

Criterio 9

Resultados Globales



El RENIEC al ser una entidad autónoma, goza de atribuciones en materia técnica, administrativa, económica y financiera. Es así que la mayor parte de sus ingresos proviene de recursos directamente recaudados (RDR – 79.1%) correspondiente a tasas pagadas por los clientes-ciudadanos y servicios de consultas en línea. Asimismo, cuenta con recursos Ordinarios (RO – 19.7%) asignados por el Estado peruano y finalmente, cuenta con ingresos provenientes de la cooperación técnica internacional o de transferencias de entidades estatales para el desarrollo de temas específicos, denominados donaciones y transferencias. (DyT – 1.2%)

Los indicadores de los productos y servicios de los procesos clave de la institución, muestran consistencia y solidez, presentando un crecimiento sostenido, permitiendo alcanzar las metas establecidas para cada uno de ellos en el transcurso de los años.

9.a Resultados Clave

4.a.1 Resultados del control de la gestión y presupuestarios

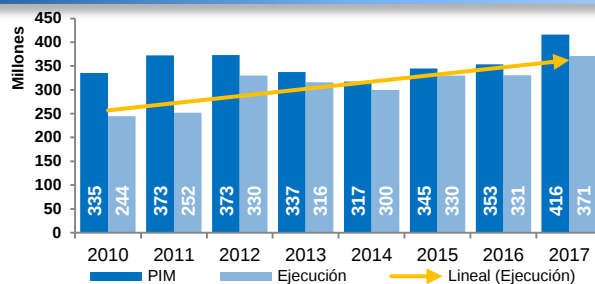
Ejecución presupuestaria

Tendencia: En los últimos años la ejecución del presupuesto del RENIEC mantiene una tendencia creciente desde el 2010 pasando de tener una ejecución presupuestal de 244 millones (72.9%) en el 2010 a 371 millones (89.2%) el año 2017, correspondiendo a un incremento del 51.9% respecto al 2010. (Gráfico 9.a.1)

Objetivo: La ejecución del presupuesto permite medir y evaluar la eficacia de la institución, en relación al cumplimiento de todas las actividades proyectadas durante el año.

Causa: El RENIEC en el último año (2017), incrementó considerablemente su presupuesto anual, debido al aumento de los ingresos directamente recaudados (RDR), debido al crecimiento en la demanda de trámites de DNI por caducidad, copias certificadas y servicios en línea.

Gráfico 9.a.1 Ejecución vs Meta (PIM)



Nota: La ejecución del 2017 es preliminar antes del cierre y conciliación presupuestal
Fuente: Sub Gerencia de Presupuesto - GPP

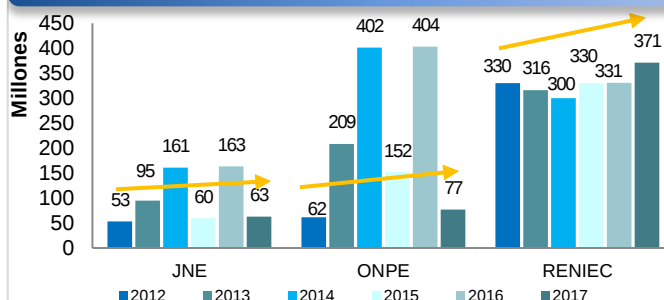
Evolución comparativa del presupuesto anual

Tendencia: Los ingresos por recursos directamente recaudados (RDR), se han incrementado respecto al año base en un 52.10% aproximadamente, teniendo un punto máximo de 330 millones en el año 2017, debido principalmente al nivel alcanzado en la identificación de mayores de edad, lo cual representa el 99.3% al 2017.

También existe una tendencia creciente en la fuente por recursos ordinarios (RO), cuya cantidad representa el 23.8% en el año 2010 y 19.7% en el año 2017, así mismo se tiene ingresos procedentes de las transferencias de partidas por parte del MIDIS y el MEF, por el cumplimiento de metas establecidas en los convenios suscritos con esas entidades.

Comparación: Las entidades que conforman el Sistema Electoral Peruano, son el JNE, ONPE y el RENIEC, las cuales comparten funciones y características similares en la conducción de los procesos electorales del país. Al comparar la ejecución presupuestal entre las tres, se muestra que el RENIEC mantiene una alta ejecución presupuestal. (Gráfico 9.a.2)

Gráfico 9.a.2 Ejecución del presupuesto en el Sistema Electoral

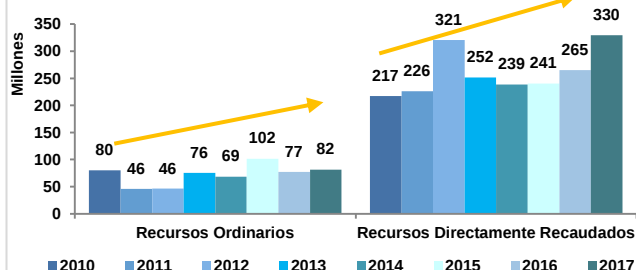


Nota: La ejecución del 2017 es preliminar antes del cierre y conciliación presupuestal
Fuente: Sub Gerencia de Presupuesto - GPP

Objetivo: Los recursos ordinarios (RO), están dentro del marco del programa estratégico **acceso de la población a la identidad**, el cual financia las campañas gratuitas de los trámites de DNI, dirigido a los sectores vulnerables (pobreza y extrema pobreza). Esto ha permitido que en el periodo comprendido del año 2010 al 2017 se hayan realizado más de 12'417,757 trámites gratuitos de DNI.

Causa: El crecimiento de los recursos directamente recaudados (RDR), se debe al incremento de los trámites de DNI principalmente por las renovaciones y duplicados de DNI, y también por la alta demanda de los servicios en línea (Gráfico 9.a.10), por otro lado el crecimiento en la asignación de recursos ordinarios por parte del MEF, obedece al éxito de los compromisos asumidos por RENIEC para documentar a los ciudadanos de los sectores vulnerables. En este sentido el RENIEC se constituye en un aliado estratégico para el Estado que contribuye a impulsar el acceso de la ciudadanía a los programas sociales. (Gráfico 9.a.3)

Gráfico 9.a.3 Presupuesto RENIEC por principales fuentes de financiamiento



Nota: La ejecución del 2017 es preliminar antes del cierre y conciliación presupuestal
Fuente: Sub Gerencia de Presupuesto - GPP.

Control del presupuesto

Tendencia: En los últimos seis años, la ejecución presupuestal presenta una tendencia sostenible para cada uno de dichos años. (Gráfico 9.a.1)

Objetivo: El presupuesto institucional asigna recursos para tres grandes rubros: personal, equipos, bienes y servicios. (Gráfico 9.a.4)

En los últimos seis años la proporción del gasto ha sido homogénea en los tres rubros, que considera gastos rígidos históricos y niveles de gasto variable (bienes y servicios, equipos) predefinidos en los "techos presupuestales" según el MEF.

Esto contribuye a llevar un mejor control del gasto presupuestal que se realiza de acuerdo con los procedimientos del Estado Peruano, los cuales buscan una mayor calidad y causalidad del gasto público. Por otro lado, es importante indicar que la Ley N° 27444, Ley General de Procedimiento Administrativo, señala que el costo del producto o servicio que se brinda al público, debe estar relacionado directamente con sus costos de producción. (ver criterio 4.a)

Gráfico 9.a.4 Asignación de recursos a principales rubros de gasto



Nota: La ejecución del 2017 es preliminar antes del cierre y conciliación presupuestal
Fuente: Sub Gerencia de Presupuesto - GPP

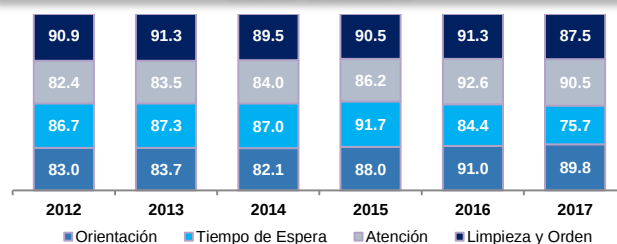
Causa: La mejora continua, la optimización de procesos, implementación de sistemas de calidad y el soporte de las tecnologías de información, han permitido al RENIEC obtener economías de escala en los procesos clave de Identificación, Registros Civiles y Certificación Digital, que son los que generan la mayor cantidad de ingresos a la Entidad.

