calidad e Innovación (GCI) promueve la aplicación de metodologías y herramientas de gestión de proyectos, gestión por procesos y gestión de la innovación; asimismo, se encarga de la gestión de las auditorías de los sistemas de gestión, medios por el cual se mide la eficacia del sistema y se identifican mejoras para el mismo. La Gerencia de Servicios de Valor Añadido (GSVA) promueve, gestiona, plantea mejoras, modifica o diseña nuevos servicios en línea, proponiendo su inserción en las necesidades de los usuarios institucionales públicos o privados.

La institución cuenta con documentos normativos (DN) que contienen las disposiciones emitidas por el RENIEC para diseñar, gestionar, verificar y mejorar los procesos de gestión interna de la institución.

5a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos, de acuerdo con la estrategia establecida

(1) Como define, revisa, documenta, comunica y forma a las personas en los procesos de la organización, estableciendo y difundiendo los procedimientos de trabajo; manteniéndolos actualizados y disponibles.

P y D: La institución ha establecido en la GP-379-GCI/002 "Metodología de Documentación de Procesos del RENIEC" aprobado en el año 2015, los lineamientos para definir, actualizar y documentar los procesos del RENIEC. Asimismo, en la Directiva DI-200-GPP/001 "Lineamientos para la Formulación de Documentos Normativos del RENIEC", actualizada en el año 2017, se establecen los lineamientos a los órganos para la formulación, difusión, actualización, vigencia y derogación de los documentos normativos de los procesos de gestión operativa y administrativa.

Los órganos son responsables de mantener actualizados los documentos normativos, pues a través de ellos regulan los procesos a su cargo y realizan de manera permanente procesos de revisión, actualización y depuración de los mismos, a fin de asegurar que reflejen sus funciones y procesos actuales.

Todos los aspectos relacionados con la gestión de los procesos (definición, revisión, documentación, comunicación y actualización), se difunden desde la Alta Dirección (AD) hacia todos los niveles de la institución, en ese proceso juegan un rol clave las gerencias responsables de los procesos misionales; siendo estas las encargadas de realizar la difusión a los colaboradores a través de los mecanismos implementados para la gestión del conocimiento. (Ver Gráfico 4.b.3). Asimismo, los documentos normativos están disponibles a través de la interface "Documentos Normativos" en la intranet institucional del RENIEC.

Para la formación de las personas en los procesos de la institución, se cuenta con un Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) desde el año 2012, el cual se actualiza anualmente. Dicho plan monitoreado por la Escuela Registral, examina las necesidades de formación y capacitación para la mejora del desempeño. (Criterio 3.b)

Asimismo, como un mecanismo para fortalecer la formación de las personas en la gestión de procesos y proyectos, la Gerencia de Calidad e Innovación brinda capacitaciones y asesoría a los órganos del RENIEC.

E y R: Como resultado de la revisión y evaluación anual, la GP-379-GCI/002 se actualizó en el 2017, considerando los lineamientos para la elaboración del mapeo de procesos y el plan de mejoras de las entidades públicas dispuestos por la PCM. Estos procesos de evaluación y revisión de los documentos se realizan en todos los órganos para los procesos ya establecidos así como para los nuevos, un ejemplo de aplicación de todos estos aspectos en un proceso nuevo son todos los procesos relacionados a la gestión del portal del ciudadano.

Adicionalmente, la Escuela Registral en coordinación con los procesos misionales realiza la evaluación de los resultados de las capacitaciones orientadas a la mejora de los procesos y sus resultados son utilizados para continuar y/o rediseñar las capacitaciones.

(2) Identificar las principales actividades o procesos productivos, definiendo quien, como, cuando debe prestarlos y documentándolos suficientemente para garantizar que se hacen correctamente.

P y D: El RENIEC ha identificado sus procesos misionales, estratégicos y de soporte, documentándolos en el Mapa de Procesos Institucional (Gráfico 5.a.1), el cual se difunde en el Plan Estratégico Institucional y otros medios. (Gráfico 2.a.1)

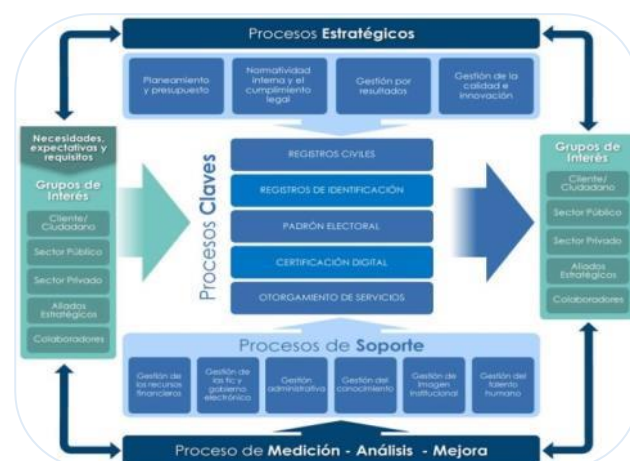


Gráfico 5.a.1 Mapa de Procesos

Los procesos clave cuentan con documentos normativos internos, en los cuales se detalla, el quién, cómo y cuándo se deben realizar los procesos. Ejemplo: la GP-379-GCI/002 define el Mapa de Procesos y sus niveles. Los documentos normativos son difundidos a nivel nacional a través de los canales de comunicación interna.

ER: La identificación de los procesos del RENIEC y todos los aspectos orientados a garantizar que se realizan correctamente, son evaluados y revisados de manera sistemática. Como resultado de esas evaluaciones y revisiones, el mapa de procesos ha sido analizado y actualizado a partir del año 2012.

Respecto a los documentos normativos, estos se evalúan, revisan y actualizan de acuerdo a la DI-200-GPP/001.

(3) Establecer de forma sistemática una metodología para el diseño, la gestión, la medida y la mejora de procesos orientados a aumentar el valor percibido por clientes y grupos de interés.

P: El RENIEC diseña, gestiona, mejora y mide sus procesos de manera sistemática desde su fundación; alineándose a las políticas de Estado y a sus objetivos estratégicos.

Es así que en el 2015, de acuerdo a la política de Modernización del Estado y Control Interno se aprobó la DI-366-GCI/007 "Gestión por Procesos del RENIEC", que define los lineamientos para aplicar progresivamente la gestión por procesos. Actualmente se viene trabajando la arquitectura de procesos, lográndose manejar una notación estándar y propia del RENIEC, en la que se definen los siguientes niveles. (Cuadro 5.a.1)

Cuadro 5.a.1 Niveles, diagramas y metodología de gestión de procesos		
Niveles de Gestión	Tipo de diagrama	Metodología
0	De contexto	Se caracterizan las interacciones que realiza el proceso con su entorno, y tiene relación con el diagrama SIPOC
1	De nivel superior	Se describe al proceso, los productos, servicios y/o resultados relacionados a este.
2	De expansión	Se comienza a explotar las excepciones a los caminos principales de la información dado que aumenta progresivamente el nivel de detalle, de aquí en adelante se permiten los flujos entre procesos.
BPMN	De flujo de actividades	Este diagrama representa el flujo de actividades de un proceso, muestra roles, actividades, decisiones y conexiones con otros procesos

Para mejorar sus servicios y procesos utiliza la normativa mostrada en el Cuadro 5.a.2 aplica la metodología de "Mejora de Procesos del RENIEC", efectúa el diagnóstico de la problemática a solucionar, evalúa la ejecución del proyecto de mejora y analiza el proceso.

