

ESTUDIO DE LINEA DE BASE

**PROYECTO DE INVERSION PÚBLICA: “MEJORAMIENTO DEL ACCESO
A LOS SERVICIOS DE REGISTROS CIVILES E IDENTIFICACIÓN DE
CALIDAD A NIVEL NACIONAL”**

INFORME FINAL

Cesar Sanabria Montañez
Coordinador

Luis Fernando Yepes
Especialista Senior

Mario Reyna Farje
Especialista Junior

Contenido

Siglas y Acrónimos	2
Resumen Ejecutivo	3
Síntesis de la Metodología aplicada	3
Principales resultados del estudio	3
Conclusiones.....	5
Recomendaciones	7
1. Introducción.....	8
2. El Proyecto	9
2.1. Componentes	9
2.2. Resultados esperados	10
2.3. Estrategias	10
2.4. Organización de la implementación.....	12
2.5. Análisis de los grupos de actores	14
3. Objetivos.....	16
3.1 Objetivo General.....	16
3.2 Objetivos Específicos.....	16
4. Marco Conceptual	17
4.1 Evaluación e Inversión pública.....	17
4.1.1 Evaluación y seguimiento en el ciclo de inversión	17
4.1.2 Línea Base.....	18
4.1.3 Indicadores	19
4.2 Registros Civiles e Identificación	21
4.2.1 Servicios de Registros Civiles e Identificación	22
4.2.2 Importancia de servicios de Registro Civil e Identificación de calidad	22
5. Diseño Metodológico	25
5.1 Tipo de estudio	25
5.2 Criterios para la selección de Técnicas de investigación	25
5.3 Indicadores	26
5.3.1 Definición.....	26
5.3.2 Construcción.....	26
5.3.3 Revisión	27
5.3.4 Análisis y ajuste de indicadores.....	27
6. Resultados del desarrollo del estudio de la Línea de Base	31
6.1 Población objetivo	31
6.2 Valores iniciales de los indicadores del marco lógico y de la Matriz de Resultados del proyecto	33
6.3 Caracterización de la población objetivo incorporando los resultados de la información recopilada y técnicas complementarias.....	42
6.3.1 Prestador del servicio (RENIEC).....	42
6.3.2 Servicios.....	61
6.3.3 Beneficiarios (Personas naturales).....	76
6.4 Dinámica del contexto de la intervención	77
7. Conclusiones.....	99
8. Recomendaciones.....	101
9. Anexos.....	102
Anexo 1: Fichas de Indicadores	103
Anexo 2: Medios de Verificación de Indicadores (Digitales)	159

Siglas y Acrónimos

CAER	Centro de Altos Estudios Registrales
CAP	Cuadro de Asignación de Personal
CAS	Contrato Administrativo de Servicio
DNI	Documento Nacional de Identidad
ECEP	Entidad de Certificación para el Estado Peruano
ENAHO	Encuesta Nacional de Hogares
ESSALUD	Seguro Social del Perú
GAD	Gerencia de Administración
GI	Gerencia de Informática
GII	Gerencia de Imagen Institucional
GOR	Gerencia de Operaciones Registrales
GRC	Gerencia de Registros Civiles
GRI	Gerencia de Registros de Identificación
GRIAS	Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
JNE	Jurado Nacional de Elecciones
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MOF	Manual de Organización y Funciones
OCI	Órgano de Control Institucional
ONPE	Oficina Nacional de Procesos Electorales
OREC	Oficina Registral del Estado Civil
PEI	Plan Estratégico Institucional
POA	Plan Operativo Anual
POI	Plan Operativo Institucional
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
RUIPN	Registro Único de Identificación de Personas Naturales
SUNAT	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos

Resumen Ejecutivo

Síntesis de la Metodología aplicada

El objetivo general del servicio fue elaborar el estudio que permita establecer la línea de base para la evaluación de resultados del Proyecto “Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de la calidad a nivel nacional”.

Se estableció el marco conceptual del estudio donde se definió la importancia que un proceso evaluativo debe tener en un proyecto de inversión, principalmente en el caso de uso de recursos públicos que pueden generar múltiples efectos. Se detalla como la evaluación se incorpora dentro del ciclo de inversión, mediante el establecimiento de mecanismos regulares de planificación, seguimiento y revisión con todas las partes interesadas pertinentes para asegurarse que la implementación proceda como es previsto, y ajustar las prioridades o la estrategia de implementación a la luz de nueva información, restricciones u oportunidades.

La Línea de Base forma parte de un método de evaluación de proyectos que, dentro de un marco lógico planeado con objetivos, estrategias e indicadores, ubicados en el punto de inicio del proyecto o intervención, permite evaluar la situación al inicio de toda intervención, para después ser comparada con los avances y resultados que se logren.

Así, entonces el estudio de Línea de Base se define como un conjunto de información estructurada y ordenada que describe el punto de partida de una intervención con relación a los beneficios esperados de la misma. Por ello, aunque la presentación inicial de la Línea de Base podría ser considerada como un estudio Observacional¹, descriptivo² y de corte Transversal³; esta es una etapa dentro de la evaluación ex post (resultados e impacto).

En ese sentido, se propuso que el diseño de la evaluación ex post corresponda a un diseño conocido como el de comparaciones reflexivas, el cual consiste en comparar los resultados antes y después de la intervención.

Entre las técnicas utilizadas se realizó el análisis de fuentes secundarias; por un lado, se tuvo información proveniente de fuentes externas a RENIEC, tales como Censos, Encuesta Nacional de Programas Presupuestales - EPP (ENAPRES), Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO, etc. Asimismo, se utilizó información secundaria como base de datos e información generada por las Gerencias encargadas de la ejecución del proyecto.