Percepción de los grupos de interés relevantes

Tendencia: Según los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente-ciudadano (GOR), el RENIEC viene obteniendo altos niveles de satisfacción de los servicios brindados a los ciudadanos en sus diferentes tipos de oficinas.

Objetivo: El cliente – ciudadano es la razón de ser de la institución, por ello se realizan encuestas semestrales (encuesta GOR), para medir la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios que se brinda en las locales de atención; se evalúa la satisfacción en cuatro categorías: orientación, limpieza y orden, tiempo de espera y atención, con los resultados obtenidos se identifican a los locales con mejor calificación, las cuales reciben un reconocimiento mediante la entrega del gallardete. (Gráfico 9.a.5)

Gráfico 9.a.5 Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Ciudadano



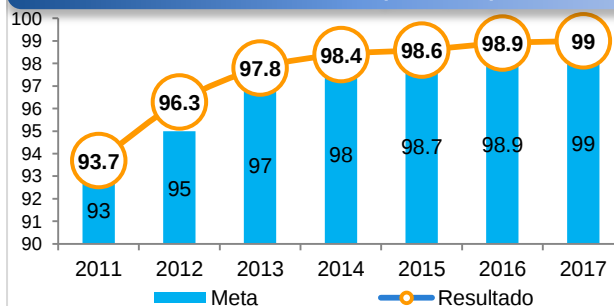
Fuente: Gerencia de Operaciones Registrales

Causa: Para la institución la opinión de los ciudadanos es importante, lo que se manifiesta en un elevado compromiso del personal que atiende al público, a fin de mantener la calidad en la atención.

Atención a Sectores Vulnerables

Tendencia: Respecto a la atención de los sectores vulnerables, el RENIEC ha obtenido resultados importantes en la identificación, llegando en el año 2017 a una cobertura del 99%. (Gráfico 9.a.6)

Gráfico 9.a.6 Cobertura de Población identificada con DNI en zonas vulnerables (2011-2017)



Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales ENAPRES - INEI
Nota: Los resultados del 2017 corresponde a resultado preliminar (enero - noviembre)
Elaboración: Sub Gerencia de Estadística - GPP



Objetivo: En cuanto al objetivo general “Atención a la población vulnerable”, el RENIEC desde el año 2005 lidera la ejecución del Plan Nacional contra la Indocumentación, con el propósito de reducir la cantidad de indocumentación.

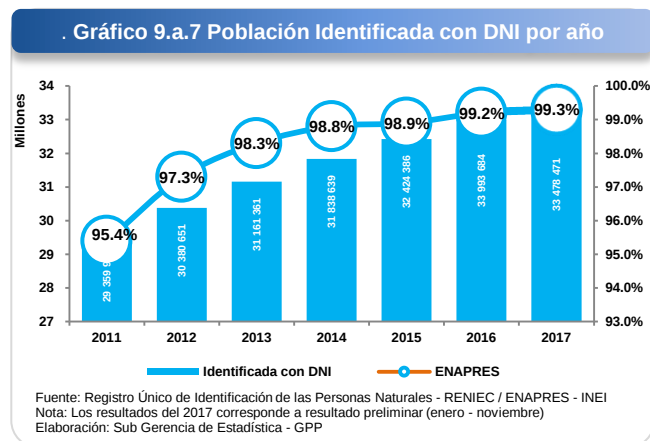
Causa: El avance de la Identificación en estos sectores vulnerables, se ha consolidado con la ejecución del Plan Nacional Perú contra la Indocumentación, lo que permitió incluir mejoras en la normatividad, optimizando la atención a dichas poblaciones, que presentan mayores problemas por errores en su partida de nacimiento o por la carencia de este documento debido a que no fueron inscritos o por destrucción de los mismos. (Gráfico 9.a.6)

9.a.2. Volumen por Actividad, Productos y Servicios Claves

Proceso Clave: Registros de Identificación

Población Identificada con DNI

Tendencia: Desde el 2011 existe una tendencia creciente y estable en la identificación de ciudadanos con DNI, alcanzando el 99.3% en el año 2017. (Gráfico 9.a.7)

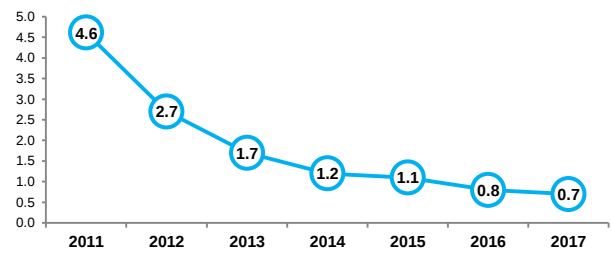


Objetivo: El RENIEC tiene como función principal identificar a las personas, otorgándoles el documento de identificación (DNI) el cual les permite ejercer sus deberes y derechos ciudadanos.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, tiene a su cargo realizar cada año la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES), la cual mide el avance de los principales indicadores de los programas presupuestales del sector público, es así que mediante esta encuesta se obtiene información del avance de la cobertura de la identificación.

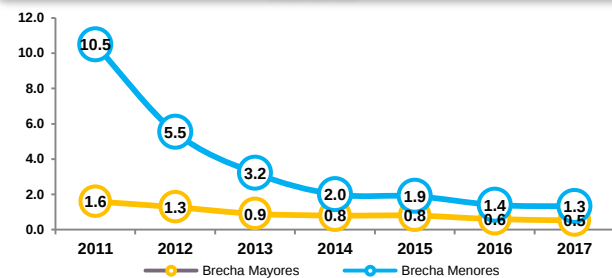
Causa: Con la finalidad de acortar la brecha de las personas indocumentadas, se han implementado diversas estrategias como: la apertura de oficinas de registros en hospitales (ORA), campañas itinerantes para los sectores vulnerables y la creación de nuevos puntos de atención a nivel nacional. (Gráfico 9.a.8)

Gráfico 9.a.8 Brecha en Identificación a nivel nacional



Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales ENAPRES - INEI
Nota: Los resultados del 2017 corresponde a resultado preliminar (enero - noviembre)
Elaboración: Sub Gerencia de Presupuesto - GPP

Gráfico 9.a.9 Brecha en identificación de mayores y menores



Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales ENAPRES - INEI
Nota: Los resultados del 2017 corresponde a resultado preliminar (enero - noviembre)
Elaboración: Sub gerencia de Estadística

Proceso Clave: Otorgamiento de servicios

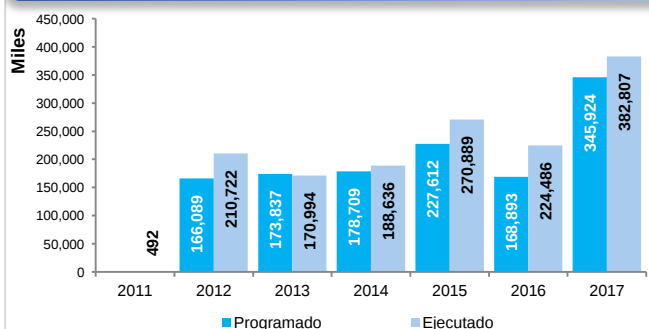
Consultas en línea y cotejo masivo

Tendencia: A partir del 2014 se han incrementado los servicios por consultas en línea y cotejo masivo, tal es así que para el 2017 el incremento respecto al 2012, representa un aumento del 223.7%.

Objetivo: RENIEC brinda servicios en línea a las instituciones públicas y privadas, mediante los cuales se suministra información de los ciudadanos a fin de poder verificar de forma segura su identidad. Estos servicios son: Consultas en línea vía internet, línea dedicada y verificación biométrica.