Para garantizar el incremento del valor percibido por los clientes y grupos de interés, los procesos clave, cuentan con Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), donde se contempla la prevención de riesgos de interfase, a través de acuerdos y/o compromisos entre los diferentes órganos de la institución.

D: La metodología para el diseño, gestión, medida y mejora de los procesos se despliega a través de los canales de comunicación interna, hasta el nivel de las Jefaturas Regionales (JJRR), a los colaboradores mediante cursos proporcionados por la Escuela Registral (ER) y a los gestores de procesos a través de las actividades que realiza la Gerencia de Calidad e Innovación (GCI).

Cuadro 5.a.2 Normativa orientada a aumentar el valor percibido

Documento Normativo	Objetivo	Involucramiento de recursos
DI-366-GCI/007 Gestión por procesos del RENIEC	Establecer lineamientos que permitan la adopción progresiva y estándar de la gestión por procesos en la institución.	Enfoque al cliente – ciudadano
		Orientación a resultados
		Liderazgo
		Participación del personal
GP-379-GCI/002 Metodología de documentación de los procesos del RENIEC	Establecer lineamientos para documentación de procesos detallando los aspectos que se deben considerar para su correcta descripción. Incluye la identificación de indicadores para la medición del proceso	Mejora continua
		Personal: a través de su participación en la mejora
DI-344-GCI/001 Metodología para la gestión de proyectos institucionales	Regular la gestión de proyectos que se apliquen en los diferentes órganos de la institución.	Personal : formulación de proyectos
DI-400-GCI/005 Auditorías Internas del Sistema de Gestión del RENIEC	Establecer lineamientos para la planificación, el desarrollo y la verificación de Auditorías Internas del Sistema de Gestión.	Personal, Representante de Alta Dirección, auditores, auditados
GP-378-GCI/001 Mejora de procesos del RENIEC	Establecer lineamientos para la ejecución de la mejora de procesos.	Personal: a través de su participación en la mejora
		Cliente- ciudadano a través de la voz del cliente
DI-357-GCI/005 Metodología para la gestión de la innovación del RENIEC	Gestionar, monitorear y mejorar las actividades de innovación a nivel de los diferentes órganos.	Cliente- ciudadano - quejas, sugerencias
		Personal - sugerencias
		Proveedores a través de novedades tecnológicas
		Asociados - requerimientos para cumplimiento de normas

ER: Las metodologías de gestión de los procesos plasmados en documentos normativos del RENIEC se evalúan y revisan de manera sistemática cada dos años, para ello se toman en cuenta los siguientes criterios:

1. Resultados de los indicadores e Informes institucionales
2. Aspectos importantes establecidos en las metodologías de la PCM, en el Manual de Procesos del SERVIR y de los informes de retroalimentación de las auditorías internas y externas de calidad.

Por ejemplo en el último año están siendo actualizados 03 documentos normativos: DI-366 Gestión por Procesos, GP-378 Mejora de Procesos del RENIEC y GP-379 Metodología de Documentación de Procesos del RENIEC, en función a los lineamientos de la política nacional de modernización de la gestión pública de la PCM.

(4) Identificar a los procesos clave e involucrar a las personas, proveedoras, asociados y clientes en la mejora e innovación de productos.

P: Los procesos clave se encuentran identificados en el Mapa de Procesos (Gráfico 5.a.1), se involucra a las personas, proveedores, asociados y clientes en la mejora de los productos mediante la recepción de sus opiniones recibidas a través de las encuestas realizadas, buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, reuniones de trabajo con los aliados estratégicos para generar nuevos productos o servicios. (Gráfico 5.a.2)



Gráfico 5.a.2 Requerimientos claves

Mediante un trabajo conjunto con la Alta Dirección, Gerencias de Línea y la Gerencia de Calidad e Innovación; se proponen iniciativas y se realizan investigaciones para la mejora e innovación de nuevos productos y servicios a través de la vigilancia tecnológica como proceso organizado, selectivo y permanente para captar información del exterior e interior sobre ciencia y tecnología, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, para convertirla en conocimiento.

Por ejemplo: de las coordinaciones realizadas con el MINSA y el MEF surgió la necesidad de implementar el servicio de “padrón nominal”: lista nominal de niños y niñas menores de 6 años de edad registrados en una plataforma electrónica, que se actualiza permanentemente con información proveniente de las diferentes fuentes interconectadas al RENIEC. A continuación se puede visualizar la interacción de los grupos de interés en el siguiente Gráfico 5.a.3.



Gráfico 5.a.3 Grupos de interés Involucrados en la innovación y mejora de productos y/o servicios

D: Las mejoras e innovaciones de los productos o servicios se despliegan a todos los niveles de la institución a través de los canales de comunicación, mesas de trabajo, talleres, conversatorios, entre otros.

ER: La Alta Dirección asegura la sostenibilidad de los proyectos desarrollados por los equipos de mejora y los proyectos que se derivan fruto de recoger los

requerimientos de las organizaciones públicas y privadas a través de los diferentes órganos de la institución incluyendo las Jefaturas Regionales, equilibrando la visión, las expectativas de los grupos de interés y las capacidades de la institución.

Las metas e indicadores para evaluar el desempeño futuro del proyecto de mejora e innovación de productos, se encuentran establecidos en el Plan Operativo Institucional (POI) desde la creación de la institución hasta la actualidad, siendo evaluadas de forma trimestral y anual.

(5) Diseñar metodologías para resolver problemas de interfaces dentro de la organización y con agentes externos.

P: Los problemas de interfaces con agentes internos se solucionan mediante los “Acuerdos de Partes”, el proceso afectado acuerda con su proveedor los indicadores para que la entrega de su servicio se encuentre dentro de los parámetros requeridos de tal forma que no sea afectado el producto y/o servicio final.

La gestión de las interfaces con agentes externos se realiza a través del cumplimiento del contrato, evaluación de proveedores y cumplimiento de la normativa del proceso de adquisiciones para el Estado Peruano definida por el OSCE

D: El lineamiento de “Acuerdos de Partes” y “Evaluación de Proveedores” es aplicado por los procesos misionales que cuentan con sistemas de gestión de calidad (SGC) y están certificados.

Este lineamiento se practica entre las unidades orgánicas y el despliegue se realiza mediante lo establecido en el manual de calidad, procesos de capacitación, asesorías que realiza la GCI.

Las metodologías relacionadas con los agentes externos se despliegan hasta el nivel de las Jefaturas Regionales y se aseguran que se realice correctamente a través de capacitaciones, por cambios y actualizaciones en la normativa de contrataciones del Estado.

ER: Los criterios para establecer un “Acuerdo de Partes” han sido revisados y evaluados anualmente desde el año 2009. Dicha mejora se refleja en la actualización de los plazos, dimensión del servicio, mejora en la atención y comunicación, lo cual impacta en la mejora del desempeño organizacional. (Cuadro 9.b.4 Indicadores Institucionales).

Respecto a los proveedores externos, los procesos internos evalúan la conformidad del servicio y la Gerencia de Administración procede de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado.

(6) Utilizar datos sobre el rendimiento y capacidades actuales de sus procesos, así como indicadores de referencia adecuados para impulsar la creatividad, innovación y mejora.

P y D: El desempeño de los procesos es medido a través de la evaluación del Plan Operativo Institucional (POI), los cuales están relacionados con los objetivos institucionales definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Esta medición es a nivel de toda la institución.

Adicionalmente para revisar el rendimiento de los procesos misionales se ejecutan auditorías internas y externas a los Sistemas de Gestión, en ellas se identifican oportunidades de mejora que sirven de insumo para implementar mejoras en el sistema.

El despliegue de estos resultados se realiza a todos los niveles de la institución a través de los diferentes canales de comunicación interna.

ER: Los resultados de la evaluación del POI son medidos periódicamente desde la creación de la institución a través de indicadores y publicados en la web institucional. Asimismo, el rendimiento de los procesos son medidos anualmente por las auditorías internas y externas, los equipos de mejora revisan, analizan los indicadores de los procesos y realizan los ajustes necesarios para que la información resultante de los nuevos indicadores aporten a impulsar la creatividad, innovación y mejora.

5b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes

(1) Identificar a sus clientes actuales y potenciales, segmentándolos según el alineamiento estratégico adoptando políticas y procesos adecuados para gestionar eficazmente a la relación

P y D: El RENIEC cuenta con cinco procesos clave que reflejan los ejes de su rol dentro del Estado (Gráfico 5.a.1). Para cada uno de ellos se ha identificado a los clientes actuales y potenciales, segmentándolos de acuerdo a sus características y necesidades, lo que ha permitido definir y aplicar políticas y estrategias diferenciadas para cada uno, enmarcadas en los objetivos estratégicos de mejora del servicio, atención a sectores vulnerables e innovación y uso intensivo de la tecnología. (Cuadro 5.b.1)

Cuadro 5.b.1 Segmentación de clientes

Proceso Clave	Producto /Servicio	Cliente	Segmento de mercado
Registro de Identificación	DNI	Cliente ciudadano	Población de 0 - 3 años
			Población de 4 - 17 años
			Población de 18 - 64 años
			Población de 65 años a más
Registros Civiles	Actas Registrales	Cliente ciudadano	Población Inscrita manualmente
Certificación Digital	Certificado Digital	Persona Natural / Cliente ciudadano	Población de 18 años a más
		Persona Jurídica	Entidades Públicas
Padrón Electoral	Padrón Electoral	Cliente ciudadano	Mayores de 18 años
		Sistema Electoral	JNE/ONPE
		Persona Jurídica	Entidades Públicas
		Persona Jurídica	Organizaciones Políticas
Otorgamiento de Servicios	Suministro de Información	Persona Jurídica	Entidades Públicas
			Entidades Privadas

En el marco del compromiso que el RENIEC tiene con la sociedad respecto a los sectores más vulnerables (Población de 0-3 años, mayores de 65 años, en situación de pobreza, discapacitados, etc), articula redes y alianzas estratégicas para la formulación y ejecución de planes en favor del acceso universal a la identificación, ello como parte de las estrategias diferenciadas para la atención a determinados segmentos de mercado. Estas estrategias han sido plasmadas en el Plan Nacional Perú Libre de Indocumentación 2017-2021.

Las políticas nacionales relacionadas a la gestión eficaz del servicio al cliente son consideradas y referenciadas en los documentos normativos de la institución y desplegadas a todos los niveles incluyendo a las Jefaturas Regionales, a través de los canales de comunicación interna.

ER: El último Plan Nacional referido a la indocumentación ha sido elaborado con la participación de diversas entidades y contiene un diagnóstico de las barreras que dificultan la documentación de siete grupos específicos: niños, niñas y adolescentes; adultos mayores; población de zonas fronterizas; víctimas de violencia política; población indígena de la Amazonía; personas con discapacidad; y personas transgéneros. En el plan se definen las medidas que deben adoptarse para cada grupo y cada barrera. Esta información es fundamental para la evaluación, revisión y actualización de la segmentación de clientes.

(2) Utilizar las herramientas de marketing, la investigación de mercados, encuestas de los clientes y otras formas de adquirir información para determinar las necesidades y expectativas de clientes y grupos de interés respecto a los productos y servicios, tanto en la actualidad como en el futuro.

P: El RENIEC para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, utiliza información que proviene de la voz del cliente, investigación de mercados, encuestas, canales de comunicación para los grupos de interés, estas metodologías y herramientas señaladas son utilizadas en todos los procesos clave y en la Carta de Servicios en función del enfoque al cliente aplicado en el marco del seguimiento de los sistemas de gestión de la calidad certificados. Las necesidades y expectativas específicas identificadas son utilizadas para la generación de proyectos de mejora de los procesos, productos y servicios que brinda la institución.

D: Los casos del Acta Electrónica, DNI Electrónico, Descentralización de Impresión del DNI, Registro Civil Bilingüe, son ejemplos de proyectos que han sido aplicados para atender y superar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Internamente estas actividades de marketing se definen en la Alta Dirección con la participación de todas las gerencias que tienen a su cargo los diferentes productos o servicios que ofrece la institución.

ER: Los resultados de los proyectos se reflejan en los indicadores de la Carta de Servicios y son publicados en el portal institucional, estos se evalúan y revisan contrastándolos con los compromisos de dicha carta. Los proyectos son reconocidos en concursos promovidos por organismos públicos o privados; por ejemplo: Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora-SNI. Los resultados obtenidos en las encuestas también se usan para subsanar problemas de infraestructura de los puntos de atención.

(3) Diseñar y desarrollar productos y servicios nuevos y mejorados, para atender las necesidades y expectativas de los clientes; (5) Determinar las mejoras de la cartera de productos y servicios optimizando la cadena de valor (ampliando, simplificando, rediseñando...), personalizando para el cliente los productos/servicios o agregando servicios/productos que complementen los actuales

P: Desde su creación institucional, el RENIEC promueve el diseño y desarrollo de mejoras en sus productos y servicios y los equipos de trabajo aplican las metodologías descritas en los documentos indicados en el Cuadro 5.a.2. Utilizando como fuente de información, los requerimientos claves del cliente-ciudadano y principales características del diseño (Gráfico 5.a.2), la institución aplica desde el año 2013 la metodología para la Gestión de Proyectos Institucionales del RENIEC, normativa que tiene como base la metodología del PMBOK y metodología de la gestión de la innovación del RENIEC alineada a la medida del RENIEC. (Criterio 4.d)

Debido al Involucramiento de los interesados en la Innovación y mejora de productos y/o servicios (Gráfico 5.a.3), se ha logrado productos innovadores que impactan directamente en los clientes-ciudadanos.