Causas: El incremento de estos servicios se debe a la necesidad que tienen las organizaciones por identificar fehacientemente la identidad de las personas, como por ejemplo para el acceso a programas de gobierno, con la finalidad de otorgar beneficios a los ciudadanos. (Sector público) o facilitar la identificación para el otorgamiento de créditos por parte de las entidades financieras (Sector público y privado), evitándose las suplantaciones de identidad. (Gráfico 9.a.10)

Gráfico 9.a.10 Otorgamiento de Servicios en Línea



Fuente: Gerencia de Tecnología de la Información



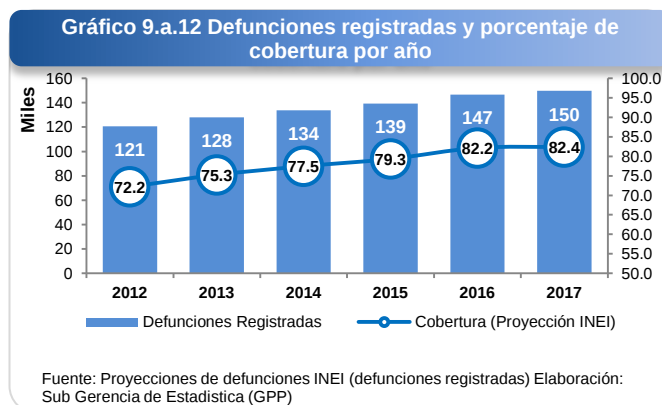
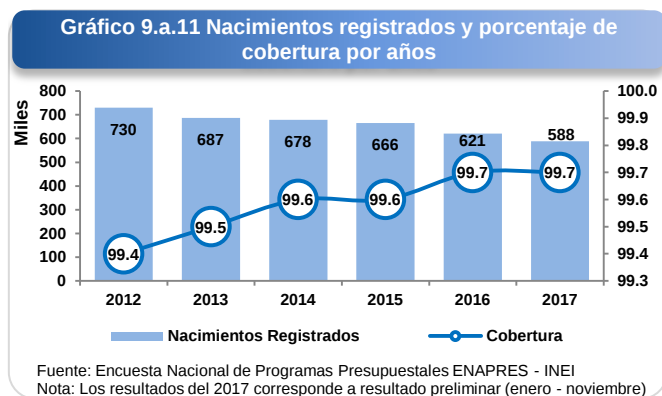
Proceso Clave: Registros civiles

Inscripciones de hechos vitales

Tendencia: En los últimos años existe una tendencia creciente en la cobertura del registro de hechos vitales, la que se mantiene hasta el año 2017. (Gráficos 9.a.11 y 9.a.12)

Objetivo: Otra de las funciones principales del RENIEC, es el registro de los hechos vitales y los actos modificatorios del estado civil, los cuales constituyen una de las principales fuentes de datos demográficos. Esta información se entrega mediante estadísticos al INEI, conteniendo los hechos vitales (nacimientos y defunciones) y los actos modificatorios del estado civil. (matrimonio y divorcios)

Causa: La creciente cobertura de las inscripciones se deben a las estrategias implementadas por la institución, los cuales permiten el oportuno registro.



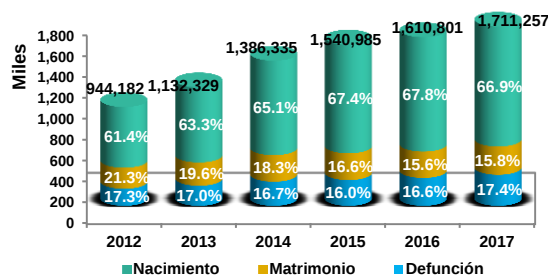
Certificación de copias de actas registrales

Tendencia: La emisión de copias certificadas de actas registrales de nacimiento, matrimonio y defunción es otro producto clave del RENIEC, que se deriva del proceso de inscripción en los Registros Civiles. Se observa una tendencia creciente, con un incremento en 2017 del 81% respecto al 2012. (Gráfico 9.a.13)

Objetivo: La copia certificada es el documento oficial expedido a nombre del Estado, que prueba la ocurrencia del hecho inscrito; estas pueden ser solicitadas en cualquier Oficina Registral (OR), Plataforma Virtual Multiservicio (PVM), Agencias y MAC a nivel nacional.

Causa: El avance en la estrategia de integración y digitalización de Registros Civiles, de la implementación de nuevas Oficinas Registrales a nivel nacional y Oficinas Registrales Auxiliares (ORA) en los principales hospitales del país donde se registran los nacimientos, han permitido que el RENIEC pueda contar con un mayor número de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil. (Gráfico 9.a.13)

Gráfico 9.a.13 Copias certificadas de actas registrales por año



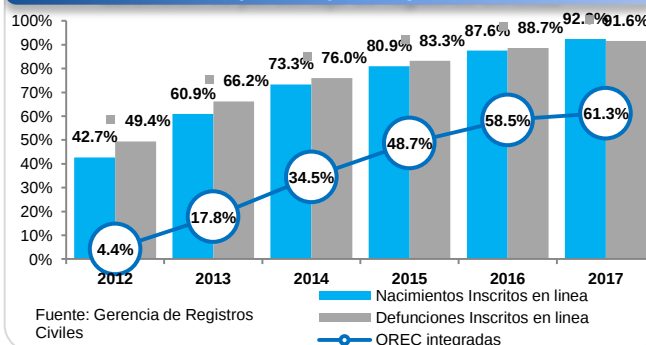
Integración de los Registros civiles

Tendencia: Se han obtenido avances significativos en la cantidad de oficinas de registros civiles en las municipalidades (OREC) integradas al RENIEC, lográndose al año 2017, integrar 1,239 oficinas de registros civiles a nivel nacional, lo que ha permitido alcanzar avances importantes en las inscripciones de los registros civiles.

Objetivo: Esta integración ha permitido, reducir los errores en los registros civiles, así como contar con información en tiempo real, debido a la implementación del software para el registro en línea. Cabe indicar que para el 2018 se tendrán integrados todos los registros civiles provinciales a nivel nacional, toda vez que el avance ha sido sostenido en las regiones que cuentan con conectividad.

Causa: Debido a la implementación de oficinas en los hospitales (ORA) y al avance en la implementación de los registros en línea en las OREC, se consiguió alcanzar altos índices de registros en línea; es preciso indicar que el avance de las integraciones de OREC depende de que las municipalidades cuenten con conectividad, lo cual limita la expansión a todos los distritos del país. (Gráfico 9.a.14)

Gráfico 9.a.14 Avance de los registros de nacimiento y defunción vs porcentaje de registros en línea

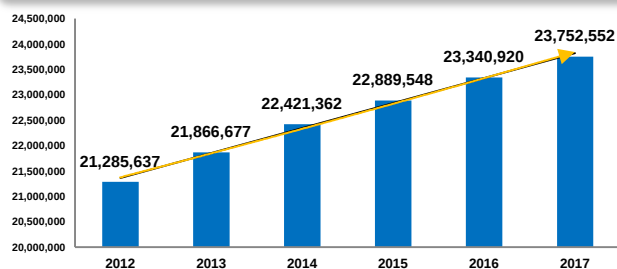


Registro electoral

Ciudadanos en el padrón electoral

Tendencia: El RENIEC mantiene permanentemente actualizada la información de los ciudadanos hábiles para ejercer su derecho al voto, observándose un crecimiento anual de aproximadamente 500 mil nuevos ciudadanos hábiles para votar. Tendencia que se mantiene en los últimos años. (Gráfico 9.a.15)

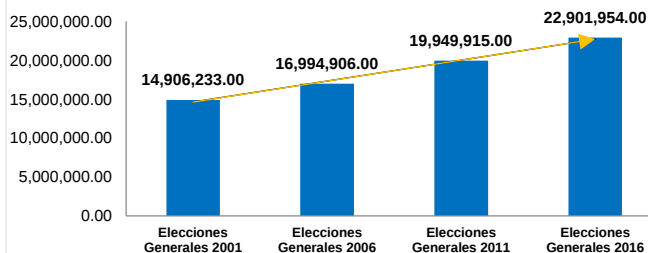
Gráfico 9.a.15 Población hábil para votar



Fuente: Sub Gerencia de Estadística (GPP)

Objetivo: RENIEC con eficiencia y oportunidad, actualiza y entrega el Padrón Electoral al Jurado Nacional de Elecciones – JNE, el cual una vez aprobado es utilizado para convocar a los diferentes procesos electorales. (Gráfico 9.a.16)

Gráfico 9.a.16 Población electoral en procesos de elecciones 2001, 2006, 2011 y 2016



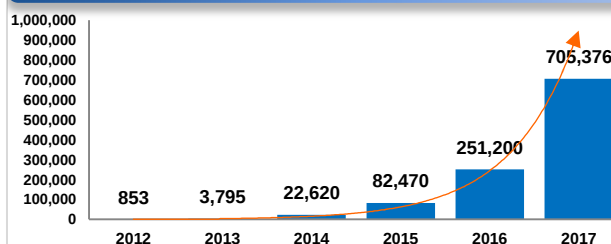
Fuente: Sub Gerencia de Estadística (GPP)

Causas: Debido al compromiso de identificar al total de la población se ha alcanzado en el tiempo un aumento significativo de electores, lo que permite a más ciudadanos participar en el ejercicio de sus derechos, como por ejemplo en la elección de sus autoridades.

Certificación Digital

Tendencia: El certificado digital fue implementado en el último trimestre de 2012. Desde su lanzamiento, su emisión ha venido incrementándose progresivamente, superando desde el 2013 las metas establecidas mostrando una fuerte tendencia al crecimiento. (Gráfico 9.a.17)

Gráfico 9.a.17 Certificados digitales emitidos



Fuente: Gerencia de Certificación y Registro Digital (GCRD)

Objetivo: La institución busca la mejora en sus diferentes procesos, por lo que promueve las iniciativas que buscan contribuir en la mejora e innovación de los procesos. (Identificación, RR.CC, Certificación Digital)

Causa: La tendencia positiva se debe a las actividades que se realizan para impulsar la identidad digital mediante la suscripción de convenios y la elaboración y ejecución del Plan de Masificación del DNle, que ha permitido que los beneficiarios de pensión 65 y PRONABEC cuenten con DNle y que las entidades desarrollen e implementen servicios digitales contribuyendo a la política Cero Papel.

La norma ISO 9001 es la base del sistema de gestión de calidad del RENIEC, interviene en todos los elementos de la administración de calidad de los principales procesos de la Institución. Es un sistema efectivo que permite administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los instrumentos que orientan el sistema de gestión de la calidad son la política de calidad y los objetivos de calidad.

Para el año 2018, el RENIEC ha logrado obtener las siguientes certificaciones y recertificaciones lo que demuestra la preocupación constante de la alta dirección por optimizar constantemente los principales procesos de la Institución en beneficio de la ciudadanía (Imagen 9.a.1)

EVOLUCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS PARA LOS PROCESOS CLAVES



Mejora continua es beneficio de los ciudadanos

Imagen 9.a.1 Evolución de las Estrategias implementadas para los procesos claves

Innovaciones y mejoras

Objetivo: La institución busca la mejora en los diferentes procesos de la institución, por lo que promueve las iniciativas que buscan contribuir en la mejora e innovación de los diferentes procesos. (Identificación, RR.CC, Certificación Digital)

Tendencia: La implementación de innovaciones a través de los años, es una práctica permanente del RENIEC, la cual se desarrolla debido a la evaluación del desempeño de sus diferentes procesos. (Cuadro 9.a.1)

Cuadro 9.a.1 Innovaciones y Mejoras relevantes por Año		
Año	Innovaciones y Mejoras	Descripción de Innovación
2018	Portal del Ciudadano	El Portal del Ciudadano tiene como finalidad ofrecer una serie de servicios en la web que el RENIEC brinda a los ciudadanos mediante el uso de su DNI electrónico (DNle). Estos servicios son posibles gracias a la seguridad que un dispositivo como el nuevo DNle ofrece para la obtención remota de, por ejemplo, actas oficiales y certificados de inscripción, así como la posibilidad de firmar documentos digitales, entre otras operaciones.
2017	Grupos de Trabajo por Población Vulnerable, un aporte para el cierre de brechas en documentación con sostenibilidad	En el marco del Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011-2015, se crean los Grupos de Trabajo por población vulnerable, mecanismo de coordinación interinstitucional para promover la documentación de las minorías. Estos grupos han permitido concretar importantes propuestas de mejoras para promover el acceso de esta población a la identidad. Los Grupos de Trabajo permiten detectar problemas particulares de estos sectores, porque las normas y procedimientos nacionales no se adecúan a su situación. de esta forma se proponen modificaciones administrativas y normativas para que adecuarnos a las necesidades de las poblaciones vulnerables.
2017	Acta registral electrónica	Servicio a través del cual, se registran los actos de hechos vitales (registros de nacimiento, matrimonio y defunción) en forma más ágil y segura y con el cual posteriormente y a pedido del ciudadano se puede obtener una copia con el mismo valor legal que un registro tradicional
2017	Certificado de defunción en línea (CDEF)	El proyecto CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN EN LÍNEA (CDEF), es una herramienta sistematizada donde los médicos registran y certifican la muerte de una persona mediante una herramienta digital desarrollada por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) que brinda mayor rapidez y seguridad jurídica al procedimiento.
2016	Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe	Servicio con alcance nacional que brinda dos modalidades de atención, registro de forma manual y electrónica, la primera modalidad consiste en brindar la atención en su propia lengua nativa y dotar a los registradores los de materiales registrales bilingües (formularios impresos de actas registrales para las inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción), generalmente esta modalidad se brinda a las zonas más alejadas. En la segunda modalidad todo el procedimiento se realiza a través del registro electrónico, software que permite seleccionar la lengua nativa e imprimir todos los formatos registrales en versión bilingüe, generando mayor accesibilidad a través de los puntos de atención que cuenten con internet en cualquiera de las oficinas RENIEC.
2016	Automatización del proceso de distribución Doc. de Gestión	Nuevo proceso sistematizado para el envío en tiempo real de los avisos de depuración; esto significa que no se enviarán documentos físicos sino que estos serán remitidos automáticamente al portal del Registrador Civil desde el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas.
2016	"El Estado y la tecnología al servicio de los usuarios de Pensión 65"	La necesidad de optimizar los procesos de cara al usuario, evitando el uso de firmas manuscritas como sustento de pago y el empleo de contraseñas que generan alto riesgo en el uso de tarjetas de débito por parte de los usuarios, motivó que el RENIEC, Pensión 65-MIDIS y el Banco de la Nación, implementen una solución que identifica plenamente a los usuarios del programa y permite un acceso seguro y confiable a los canales de pago del sistema financiero.
2016	Modelo de Gestión Documental (OAD)	Es un proceso soporte en la Administración Pública (AP) para la gestión de las comunicaciones internas y externas basada en 4 sub-procesos: Emisión, Envío, Recepción, Archivo y Control de los Documentos;
2016	"Red Interinstitucional de recuperación de actas para el acceso a la Identificación" (GPRC)	Como consecuencia del terrorismo, desastres naturales, y otros, las actas registrales de muchos ciudadanos fueron destruidas o perdidas. Los ciudadanos afectados eran en su mayoría personas de sectores vulnerables, de la tercera edad o iletrados. Esta problemática está cambiando con la implementación de la Red Interinstitucional de recuperación de actas para el acceso a la Identificación, estrategia que fortalece la integración y compromisos entre entidades del estado y organismos de cooperación internacional, para la recuperación de las actas
2016	"Devolución de Pagos de los Servicios del RENIEC"	"Devolución de Pagos" es un servicio en línea que permite al ciudadano solicitar la devolución por el pago realizado de uno o más servicios del RENIEC, a través de los diferentes medios (BN, BC, PVM y Visa) el cual no hizo efectivo y cuyo reembolso se realiza inmediatamente a través de las ventanillas del Banco de la Nación una vez que el ciudadano haya registrado su solicitud
2016	Biometría facial	Sistema que a través de la lectura del rostro, puede lograr el reconocimiento de un ciudadano (si no se sabe quién es) o la verificación de su identidad (para evitar suplantaciones), aunque este muestre cambios en su fisonomía, como la presencia de barba, bigote, calvicie, cabello largo, nuevo peinado, lentes e incluso pequeñas cirugías plásticas, dado que la estructura ósea del cráneo se mantiene desde la mayoría de edad. Este sistema es muy importante también en casos como el de personas que carezcan de manos o de las extremidades superiores, lo que impide una identificación por falta de huellas digitales.
2015	Captura en vivo	El RENIEC ha puesto en producción la Captura en Vivo - Registro Biométrico, que automatiza el proceso de registro del trámite del DNI, capturando en forma digital las imágenes mediante dispositivos biométricos realizando una verificación biométrica de huellas y facial, logrando una identificación plena del ciudadano
2015	Registro Civil Bilingüe	Esta buena práctica tiene como objetivo principal la necesidad de brindar mayores facilidades a los peruanos y peruanas que tienen una lengua materna distinta del idioma oficial castellano, para que puedan realizar diversos procedimientos en el registro civil con un efectivo soporte oral y escrito en su lengua originaria; mejorando la atención al usuario con una novedosa fórmula cultural, en beneficio de la comunidad y del proceso de revitalización lingüístico respectivo.
2015	DNI descentralizado	Se buscó reducir el tiempo de atención para las solicitudes de emisión del DNI a través del análisis y evaluación del desempeño del proceso, desarrollando e implementando actividades orientadas a la descentralización del procesamiento del DNI, así como su distribución y entrega, con las mismas características de seguridad y calidad con las que cuenta la Sede Operativa ubicada en el Departamento de Lima.
2014	Trámite de duplicado DNI vía Banco de la Nación	Este nuevo servicio evita que el ciudadano se desplace a una oficina registral para continuar con el trámite del duplicado DNI previo al recojo del documento, ahorrando con ello tiempo de desplazamiento y espera, debido a que toda la tramitación se hace a través de la WEB.
2014	Gobierno Electrónico - Promoviendo el diseño e implementación de servicios digitales al alcance del ciudadano	El RENIEC ha implementado la Planta PKI, como parte de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica que le permite administrar el ciclo de vida de los certificados digitales, además ha logrado la apertura de Oficinas EREP para la atención a los usuarios, acreditaciones como entidad de certificación y registro de acuerdo a la normativa peruana, proporciona software para gestión de trámite documentario y software de firma digital a las Entidades que lo solicitan, realización de campañas de sensibilización y entrenamiento a las Entidades Públicas como Privada, para masificar el uso de los certificados digitales; todo ello con el propósito de mejorar la gestión pública y apoyar a la modernización del Estado permitiendo el acceso a transacciones del Estado a través de medios electrónicos seguros.
2014	Sistema de Registro Georeferenciado de Ciudadanos	Estrategia que busca afrontar la problemática relacionada con la existencia de imprecisiones en la información domiciliar declarada por ciudadanos y ciudadanas al momento de su inscripción, y de quienes votan en distritos distintos a donde residen. Dicha práctica permite determinar con precisión las coordenadas geográficas del domicilio declarado por el ciudadano ante el RENIEC en las circunscripciones territoriales que le corresponde, e identificar la información domiciliar que debería ser registrada por el mismo. A su vez, con su ejecución se busca mejorar la calidad e integridad del Padrón Electoral que el RENIEC tiene a su cargo.
2014	Registros Civiles.Net - Nueva Arquitectura Tecnológica de Interoperabilidad	Estrategia para integrar los Registros Civiles a nivel nacional y mejorar el sistema de identificación en el Perú; ahora los registros civiles de Municipalidades tienen una nueva arquitectura tecnológica y operativa para la inscripción de las actas nacimientos, matrimonio y defunción el cual ya no se realiza manualmente sino sistemáticamente y con conexión a la base de datos de RENIEC, beneficio principal para el ciudadano, toda vez que se reduce el tiempo de atención de 30 a 10 minutos, se elimina el error en las actas que afecta la identificación y el tiempo para obtener las copias certificadas se reduce de 3 días a 5 minutos.
2013	DNI Electrónico	El DNI Electrónico (DNle) es el documento nacional de identidad que a diferencia del DNI convencional, te permite acreditar tu identidad de forma presencial y electrónica. Con el DNle obtienes tu identidad digital, por lo que podrás acceder a todos los servicios digitales que el Estado pone a tu disposición: como por ejemplo, el voto electrónico o tramitar copias certificadas de actas oficiales con pleno valor legal. Todo esto vía internet y desde donde estés.
2013	Patrulleros Inteligentes	Sistema de identificación móvil en tiempo real sobre la identidad de los peruanos con el sistema ABIS entre la policía nacional y el RENIEC. Se reduce el tiempo de identificación de semanas a segundos.
2012	Certificado de Nacido vivo digital	Solución informática que amplía el sistema de identificación hasta los centros de salud, integrando el MINSA con RENIEC, esto permite reducir el tiempo de atención del registro de los certificados de nacido vivo. (de 7 mins a 1 min.)
2012	Portal del Registrador Civil	Solución informática que permite al RENIEC la interacción CON LOS registradores civiles a fin de mantenerlos actualizados sobre la normatividad vigente así como de las últimas disposiciones dadas en materia de Registros civiles, lo cual no solo coadyuvara a que se realicen inscripciones validas, en beneficio de la ciudadanía, asegurar la continuidad de la función registral, así como el ahorro paralelo de recursos humanos.