D y ER: Los equipos de mejora han implementado, optimizado sus procesos y han innovado productos y servicios con las tecnologías emergentes. Se puede ver ejemplos de proyectos en el Cuadro 5.b.2., cuyos informes han sido evaluados y revisados y han obtenido reconocimientos (por ejemplo: RGPM, Ministerio de Cultura). Para ello, los equipos han realizado pruebas y pilotos sobre la aplicación de las innovaciones realizadas.

Cuadro 5.b.2 Ejemplos de proyectos

Proyecto	Objetivo	Entidades involucradas	Cliente clave
Registro Civil Bilingüe – El RENIEC al rescate de las lenguas originarias del Perú	Gestionar la Interculturalidad en el Registro Civil, a través de la integración, preservación y revitalización de las lenguas originarias reconocidas en el Perú en beneficio de los peruanos, para que puedan realizar en su lengua originaria diversos trámites en el registro civil.	OR: Oficina Registral RENIEC OREC: Oficina de Registros del Estado Civil (Municipalidades) ORA: Oficina de Registros Auxiliares (Centros de Salud) ORAF: Oficina de Registros Afiliadas (Municipalidades interconectadas)	Comunidades Nativas, Centros Poblados
Certificado de nacido vivo	Sistematizar el proceso de registro y emisión del Certificado de Nacido Vivo (CNV), en alianzas estratégicas con el MINSA.	Ministerio de Salud	Padres de los recién nacidos.
Certificado de defunción en línea (CDEF)	Desarrollar un sistema que permita a los médicos registrar y certificar la muerte de una persona con mayor rapidez y seguridad jurídica al procedimiento.	Ministerio de Salud (MINSA), el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el RENIEC	Familiares de los difuntos.

(4) Usar la innovación, la creatividad y las nuevas tecnologías para desarrollar productos y servicios competitivos

P: El RENIEC diseña, desarrolla, mejora e innova servicios que satisfacen las expectativas del cliente. A partir de los requerimientos del cliente - ciudadano (Gráfico 5.a.2), el uso intensivo de las nuevas tecnologías, se fomenta el gobierno electrónico, promoviendo la innovación y la creatividad de manera sistemática, se han adoptado buenas prácticas mundiales aplicando la Metodología para la Gestión de la Innovación y el *Benchmarking*. (Criterio 2.b)

Asimismo, se está innovando en el proceso de captar las necesidades de los ciudadanos a través de la Empatía (que es parte del Diseño Centrado en las Personas); aquí se capta lo que los ciudadanos Dicen-Hacen-Piensen-Desear-Sienten de tal forma que el diseño de la solución sea ajustado a esas necesidades.

D: La innovación, la creatividad y las nuevas tecnologías se promueven en toda la institución. Por ejemplo para la necesidad de contar con servicios más ágiles, el RENIEC ha desarrollado y puesto a disposición aplicaciones gratuitas (RENIEC Móvil Facial y DNI Bio Facial) y el Portal del Ciudadano que ofrece 26 servicios digitales en Web, la mayoría virtual. La entidad continúa con las investigaciones sobre tecnologías emergentes como Data

Science y Analíticas Avanzadas, Inteligencia Artificial, Blockchain, y Biometría de Iris y de Voz, oportunidades tecnológicas que pronto podrán ser implementadas en los servicios del RENIEC.

Una experiencia importante en proceso es: “Empatía” es el proyecto en conjunto con la PCM denominado “Autenticación Digital para todos los servicios del Estado Peruano”. Para el uso de las nuevas tecnologías, se han agregado 10 usuarios de consulta al servicio de Gartner, de tal forma que más personas de las áreas tecnológicas tengan acceso a las novedades y plantear soluciones disruptivas. Desde el año 2017 se cuenta con la Sub Gerencia de Diseño de Servicios que está encargada de “diseñar, crear, organizar, mantener nuevos servicios enfocados con las necesidades de los usuarios institucionales” usando la metodología de Innovación de la entidad.

ER: Estos nuevos servicios al formar parte de los procesos se incorporan en las mediciones del Sistema de Gestión de la Calidad y se encuentran bajo monitoreo mediante las Auditorías Interna y Externa y las “Cartas de Servicio”.

5c. Se producen suministran y mantienen productos y servicios

(1) Implantar nuevos métodos relacionados con la producción y distribución de productos y servicios.

P y D: En el Cuadro 5.a.2. se muestra la normativa interna para la implantación sistemática de nuevos métodos relacionados con la producción y distribución de productos. Para el despliegue se utiliza los canales de comunicación internos. Los métodos implantados alcanzan a todos los procesos clave, estratégicos y de soporte de la institución y se aplican en las etapas de producción, distribución y gestión de los procesos, como se observa en los Cuadros 5.c.1. y 5.c.2.

ER: La evaluación de los resultados y cambios tecnológicos demanda la necesidad de implantar nuevos métodos, por ello se ha desarrollado un Plan de expansión de las certificaciones con enfoque *End to End*. Los procesos clave certificados con la Norma ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad, ISO 27001-Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la Norma UNE 93200-Cartas de Servicios, han desarrollado indicadores de desempeño de los procesos que permiten monitorear, controlar y tomar acciones de mejora.

(2) Planificar la prestación del servicio, en función de las necesidades de los clientes y de las capacidades de la organización. Utilización y aprovechamiento de herramientas y metodologías específicas, TIC's, etc. para dicha planificación

P: El RENIEC cuenta con reportes de los resultados de los indicadores de producción que están alineados a los objetivos estratégicos que sirve de base para la proyección de una futura demanda. Con esta información los jefes, administradores de oficina y funcionarios planifican la prestación del servicio y asignan cuotas de producción por servidor considerando el tipo de servicio, la capacidad operativa y segmentación de clientes. (Cuadro 5.b.1)

Cuadro 5.c.1 Métodos y soluciones implantados para la mejora de los procesos clave