9.b. INDICADORES DE RENDIMIENTO

Rendimiento Global

Cumplimiento de la Misión y la Visión

El cumplimiento de la misión y visión institucional, se mide anualmente a través de las evaluaciones del Plan Estratégico Institucional 2012-2017, mediante el seguimiento del avance de los indicadores claves.

Cuadro 9.b.1 Evaluación del cumplimiento de la Misión

MISIÓN	Nº	Procesos Clave	Indicador	NIVEL DE DESEMPEÑO											
				2012		2013		2014		2015		2016		2017	
				Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.
Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural	1	Identificación	% de población residente en el Perú cuenta con DNI	98.7%	97.3%	98.8%	98.3%	98.3%	98.8%	98.7%	98.7%	98.9%	99.2%	99.0%	99.3%
			Nº de DNle emitidos	-	-	Plan Piloto	625	9,980	9,905	34,158	36,857	105,781	116,373	296,292	307,874
	2	Registro Civil	% menores que han sido inscritos por primera vez en RRCC a través de OR RENIEC y en desplazamientos	55.2%	41.0%	58.0%	47.5%	67.0%	52.9%	67.5%	63.7%	70.0%	65.3%	73.0%	72.4%
	3	Padrón Electoral	Padrón Electoral actualizado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	Certificación Digital	Porcentaje de la población cuenta con certificación digital	0.10%	0.00%	0.10%	0.02%	0.10%	0.10%	0.10%	0.37%	0.10%	1.11%	0.10%	3.08%
	5	Otorgamiento de Servicios	Consultas realizadas en línea vía internet, línea dedicada, verif. biométrica y cotejo masivo datos (en millones)	166.1	210.7	173.8	171.0	178.7	188.6	227.6	270.9	168.8	224.4	345.9	382.8

El RENIEC evalúa los resultados de desempeño de los procesos clave, establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), los que son monitoreados y comparados en relación a los resultados obtenidos cada año, en este proceso se evalúan los indicadores por objetivos generales y los resultados se ponderan para medir el grado del cumplimiento, siendo así, que en el año 2017 el avance de la visión institucional fue de 89.5%. (Cuadro 9.b.3 y 9.b.4)

Cuadro 9.b.2 Evaluación del cumplimiento de la Visión

Visión	Nº	Dimensión	Indicador	NIVEL DE DESEMPEÑO											
				2012		2013		2014		2015		2016		2017	
				Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.
Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones	1	Fortalecimiento de la Ciudadanía	% de población residente en el Perú cuenta con DNI	98.7%	97.3%	98.8%	98.3%	98.3%	98.8%	98.7%	98.7%	98.9%	99.2%	99.0%	99.3%
	2	Garantiza condición de sujetos de derecho	% de población residente en el Perú menor de edad cuenta con DNI	88.8%	94.5%	91.1%	96.8%	92.8%	98.0%	98.6%	97.8%	98.9%	98.6%	98.9%	98.7%
			% de población residente en el Perú mayor de edad cuenta con DNI	96.0%	98.7%	96.4%	99.1%	97.0%	99.2%	99.4%	99.2%	99.4%	99.4%	99.4%	99.5%
	3	Generación de confianza y Seguridad Jurídica	% de Nivel de Confianza	62.0%	76.0%	75.0%	84.0%	80.0%	78.0%	80.0%	84.0%	85.5%	83.0%	84.0%	91.0%
	4	Gobierno Electrónico	Porcentaje de la población cuenta con certificación digital	0.10%	0.00%	0.10%	0.02%	0.10%	0.10%	0.10%	0.37%	0.10%	1.11%	0.10%	3.08%

Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos

El RENIEC evalúa los resultados de desempeño de los procesos clave, establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), los que son monitoreados y comparados en relación a los resultados obtenidos cada año, en este proceso se evalúan los indicadores por objetivos generales y los resultados se ponderan para medir el grado del cumplimiento, siendo así, que en el año 2017 el avance de la visión institucional fue de 89.5%. (Cuadro 9.b.3 y 9.b.4)

Cuadro 9.b.3 Evaluación del Cumplimiento de Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos	PESO	INDICADOR	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
			No Pond.	Pond.	No Pond.	Pond.	No Pond.	Pond.	No Pond.	Pond.	No Pond.	Pond.	No Pond.	Pond.
1.Mejora del Servicio	70%	% de población residente en el Perú cuenta con DNI	97.3%	68.1%	98.3%	68.8%	98.8%	69.2%	98.7%	69.1%	99.2%	77.3%	99.3%	77.3%
2.Atención de Sectores Vulnerables	20%	% de población vulnerable (extrema pobreza identificada)	96.3%	19.3%	97.7%	19.5%	98.4%	19.7%	98.4%	19.7%	98.9%	21.8%	99.0%	21.9%
3.Innovación y uso intensivo de Tecnología	10%	Porcentaje de la población cuenta con certificación digital	0.01%	0.001%	0.01%	0.001%	0.1%	0.01%	0.37%	0.04%	1.11%	0.00%	3.08%	0.00%
TOTAL	100%			87.4%		88.4%		88.9%		88.8%		99.1%		99.2%

Seguimiento de Indicadores Institucionales

El RENIEC con la finalidad de medir y evaluar el desempeño de los procesos clave establecidos en el PEI, monitorea y compara los resultados obtenidos cada año. (Cuadro 9.b.4)

La evolución de los indicadores Institucionales muestra que al 2017 se consiguió que el 99.3% de la población residente en el Perú cuenta con DNI, del mismo modo se logró que el 99% de la población residente en sectores vulnerables cuenta con el DNI, cerrando brechas en la identificación de los peruanos y permitiendo que este sector de la población acceda a los diferentes servicios y programas sociales que administra el gobierno.

Objetivos Estratégicos	Cuadro 9.b.4 Seguimiento de Indicadores Institucionales															
	Indicador	Ind. Medida	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
			Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
Mejora del Servicio	Porcentaje de la Población residente en el Perú cuenta con DNI	%	98,4	95,4	98,7	97,3	98,8	98,3	98,3	98,8	98,7	98,7	98,9	99,2	99,0	99,3
	Porcentaje de la población residente en el Perú menor de edad cuenta con DNI	%	88,8	89,5	88,8	94,5	91,1	96,8	92,8	98,0	98,6	97,8	98,9	98,6	98,6	98,7
	Porcentaje de la población residente en el Perú mayor de edad cuenta con el DNI	%	95,4	98,4	96,0	98,7	96,4	99,1	97,0	99,2	99,4	99,2	99,4	99,4	99,4	99,5
	Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios RENIEC	%	-	-	75,0	89,0	75,0	89,0	75,0	84,0	90,0	90,0	90,0	89,2	90,0	86,2
	Registros civiles integrados	Cantidad	13	12	104	103	256	264	299	318	300	300	200	223	60	70
	Padrón electoral actualizado	Cantidad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Cantidad de consultas en línea (internet, línea dedicada, verificación biométrica y cotejo masivo de datos) realizadas.	Cantidad (miles)	315	491	166089	210721	173837	170994	178708	188636	227611	270889	168892	224486	345923	382807
Atención a Sectores Vulnerables	Porcentaje de población vulnerable (extrema pobreza) identificada **	%	93,0	93,7	95,0	96,3	97,0	97,7	98,0	98,4	98,7	98,4	98,9	98,9	99,0	99,0
Innovación y Uso Intensivo de Tecnología	Porcentaje de la Población cuenta con acceso a certificación digital	%	-	-	0,10	0	0,10	0,02	0,10	0,1	0,10	0,37	0,10	1,11	0,10	3,08
	Cantidad de implementaciones de innovaciones y/o tecnologías	Cantidad	25	23	40	39	45	49	60	65	70	69	42	41	45	46

Proceso Benchmarking

Se analizan las mejores prácticas del entorno y se comparan mediante el benchmarking en el ámbito internacional, respecto a procesos y productos, con la finalidad de mejorar y fortalecer las actividades de innovación y creatividad. En el Cuadros 9.b.5 se describe y compara con instituciones similares.

Cuadro 9.b.5 Criterios a evaluar en Benchmarking

IDENTIFICACION		INSCRIPCION RECIENTES NACIDOS		REGISTRO DE ELECTORES	
PERU	SUECIA	PERU	ALEMANIA ESPAÑA	PERU	USA
1. ¿Quién puede solicitar una tarjeta de identificación?		1. Ciudadanía de su hijo		1. ¿Cuándo puedo registrarme para votar?	
El DNI es la única cédula de identidad emitida a ciudadanos peruanos mayores y menores de edad, siendo el único título de derecho al sufragio para los mayores de 18 años. En el caso de menores de edad: Este trámite es voluntario y se realiza en cualquier Oficina Registral del RENIEC a nivel nacional, por intermedio de la Madre, el Padre o el Tutor.		Su hijo/a adquiere la nacionalidad peruana si nace en territorio de la República, o si nace en territorio extranjero de un padre o madre peruanos de nacimiento. En el caso del nacido en el exterior no es automático, requiere ser inscrito en la Oficina Registral Consular en el exterior o en una Oficina Registral cuando establece su residencia en territorio peruano.		Esta inscripción se produce cuando se adquiere la mayoría de edad, siempre y cuando no se encuentre en ninguno de los supuestos de restricción para ejercer los derechos políticos y civiles. Todos los ciudadanos hábiles para ejercer su ciudadanía, se encuentran habilitados para elegir y ser elegidos. Los extranjeros pueden registrarse en un registro especial pero sólo para elecciones municipales, siempre y cuando cumplan con los requisitos requeridos por la ley.	
2. ¿Cómo usas la tarjeta de identificación?		2. Inscripción en el registro civil		2. ¿Cuándo puedo considerarme oficialmente Registrado para votar?	
El DNI puede ser utilizado por ciudadanos, empresas e instituciones con el fin de relacionarse en entornos presenciales y no presenciales de manera confiable y segura.		El hijo/a nacido en el exterior de padre o madre peruanos puede ser inscrito en el Registro Civil peruano; Es una inscripción ordinaria si se realiza dentro de los 60 días de nacido, es extemporánea de menor desde los 61 días hasta antes de cumplir 18 años; En estos casos lo solicita el padre/madre peruano/a; finalmente tenemos la inscripción extemporánea de nacimiento de mayor de edad desde que cumple la mayoría de edad, la solicita el propio titular.		Cuando se adquiere la mayoría de edad (18 años), siempre y cuando no presente restricciones. En el caso de extranjeros, cuando obtienen la constancia de inscripción.	
3. ¿Cómo se da la identidad electrónica en su país?		3. Inscripción del nacimiento en un registro civil de otro país		3. ¿Puedo verificar el estado de mi registro de votante, Por medio de Internet?	
A través del Portal del Ciudadano se pueden efectuar trámites de identificación y de registro civil con DNI electrónico. Desde una computadora personal, sin salir de casa y sobre todo sin colas, ahora es posible realizar.		Solo se inscribe en el Consulado del país donde nació el hijo/a de peruano, o de no haber uno, en el que señale el Ministerio de Relaciones Exteriores para dicha jurisdicción.		Sí, pero sólo durante procesos electorales a través de la publicación del padrón en la web del RENIEC o mediante consulta del padrón impreso en zonas con nula conectividad. Igual aplica para los extranjeros inscritos.	
4. ¿Qué hacer si pierde su tarjeta de identificación?		4. El primer documento de identidad de su hijo/a		4. ¿Qué pasa si cambio mi nombre después de estar registrado?	
Si tuviera alguna duda, observación o sugerencia, se llama al ALÓ RENIEC 0800-11040 o escribanos a consultas@reniec.gob.pe.		El primer Documento de Identidad del Hijo/a es el Documento Nacional de Identidad, se emite desde su nacimiento. El número del Código Único de Identidad (CUI) es el número del DNI y ya está asignado en las Actas de Nacimiento que son generadas. Cuando es menor de edad su DNI es color amarillo, y al alcanzar los 17 años se le cambia por uno azul.		El Padrón Electoral y el Registro de Identificación, son dos registros distintos. Los datos que se registran en el padrón al tiempo de su cierre, son los que aparecen en la relación de electores de cada mesa de votación. Se pueden efectuar cambios de datos después del cierre del padrón pero este último no se altera.	
FUENTE		FUENTE		FUENTE	
https://www.reniec.gob.pe/portal/acercadn.htm http://portales.reniec.gob.pe/web/dni/inicio		http://www.spanien.diplo.de/Vertretung/spanien/es/00-Buerger-service/familienangelegenheiten/Neugeborene/hb-neugeborene.html		http://portales.reniec.gob.pe/web/electorales/03_s_padrón	
https://www.skatteverket.se/download/18.1927.c51b15e7ee438723329/1507201207910/identity-card-for-people-registered-for-population-purposes-in-sweden-skv721-utgava06.pdf		https://www.spanien.diplo.de/Vertretung/spanien/es/00-Buerger-service/familienangelegenheiten/Neugeborene/hb-neugeborene.html		http://www.elections.illinois.gov/InfoForVoters.aspx	