Proceso Clave	Método/Solución aplicada	Descripción
Registros de Identificación	Atenciones Especiales (2007)	Para los clientes imposibilitados de trasladarse a un centro de atención, como hospitales, albergues, domicilio-adulto mayor y personas en estado crítico.
	Plataforma Virtual Multiservicios (2009)	Cajero de Autoservicios Valorados del Estado, expendedor de copias de actas de nacimiento, matrimonio y defunción, y receptor de pagos de servicios RENIEC.
	Atención a personas en estado de vulnerabilidad (2005)	Campaña con brigadas itinerantes, quienes se trasladan a lugares de difícil acceso, como caseríos y comunidades nativas fronterizas, para brindar servicios de registros civiles y de identificación.
	Centro de Personalización-DNIE (2013)	Ambiente diseñado de acuerdo a la Norma ISO 27001:2013 Seguridad de la Información, para el proceso de personalización y emisión del Documento Nacional de Identificación Electrónica.
	Desconcentración de las Plantas de DNI y RRCC (2014)	Desconcentración del procesamiento del DNI y RR.CC, así como su distribución y entrega, con las mismas características de seguridad y calidad con las que se cuenta la Sede Operativa de Lima.
	Uso de Fichas de Trámite Decadactilar (2014)	Ficha que incorpora la tecnología de diez (10) huellas, requerida por el Sistema Automatizado de Identificación Biométrica ABIS.
	Uso de ABIS (2014)	Sistema Automatizado de Identificación Biométrica ABIS, aplicativo que sirva para poder validar la identificar a los ciudadanos, a través de sus impresiones dactilares e Identificación Facial.
	Digitalización de sustentos presentados por los ciudadanos (2014)	Procedimiento mediante el cual se digitaliza los documentos que presenta el ciudadano como sustento, para el trámite de identificación.
	Captura en Vivo (2015)	Registro digital de trámites del DNI (captura de imágenes a través de dispositivos biométricos), y su validación por medio del Sistema Automatizado de Identificación Biométrica institucional.
	Consulta de estado de trámite en línea (2011)	Aplicación informática que permite al ciudadano consultar en línea el estado de su trámite del DNI.
Registros Civiles	RENIEC Móvil Facial (2015)	Aplicación que permite realizar varios trámites de manera virtual a través de un Smartphone
	Línea certificada bajo el sistema de Microformas digitales (2005)	Modalidad a través del cual un documento físico se convierte en digital, agregándole valor legal mediante un proceso de fedatación informática otorgado por un fedatario juramentado.
	Acta Registral Electrónica (2010)	Producto digital que registra las inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción.
	Consulta de incorporación de hechos vitales(2012)	Aplicación informática que permite al ciudadano consultar en línea, si su Acta Registral se encuentra incorporada al RENIEC, para solicitar una copia en cualquier agencia del RENIEC y en los PVM.
	Certificado de Nacido Vivo en línea (2014)	Modalidad de registro de un certificado vivo de manera inmediata al nacimiento de un niño, realizado directamente en el hospital firmado por el médico tratante
Padrón Electoral	Registro Civil Bilingüe (2015)	Modalidad de registro con un componente de inclusión multicultural que apertura la inscripción de hechos vitales en la lengua originaria del ciudadano
	Publicación de Listas de Padrón Inicial (1998)	Permite asegurar el correcto tratamiento de las solicitudes de eliminación o tachas, y reclamos presentados por los ciudadanos u organizaciones políticas que se interpongan en el marco de un proceso electoral, consulta popular y/o vecinal con fines de demarcación territorial
	Verificación Domiciliaria (2013)	Comprueba la veracidad del domicilio declarado por el titular de la inscripción en el RUIPN en el marco de un proceso electoral o consulta popular, y de manera permanente de acuerdo a Ley 30338
Certificación Digital	Georeferenciación (2013)	Permite conocer las coordenadas geográficas de los ciudadanos mediante el sistema de posicionamiento global – GPS
	Uso de Match on Card (2012)	Aplicación mediante el cual se identifican biométricamente a los ciudadanos, durante el proceso de entrega del DNI, solicitado vía Web.
	ReFirma-Suite (2017)	Este producto es una suite de componentes que permite efectuar operaciones de firma digital basada en certificados Digitales de usuario final X509v3.
	DCDelivery (2017)	Producto que permite realizar la entrega automatizada de certificados digitales a usuarios finales en tres tipos de módulos criptográficos: Sistema Operativo de una PC , Tarjeta y Token Criptográfico.
	ReCifra-Engine (2017)	Producto que efectúa el cifrado de datos para el intercambio de información confidencial entre un Emisor y un Receptor sin necesidad de intercambio de contraseñas (esquema de cifrado asimétrico)
	Plataforma Integrada de la Entidad de Registro – PIER (2017)	Plataforma a través de la cual se gestionan los contratos de prestación de servicios y solicitudes de emisión y cancelación de certificación digital de persona jurídica y sistemas de información.

Asimismo, el RENIEC ha desarrollado servicios virtuales aplicando metodologías ágiles de desarrollo de software. Adicionalmente, se ha implementado sistemas de seguridad de la información en los procesos misionales para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de forma transversal en los servicios, procesos, sistemas de información, infraestructura tecnológica y física.

D y ER: Se difunde -a través de los canales de comunicación- y ejecuta la planificación de la prestación de los servicios en los procesos, así como en los locales de atención. A través de la aplicación de Captura en vivo se ha logrado reducir el tiempo de entrega del DNI y mejorar la calidad de las imágenes (fotografía, impresión dactilar y firma). Producto de la revisión, se ha identificado nuevos canales de otorgamiento de servicios a los clientes-ciudadanos, los mismos que ha sido incluidos en el Portal del Ciudadano.

(3) Definir los indicadores y las actividades para hacer el seguimiento de la eficacia y eficiencia de todos los procesos: controles de calidad, objetivos, responsables, dinámica de gestión y seguimiento, gestión de no conformidades internas.

P: Los indicadores de los procesos se encuentran alineados a los objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Asimismo, cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) y planes de acción que son instrumentos de gestión que contienen las actividades y tareas a ser desarrolladas por cada una de las áreas para el cumplimiento de las metas establecidas en un periodo anual.

Los procesos clave cuentan con sistemas de gestión de la calidad y seguridad de la información certificados. La institución cuenta con documentos normativos vinculados al control de salidas no conformes, acciones correctivas y auditorías internas, entre otros, que delimitan las actividades de seguimiento, eficacia y eficiencia de los procesos.

Cuadro 5.c.2 Métodos y soluciones implantados para la mejora de los procesos estratégicos y de soporte