Tecnología, información y conocimiento

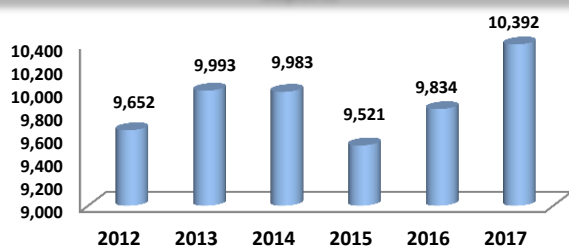
Accesibilidad a los Aplicativos Informáticos

Los procesos clave se encuentran soportados por la Gerencia de tecnología de la información. Para ello el RENIEC ha desarrollado más de 23 sistemas informáticos a medida, siendo calificada como una de las primeras instituciones del Estado que cuenta con tecnología de punta. La cantidad de usuarios que acceden a estos sistemas al 2017 son: 10,822 usuarios, los cuales acceden al Sistema Integrado Operativo. (SIO)

Oportunidad de atención de incidencias en tecnología de la información (TI)

Tendencia: En el gráfico 9.b.1 se aprecia que en el año 2012 se atendieron 9,652 casos entre incidencias y solicitudes de soporte informático, lo cual tuvo una mejora sustancial hacia el año 2017 en donde se atendieron un total 10,392 incidentes y solicitudes de soporte atendidos por la Gerencia de Tecnología de la Información.

Gráfico 9.b.1 Atención de incidencias y solicitudes de soporte



Fuente: Sub Gerencia de Soporte Técnico Operativo (GTI)

Objetivo: Una las principales prioridades del RENIEC es asegurar la continuidad de los servicios informáticos, para lo cual cuenta con un centro de cómputo principal, ubicado en la sede operativa y otro denominado de contingencia situado en la sede administrativa los que atienden las 24 horas del día, los 360 días del año.

Causas: La Gerencia de tecnología de la Información (GTI), ha implementado un sistema de monitoreo (Unicenter) con el fin de hacer seguimiento a las solicitudes ingresadas por mesa de ayuda, para su atención oportuna.

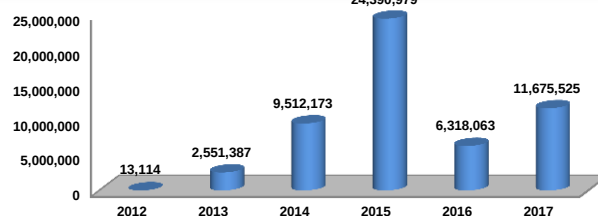
Integridad de la Información

Tendencia: En el gráfico 9.b.2 se muestra información sobre la detección y bloqueo de ataques a la base de datos, registrándose un incremento de detecciones significativo en el 2015 a partir de la adquisición de una herramienta informática que permitió detectar nuevos intentos de ataque a la base de datos.

Objetivo: La Institución protege la integridad de la información utilizando varios mecanismos como: protección de software malicioso, registro de ataques informáticos detectados y bloqueados, claves de acceso con niveles de autorización, registro de modificaciones y backup de la información.

Causa: El RENIEC cuenta con una infraestructura tecnológica de seguridad informática con la que preserva la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que administra.

Gráfico 9.b.2 Ataques detectados y bloqueados



Fuente: Sub Gerencia de Operaciones Telemáticas (GTI)

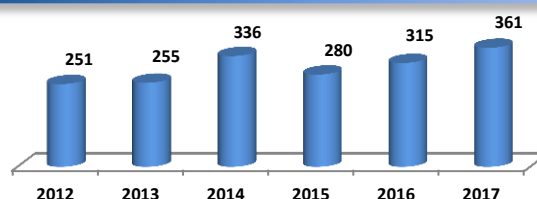
Utilización y distribución del conocimiento Valor de la propiedad intelectual

Tendencia: Entre el período comprendido del 2012 al 2017 se han elaborado 1798 publicaciones, revelándose una tendencia positiva. (Gráfico 9.b.3.)

Objetivo: Estas publicaciones son elaboradas con la finalidad de cubrir la necesidad en los ámbitos normativo, doctrinario y jurisprudencial de los registros que RENIEC realiza.

Causas: Para esto RENIEC cuenta con la Escuela Registral y la Gerencia de Asesoría Jurídica, la primera encargada de capacitar al personal de RENIEC, así como a las ORECs de municipalidades, por ello realiza publicaciones a fin de mantener actualizados a los registradores en materia registral. En el caso de Asesoría jurídica es el área especializada a nivel legal y normativo.

Gráfico 9.b.3 Publicaciones elaboradas por el RENIEC



Fuente: Escuela Registral y Gerencia de Asesoría Jurídica

Innovaciones relevantes

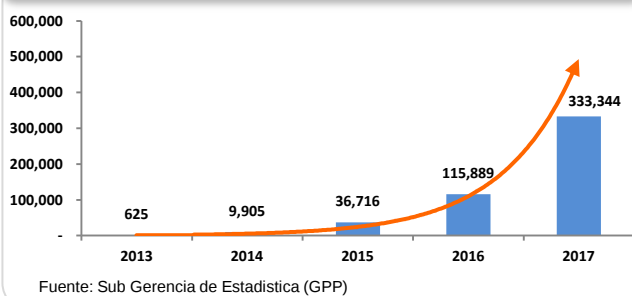
Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNle)

El RENIEC con el propósito de proveer a la sociedad peruana de servicios de identificación moderna, los cuales incorporen avances tecnológicos e impulsen el gobierno electrónico, ha diseñado un nuevo documento de identidad denominado "Documento nacional de identidad electrónico – DNle", cuya principal virtud es la de incrementar la seguridad en la identificación de las personas para efectuar transacciones electrónicas.

De acuerdo al reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales: "El DNle es un Documento Nacional de Identidad, emitido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, el cual acredita presencial y electrónicamente la identidad personal de su titular.