Procesos Estratégicos	Método/Solución aplicada	Descripción
Planeamiento y Presupuesto	Aplicativo informático para desarrollo de fases del proceso (2018)	Los órganos planifican en el POI sus actividades a desarrollar, según sus funciones y competencias, para el logro de los objetivos institucionales, basándose en los presupuestos asignados. La verificación del cumplimiento de los planes operativos es realizada por los responsables de cada subproceso en el órgano.
	Norma para la elaboración aprobación y difusión de DN – (2008)	Establece pautas para la elaboración de Documentos Normativos que regulan las disposiciones técnicas normativas en todas las áreas internas.
Normatividad Interna y el cumplimiento Legal	Expediente Administrativo (2013)	Procedimiento para el tratamiento de actos irregulares de un administrado, servidor o funcionario de la entidad que presente indicios de ilícitos penales que afecten la seguridad registral.
Gestión de la Calidad e Innovación	Metodología para la Gestión de la Innovación (2014)	Permite gestionar, monitorear y mejorar las actividades de innovación que realizan las áreas de la institución referidas; a la generación y desarrollo de ideas que logren atender o anticiparse a las necesidades.
	Gestión por Procesos (2015)	Establece lineamientos para la adopción del estándar de gestión por procesos.
Procesos de soporte		
Gestión de las TIC y gobierno electrónico	UNICENTER Service Desk (2015)	Establece lineamientos respecto a las diferentes acciones que debe ejecutar el personal de Soporte Técnico Operativo en atención de incidentes y solicitudes de usuarios a través de esta herramienta.
	Software de Gestión y Monitoreo de Red (2012)	Mantiene un óptimo rendimiento de la red de datos (de medios de transmisión físicos e inalámbricos) a nivel nacional, así como también el registro de los eventos e incidencias ocurridas en la misma.
Gestión administrativa	Solicitudes de Mantenimiento de instalaciones (2016)	Para ello la Unidad orgánica de Servicios Generales mantiene contratos con proveedores (vigilancia, limpieza y mantenimiento) para atender a los órganos.
	Pedido-Comprobante de Salida (PECOSA) (2010)	El Almacén Central emite el comprobante (PECOSA) cuando el bien sale para ser despachado al órgano o usuario correspondiente
	Clasificador Presupuestal de Gastos (1995)	Consiste en un conjunto de cuentas de gastos, ordenadas y agrupadas de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio que se esté adquiriendo o la operación financiera que se esté realizando
Gestión de imagen institucional	Plan de Estrategia Publicitaria (2010)	Herramienta de planificación y desarrollo de todas las campañas a realizarse durante el año conforme al artículo 3° de la Ley N°28874, Ley que regula la Publicidad Estatal.
	Estructura de casuísticas diversas (2012)	Los clientes –ciudadanos diariamente realizan consultas de casos que se presentan a través de la Línea 0800, Aló RENIEC, Chat, correo electrónico, consulta web y el operador puede responderles a través de ésta estructura.
Gestión del talento humano	Administración del Legajo del servidor (2017)	Mantener los registros actualizados de cada trabajador y todos los servidores son responsables de remitir la documentación que asegure la actualización de sus legajos personales en educación, formación, habilidades y experiencia
	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (2012)	Indica los conocimientos que los trabajadores requieren desarrollar o fortalecer para desempeñar eficazmente su función. Sirve de base para las actividades de capacitación y elaboración del PDP.
	Plan de Desarrollo de Personas (PDP) (2012)	Es un plan de gestión que busca mejorar las acciones de capacitación del personal el cual es presentado a la autoridad SERVIR

El seguimiento a los resultados de los indicadores de eficacia y eficiencia se realiza a través del análisis de datos en cada proceso, las revisiones por la dirección, las auditorías internas y externas, así como en reuniones sostenidas entre el Gerente General y los responsables de los procesos clave.

D y ER: Los indicadores del POI son medidos trimestralmente por los órganos, los que reportan los resultados a la Gerencia de Planificación y Presupuesto (GPP) para su seguimiento, control y difusión.

Asimismo, la institución cuenta con procesos clave certificados en las normas ISO 9001:2015, UNE 93200-Cartas de Servicios y UNE-ISO 27001:2014, en cuyo marco se efectúan revisiones y auditorías internas y externas de manera periódica, las mismas que permiten diseñar planes de acción para la mejora continua.

Es por ello, que la Gerencia General tiene planificado ampliar el alcance de los SGC; incorporando a todas las Jefaturas Regionales a nivel nacional, iniciando por la Jefatura Regional de Arequipa y Trujillo.

(4) Definir y gestionar el servicio de atención (responsables, plazos, formato, enlace con los procesos de mejora, quejas, reclamaciones y sugerencias).

P: Mediante Cartas de Servicio, el RENIEC ha asumido compromisos de calidad para con sus clientes-ciudadanos, definiendo responsables, plazos, enlaces con los procesos de mejora, formas de sugerencias y reclamos.

A través de la Línea 0800, chat, correo electrónico se brinda orientación al cliente-ciudadano respecto a los servicios que ofrece la institución; las incidencias y sugerencias que se identifican, son derivadas a los órganos correspondientes para su análisis y atención.

La información sobre el servicio prestado es recabada mediante el libro de reclamaciones y el buzón de sugerencias, tratada por los órganos competentes y cuyo seguimiento es responsabilidad de la Defensoría de la Identidad.

D: A la fecha, la institución gestiona el servicio de atención a nivel nacional, a través de una red de 463 Centros de Atención distribuidos en 16 Jefaturas Regionales, habiéndose implementado algunos de estos Centros de Atención por alianzas con universidades, gobiernos locales y el Banco de la Nación. Asimismo, gestiona el servicio a nivel internacional a través de 204 Oficinas Consulares distribuidas en 78 países.

ER: Evalúa y revisa sus servicios de atención con el resultado de los indicadores de las Cartas de Servicio, entre otros. Los resultados derivan en planes de acción para la mejora de los procesos. Algunas de las acciones tomadas de la evaluación realizada son la ampliación del horario de atención en las oficinas con mayor demanda, nuevos servicios a través de la web (portal del ciudadano, aplicaciones móviles).

5) Analizar y gestionar el ciclo de vida útil de los productos y servicio

P, D y ER: El análisis y gestión del ciclo de vida útil de los productos y servicios se realiza a lo largo de la institución con la participación de las diversas unidades operativas, estratégicas y de asesoría. Los resultados de la evaluación permanente se traducen en la evolución de los productos y servicios cuyos ciclos de vida se muestran en el Gráfico 5.c.1.

5d. Se promocionan y comercializan los productos y servicios

(1) Definir un proceso de “puesta en el mercado”, alineado con la estrategia organizacional estableciendo herramientas adecuadas para consorcios, internet, redes sociales, publicidad.

P: Concluido el desarrollo de un nuevo producto o servicio, las Gerencia de Imagen Institucional y la de Valor Añadido, se encargan de realizar la promoción. Para ello, en cumplimiento de la Ley N° 28847 – Ley que Regula la Publicidad Estatal, la Institución elabora anualmente el Plan de Estrategia Publicitaria, el cual se ha ido mejorando año a año y se encuentra alineado a los objetivos estratégicos de la institución.