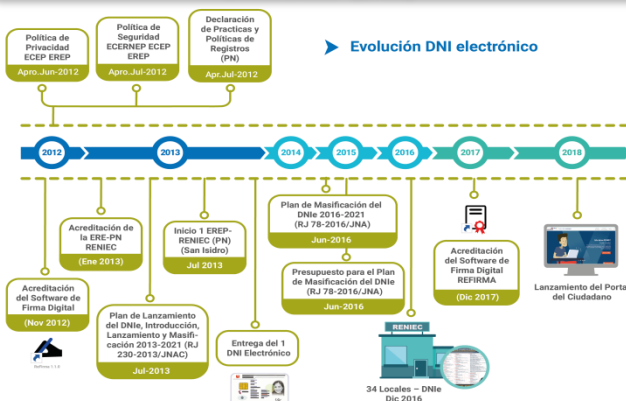
Tendencia: El crecimiento en la emisión del DNle en el año 2017 respecto al año 2013 (año de su lanzamiento) presenta un crecimiento exponencial con tendencia al alza debido a los altos niveles de seguridad en cuanto a identificación y al acceso a nuevos servicios que ofrece. (Gráfico 9.b.4)

Gráfico 9.b.4 Evolución de la Emisión del DNle (2013-2017)



Objetivo: Éste nuevo producto cumple la función de identificación con una propuesta de sustitución o actualización tecnológica, basada en firmas digitales, tarjetas inteligentes y biometría, incluyendo elementos de seguridad físico y lógico. Permite además la identificación digital y la autenticación de las personas a través de la firma digital contenida en el certificado digital. (Gráfico 9.b.5)

Gráfico 9.b.5 Evolución del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNle)



Causas: A inicios del año 2018 el RENIEC lanzó el Portal del Ciudadano, implementación que permite alojar en principio 26 servicios de atención 24/7 lo que hace posible que la ciudadanía pueda acceder a diferentes servicios sin tener que realizar colas, el impulso que da la Alta Dirección a esta implementación concuerda con la premisa de que si queremos que una administración pública moderna se base en la transformación digital, debe pensar en servicios digitales para los ciudadanos. Por ello se encuentra en proceso la masificación del DNle lo que hará posible que toda la ciudadanía pueda acceder a estos nuevos servicios.

Servicio de identificación descentralizada en la ciudad de Arequipa

Objetivo: El RENIEC en su constante preocupación por mejorar los servicios actuales, buscó reducir el tiempo de atención para las solicitudes de emisión del DNI a través del análisis y evaluación del desempeño del proceso, y se encontró la alternativa de la descentralización por etapas del procesamiento de trámites de identificación, incluyendo la distribución y entrega del DNI.

Causas: Para este fin se decidió iniciar el proceso de descentralización en el departamento de Arequipa. Los factores considerados para evaluar los impactos se encuentran referidos a la reducción de plazos en la entrega del DNI, costos, entre otros. (Cuadro N° 9.b.6)

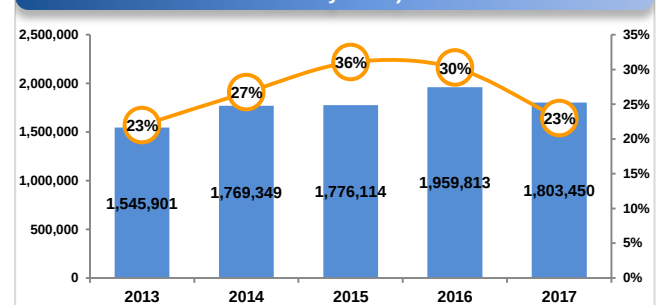
Cuadro N° 9.b.6 Mejora de Plazos - Emisión del DNI con Servicio de Identificación descentralizada en Arequipa

TIPO DE TRÁMITE SOLICITADO POR EL CIUDADANO - AREQUIPA			ANTES	DESPUÉS
Mayor	Duplicado	DNI a DNI	7	1
	Rectificación	Rectificación de Datos	7	3
		Cambio DNI Menor a (17 años/Mayor)	7	4
		Renovación por caducidad	7	4
	Inscripción	Inscripción 17años/Inscripción Regular	8	4
Menor	Rectificación	Inscripción Extemporánea/Reinscripción	36	30
		Duplicado	7	1
		Rectificación de Datos	7	3
	Renovación por Caducidad	Rectificación de Datos	7	3
		Renovación por Caducidad	7	4
Menor	Inscripción	Inscripción Regular	8	4

Implementación de canales virtuales de captura de trámites de DNI y emisión de actas.

Tendencia: Se observa que desde su lanzamiento en el 2012 se ha venido incrementando considerablemente el uso de los canales virtuales. Con una baja el 2017 a causa del incremento en la demanda del DNle cuyo trámite es presencial. (Gráfico N° 9.b.6)

Gráfico 9.b.6 Evolución del uso de canales virtuales (PVM, móvil y WEB)



Objetivo: El RENIEC a la vanguardia de la innovación tecnológica ha implementado canales virtuales para la atención a la ciudadanía, por ejemplo: Las Plataformas Virtuales Multiservicios (PVM) que proveen de un servicio descentralizado basado en la atención de consultas a través de la aplicación de tecnología informática, en donde el ciudadano puede obtener

actas de nacimiento, matrimonio y defunción en el momento, (para actas incorporadas al RENIEC), solicitudes de duplicados de DNI en caso de pérdida, realizar cambios de estado civil de soltero a casado así como efectuar pagos de los servicios que brindamos.

Causa: En el tiempo se han venido implementando nuevas Plataformas Virtuales Multiservicios, ubicadas en diferentes centros comerciales de Lima Metropolitana. Del mismo modo se han implementado otros canales virtuales como la captura de trámites de DNI vía Smartphone (Móvil), y los trámites realizados vía web, los cuales significan un ahorro de tiempo y dinero para el ciudadano.

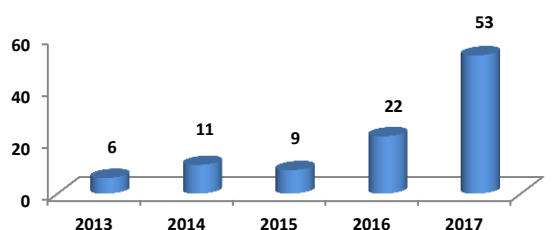
Georeferenciación

Objetivo: Este esfuerzo busca constituirse en una herramienta que facilite la gestión electoral y fortalezca el principio de representación, al garantizar que la autoridad de un distrito represente a quienes realmente viven en él.

Tendencia: El RENIEC lleva a cabo la georeferenciación cruzando la información de los catastros digitales en poder de las municipalidades, con la información contenida en el RUIPN. Este registro se actualiza cinco veces por día, lo que permite contar con información sobre hechos vitales, cambios domiciliarios, fallecimientos, nuevos electores, restricciones a la votación, etc., de forma inmediata y permanente. Los avances obtenidos al 2017 consideran 101 distritos georeferenciados que consideran una población electoral de 8,198,148, una población geolocalizada de 5,622,742, siendo el porcentaje de geolocalizados de 68.59%. (Gráfico N° 9.b.7)

Causa: El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) ha empezado a desarrollar padrones electorales georeferenciados, es decir, listas de votantes con coordenadas que permiten su localización precisa al interior del distrito donde residen. La ubicación geográfica de cada peruano apto para votar es parte de un proyecto piloto que empezó a ejecutarse en un distrito del Callao - La Punta- y cinco distritos limeños: Miraflores, San Isidro, Surquillo, Lince y Jesús María.

Gráfico 9.b.7 Evolución del proceso de Georeferenciación



Fuente: Gerencia de Registro Electoral

■ Distritos Georeferenciados

Publicación de las LPI

La publicación de las Listas del Padrón Inicial (LPI) realizada en formato digital a través de la web del RENIEC y mediante el uso de Tótem Digitales iniciada en el año 2015, fue una buena práctica institucional que sirvió de fundamento al Congreso de la República para modificar el artículo 198 de la Ley Orgánica de Elecciones - mediante la Ley N° 30673 que incorpora esta buena práctica como parte de una reforma legislativa del cronograma electoral (artículo 198 de la Ley Orgánica de Elecciones). Actualmente el RENIEC publica las LPI a través de su portal institucional, manteniéndose la publicación en físico en aquellas circunscripciones donde la cobertura de internet es insuficiente. Adicionalmente, se incorporó un enfoque intercultural, con la publicación de las LPI en los idiomas Quechua, Aimara y Asháninka.

Objetivo: Uno de los beneficios que permite la publicación digital en la web, es que el elector pueda verificar si su residencia habitual ha sido declarada ante el RENIEC por uno o más electores, así como verificar si la dirección declarada por cualquier ciudadano no corresponde, en ambos caso se puede dar lugar a solicitar la impugnación de domicilio.

También a través de la web, pueden conocer quienes conforman el padrón electoral a utilizarse en el proceso electoral, posibilitando a su vez la formulación de observaciones, tachas y reclamos en caso la información no se encuentre conforme. La implementación de la publicación de las listas de padrón Inicial digital a través de la web contribuye a que más ciudadanos electores participen activamente en la vida política de su distrito. (Gráfico N° 9.b.8)

Gráfico 9.b.8 Consultas Web al Padrón Inicial (LPI) por departamento