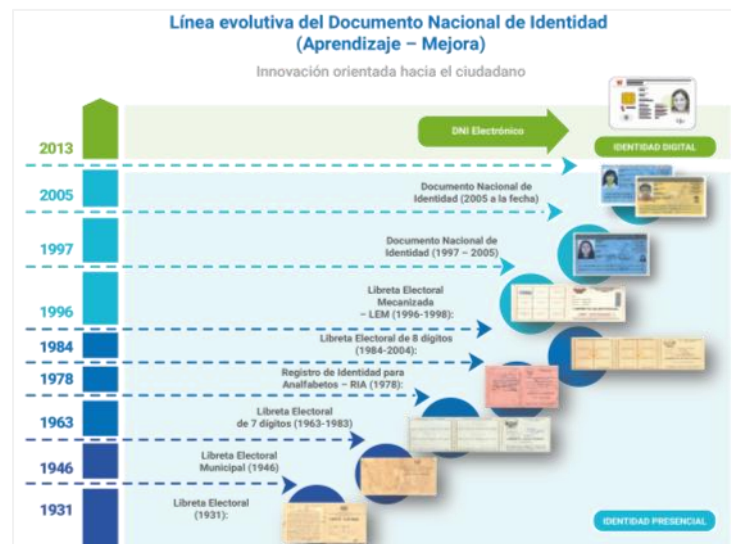
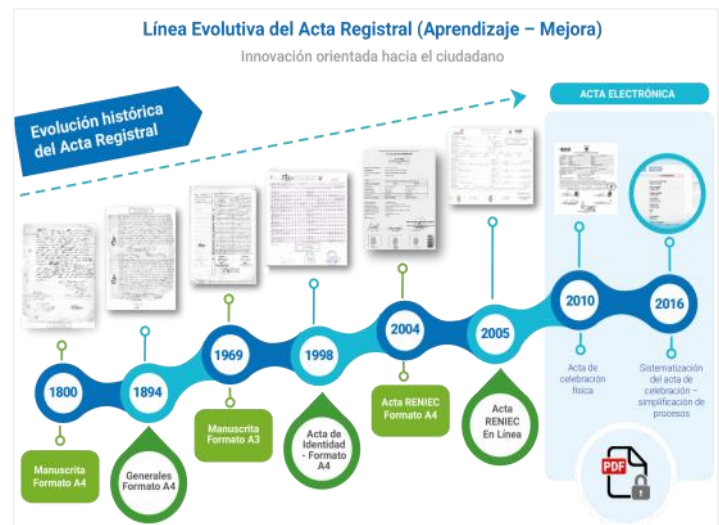
D: Este plan es formulado por la Gerencia de Imagen Institucional (GII) y aprobado por la Jefatura Nacional, en el cual se define las campañas publicitarias que se realizarán durante el año y los medios y/o plataformas de comunicación a utilizar. Para la aprobación se despliega a GPP, GAJ, SGEN y JNAC, una vez emitida la Resolución Jefatural de aprobación, es publicada en el Portal de Transparencia del RENIEC.

ER: La GII ha promovido mejoras en el Plan de Estrategia Publicitaria. En el 2016 y 2017 se puede apreciar la aplicación de campañas BTL (*Below The Line*), el cual consiste en emplear formas de comunicación no masivas dirigidas a un segmento específico y también la aplicación de campañas ATL (*Above The Line*) que son las campañas de publicidad que utilizan los medios tradicionales y masivos como radio, prensa, televisión, entre otros.

(2) Potenciar, crear y difundir la marca o imagen corporativa, que transmita los valores de la organización, a través de acciones publicitarias o de marketing.

P: El RENIEC cuenta con el Plan de Estrategia Publicitaria y su finalidad es mantener informado al público interno y externo sobre las acciones y servicios que presta la institución así como potenciar y difundir su imagen corporativa usando diferentes medios y/o plataformas de comunicación como prensa escrita, radio, televisión, portal institucional y del ciudadano, redes sociales. Asimismo el RENIEC sensibiliza la importancia de la identificación y registro de hechos vitales a los niños a través de un tour guiado en el museo del RENIEC. De igual manera, se cuenta con la Memoria Institucional y Notitas informativas que comunican las noticias de los eventos en los que participa el RENIEC, entrevistas, logros a nivel nacional e internacional y retos cumplidos por el personal.

Gráfico 5.c.1 Evolución de Productos y Servicios



D: Asimismo, el Plan de Estrategia Publicitaria está a disposición de la ciudadanía a través del Portal de Transparencia de la página web institucional del RENIEC. Con el correo electrónico, boletines, spots publicitarios en Tótems, así como en redes sociales, se comunica novedades de servicios, se promueve valores y se informa las noticias del RENIEC.

Como ejemplo tenemos, Donación de Órganos, en él se comunica los beneficios de realizar esta acción en bien del prójimo. (Gráfico 5.d.1)



Gráfico 5.d.1 Donación de órganos

ER: La GII evalúa las campañas publicitarias mediante indicadores de desempeño, los cuales son elaborados para calcular el alcance de las campañas publicitarias ejecutadas. Esta evaluación se realiza trimestralmente y es remitida al Órgano de Control Institucional.

(3) Establecer canales de comunicación a través de los cuales ofrecer las propuestas de valor de sus productos o servicios para cada segmento de clientes actuales y potenciales

D: Las Cartas de Servicio se encuentran publicadas en la página web para conocimiento de la población en general y en la intranet para acceso del personal de la institución.

Asimismo, con los canales de comunicación se difunde las propuestas de valor de sus productos o servicios

- Centros de Atención, Mesa de partes institucional, Servicios de Atención Especial, Campañas de identificación itinerante Blog Identidad Digital, Blog Crónicas del Registro Itinerante, Portal del Ciudadano, Línea telefónica gratuita Aló RENIEC 0800-11040, Chat RENIEC, Correo electrónico disponible en cada proceso, Redes sociales (Facebook, Twitter, Tumbur), Servicios en línea a través de la página web www.reniec.gob.pe, Libro de Reclamaciones, Buzón de sugerencias).

ER: Las Cartas de Servicio se revisan anualmente y se actualizan cada dos años y/o cuando sea necesario. Para ello, el equipo de mejora de los procesos involucrados en los compromisos establecidos, revisa las capacidades de sus procesos y determina las necesidades y expectativas de los grupos de interés a fin de actualizar los compromisos establecidos y mantener vigente la Carta de Servicios.

(4) Establecer indicadores de control y seguimiento de productos y servicios individuales o gamas de productos: coste-beneficio, valor añadido.

P y D: Cada órgano identifica indicadores operativos que se encuentran alineados a los objetivos estratégicos, se analizan los resultados y se reportan trimestralmente a través del POI; se toman las acciones necesarias para lograr cumplir con las metas establecidas. Adicionalmente, los procesos certificados cuentan con

indicadores de calidad, los cuales se enfocan en la mejora del servicio y la satisfacción del cliente-ciudadano.

ER: Con los resultados de las auditorías internas y externas, revisión por la dirección, análisis de datos, incidentes, incumplimientos legales, reclamos y sugerencias y oportunidades identificadas por el personal del proceso, se revisa la pertinencia de los indicadores establecidos, sus metas y acciones a tomar para la mejora.

Ejemplos de mejora: En el proceso de servicio de atención al cliente de la GRCD se ha optimizado los plazos de atención. También, los procesos certificados han identificado, analizado, evaluado y tratado los potenciales riesgos que pueden afectar al producto y/o servicio. Otro ejemplo de mejora está referido a la nueva infraestructura del proceso de Registro Electoral.

(5) Evaluar el impacto de las estrategias, planes, canales de distribución de productos/servicios realizando su seguimiento, desarrollo de servicios complementarios, contactos, etc., con el fin de determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

P: Anualmente el RENIEC contrata los servicios de prestigiosas empresas del medio para la realización de estudios e investigación de mercado respecto a la satisfacción del usuario sobre los servicios que se brindan en los diferentes canales de atención: agencias, oficinas registrales (OR), oficinas registrales auxiliares (ORA), plataformas virtuales multiservicios (PVM), página web, que representan además estrategias de intervención según segmento.

D: Los resultados de estas encuestas son desplegados a las diferentes unidades orgánicas a fin de tomar las medidas correctivas que correspondan.

ER: Como parte de los resultados, la satisfacción general de los servicios brindados en los diferentes canales de atención mantiene un nivel aceptable desde el año 2012 (Criterio 6.a). Asimismo mediante la evaluación realizada del estudio de investigación de mercado se implementó la impresión descentralizada a fin de reducir el tiempo de entrega del DNI para zonas alejadas.

(6) Mantener la innovación y la creatividad en las relaciones con los clientes

P: Desde el año 2014, la institución cuenta con la Directiva DI-357-GCI/006 Metodología para la Gestión de la Innovación, la cual orienta a los diferentes órganos en la gestión, monitoreo y mejora de las actividades de innovación.

Las relaciones con los ciudadanos tienen un esquema multicanal, que se va innovando para mejorar la experiencia del ciudadano en su relación con la entidad; dentro del proceso de Transformación Digital en el que se encuentra el RENIEC, esas relaciones contemplarán nuevos canales y deberán ser más gratificantes para los ciudadanos.

D: En ese sentido, de tener solamente la atención presencial, las relaciones se han ido complementando con otros canales, especialmente digitales: chat, teléfono, aplicaciones móviles, servicios Web, etc.

Otro canal importante es donde el RENIEC va hacia el ciudadano, completamente al revés del flujo normal, mediante campañas itinerantes que establecen una relación ciudadano-Estado en el mismo lugar donde habitan.

ER: La atención del RENIEC, debido al uso innovador de los canales, es considerado uno de los mejores en la administración pública. Según la encuesta de IPSOS Apoyo del 2017 – por encargo de la PCM – el total de personas satisfechas asciende a 84%; y dentro de las recomendaciones se indica que “La atención de personas es el aspecto que más impacta en la satisfacción general de los usuarios”.

5e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes

(1) Determinar y satisfacer los requisitos de los clientes en sus relaciones a corto, medio y largo plazo con la organización; (5) Formalizar sus compromisos con los clientes sobre la base de las expectativas de éstos

P: La institución determina los requisitos de sus clientes a partir de los mecanismos de comunicación de la voz del cliente (Encuestas Directas, encuestas indirectas, Aló Reniec, Chat, correo, Libro de Reclamaciones, otros mecanismos de interacción directa o indirecta con el cliente) que incluyen las encuestas directas e indirectas, además de los requerimientos regulatorios, el juicio de expertos entre otras diversas fuentes de información. Las Cartas de Servicios son documentos en los que el RENIEC ha formalizado las expectativas que sus clientes pueden ver satisfechas, los compromisos de calidad que asume en función de los recursos disponibles, análisis de necesidades y expectativas y las facilidades que tiene previstas para su atención.

Desde el 2012, se han actualizado e incrementado los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios.

D: Estas Cartas de Servicios se encuentran disponibles para cualquier ciudadano que requiera consultarlas en la página web institucional, mientras que en la institución están publicadas en la intranet institucional, además de haberse remitido vía el Sistema Integrado de Trámite documentario para conocimiento de todas las instancias de la institución.

ER: Para evaluar la calidad de sus servicios, en cada carta se han establecido indicadores cuya gestión ha sido asignada a diferentes unidades orgánicas involucradas en el proceso y cuyo control se encuentra a cargo de la Gerencia General, unidad que analiza los resultados y remite las recomendaciones que correspondan a las unidades orgánicas involucradas.

Para medir la satisfacción de sus clientes, el RENIEC aplica sistemáticamente encuestas directas e indirectas: encuestas directas, realizadas por la Gerencia de Operaciones Registrales en el marco del Premio a la Calidad de Atención al Usuario del RENIEC cuyo fin es reconocer a aquellos Centros de Atención que obtengan el más alto indicador de satisfacción y compromiso con el usuario en cada sede regional; y encuestas indirectas, a través de la contratación de empresas para la realización de estudios e investigación de mercados de la opinión a nivel nacional sobre los servicios que brinda (Criterio 6.a).

(2) Establecer y mantener un diálogo con los clientes basado en la confianza y transparencia

P y D: El RENIEC ha establecido mecanismos de comunicación para escuchar la voz de sus clientes, es así que a través de la Línea telefónica gratuita nacional Aló RENIEC 0800-11040, el Chat y el Correo Institucional, se mantiene un contacto ágil y transparente.

En el 2018, Aló RENIEC ha cumplido 15 años de operación, habiendo atendido desde el año 2012, más de 1'485,543 consultas del Aló, 897,173 consultas del Chat y 234,140 consultas y sugerencias de los clientes de diferentes procesos misionales.

ER: Se evalúa la satisfacción de los clientes – ciudadanos respecto a los servicios brindados a fin de tomar acciones o implementar planes de mejora. (Criterio 6.a)

(3) Crear grupos de trabajo con clientes clave para el diseño, innovación de productos orientados a satisfacer sus necesidades actuales y futuras

P y D: En el marco de las normativas de Gestión de la Innovación del RENIEC y Gestión por Proyectos Institucionales del RENIEC, se crean mesas de trabajo con diversas entidades del Estado, a fin de desarrollar proyectos estratégicos que brinden un servicio de valor al Cliente-Ciudadano. Los órganos participan en las mesas de trabajo a través de uno o más representantes.

ER: Se efectúa la revisión y el monitoreo permanente de los avances y resultados obtenidos en el proyecto, lo que permite identificar oportunidades de mejora y/o realizar acciones correctivas. Asimismo, se realiza el seguimiento de las expectativas del cliente con a fin de identificar iniciativas de mejora en el servicio.

(4) y (6) Utilizar encuestas regulares, otras formas estructuradas de obtención de datos, y la información conseguida a través del contacto día a día con el cliente, por ej.; sus quejas, para determinar su nivel de satisfacción y mayor conocimiento de las mismas y sus expectativas; Disponer de un sistema de recogida ágil de quejas y reclamaciones de los clientes, con plazos prescritos de respuesta

P: El Sistema de Reclamaciones institucional cumple los mecanismos establecidos en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y la Guía de Procedimientos GP-383-GOR/015, Libro de Reclamaciones y Gestión del Reclamo. (Gráfico 5.e.1)

D: El despliegue de este documento se da a través de la página web institucional y dentro de la institución a través de la intranet y el SITD.

ER: La unidad responsable del Libro de Reclamaciones consolida y analiza los reportes mensuales que se traducen en recomendaciones que posteriormente son enviadas a las unidades orgánicas involucradas. Finalmente, el sistema institucional es supervisado por el órgano Defensoría de la Identidad.



Gráfico 5.e.1 Sistema de Reclamaciones Institucional