Entre las técnicas de análisis utilizadas tenemos:

- Análisis Económico. Se estimaron costos de transacción según lo especificado en los términos de referencia bajo la metodología utilizada en el estudio de preinversión.
- Análisis Descriptivo. - Se realizó análisis descriptivo de las variables e indicadores para conocer sus valores y sus características. Además de permitir revisar la relación entre variables.

El proyecto planteo diferentes indicadores de acuerdo a los distintos niveles de objetivo. En ese sentido, una vez identificado el tipo de indicador, el ámbito de desempeño y su dimensión, se tomaron en cuentas los elementos que permitieron su formulación y definición, los cuales son: el nombre, la fórmula de cálculo, los medios de verificación, la frecuencia de medición, la línea de base, las metas, etc.

Principales resultados del estudio

Se establecieron los valores iniciales de los indicadores del marco lógico y de la Matriz de resultados del proyecto obteniéndose los siguientes resultados:

¹ Describe un fenómeno dentro de una población de estudio sin intervención del investigador

² En los

os estudios descriptivos el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población

³ Estudios de corte transversal se refieren a un momento de corte en el tiempo.

Indicadores Marco Lógico

Nivel	Indicadores	Valor Basal	Valor referencia
Fin: Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país	Incremento porcentual de Pobladores de Comunidades Nativas y de Centros Poblados con DNI	0%	2,606,280 Personas
	Incremento porcentual de Pobladores de Comunidades Nativas y Centros Poblados que hacen uso del servicio de Registros Civiles	0%	57,404 personas
	Reducción en los tiempos de identificación y registros civiles tanto para los usuarios como para la RENIEC,	0 días	12.8 días
	Documentos para el caso de DNI son al instante para el 90% de la población de No pobres. ⁴	0 DNI entregados	0 DNI entregados
Propósito: Adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional	El Porcentaje de usuarios en las categorías de satisfecho y muy satisfecho del grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en su trámite se incrementa en 10% al final del horizonte de evaluación del proyecto.	0%	91.9%
	Porcentaje de Incremento de las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo del grado en que las personas creen que el personal que le atendió se encuentra capacitado se incrementa en un 50% al quinto año del horizonte de evaluación del proyecto.	0%	91.4%

Indicadores Matriz de Resultados

Objetivo	Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia
Impacto	Costo de transacción anual, unitario, derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DNI.		S/33.16
	Costo de transacción anual, unitario, para la obtención de copia certificada para migrantes internos.		S/212.78
Resultado 1: Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada	R1.1: Actas registrales con errores. (%)	0%	126,977
	R1.2: Copias certificadas de actas registrales solicitadas vía web. (#)		10,894
Resultado 2: Acceso a los Servicios Registrales y de Identificación para los ciudadanos de las comunidades más aisladas mejorado.	R.2.1: DNI emitidos a partir de actas bilingües (%)	0%	34,814
Resultado 3: Eficiencia en la gestión de RENIEC mejorada	R3.1: Costo anual de envío para tramitación de DNI y de actas registrales.		S/434,625.90

⁴ El valor del indicador no es disponible, ya que de lo coordinado con la Gerencia de Operaciones Registrales, no se cuenta información de los DNI's entregados en menos de 24 horas

En el caso de los indicadores de producto o entregables de cada uno de los componentes del proyecto se estableció la situación actual de los servicios en relación a las actividades a implementar por el proyecto, tomando que en este nivel de objetivo el valor de los indicadores es cero debido a que deberán ser provistos por el proyecto.

Un proyecto incluye visto desde un enfoque integral, incluye un conjunto de factores productivos o recursos tangibles (infraestructura, mobiliario, entre otros) e intangibles (como capacidades de gestión institucional referidos a la organización, procesos y procedimientos, gestión de la información, entrenamiento y capacitación, entre otros), los cuales articulados entre sí constituyen una capacidad para proveer bienes y servicios de manera sostenible.

Se realizó una caracterización del prestador del servicio (RENIEC), los servicios (Servicios de registros civiles e identificación), y los beneficiarios (Personas naturales).

En el caso del prestador del servicio (RENIEC) se revisó la organización y procesos a partir de la revisión documental a la que se tuvo acceso. Se obtuvo información estadística de los centros de atención, del personal que presta servicios de atención, los servicios que brindan, capacitación recibida, entre otros. Se revisó la funciones y estado actual de los sistemas de información.

Se detalla los procesos seguidos por los servicios de identificación y registro civil. Asimismo, se presenta información estadística de los mismos.

Se estableció la dinámica del contexto de la intervención en relación al entorno económico, socioeconómico (población, nutrición y salud, educación, bienestar del hogar, empleo, pobreza y desigualdad), entorno cultural (comunidades indígenas y nativas), medioambiental, institucional, etc.

Conclusiones

- i. Se estableció el marco conceptual que definió la importancia de un proceso evaluativo en el contexto de un proyecto de inversión pública. Además de contextualizar los conceptos e importancia de los servicios de identificación y registro civil.
- ii. Se establecieron los valores iniciales de los indicadores del marco lógico y de la Matriz de resultados del proyecto obteniéndose los siguientes resultados:
 - a. Indicadores Marco Lógico

Nivel	Indicadores	Valor Basal	Valor referencia
Fin: Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país	Incremento porcentual de Pobladores de Comunidades Nativas y de Centros Poblados con DNI	0%	2,606,280 Personas
	Incremento porcentual de Pobladores de Comunidades Nativas y Centros Poblados que hacen uso del servicio de Registros Civiles	0%	57,404 personas
	Reducción en los tiempos de identificación y registros civiles tanto para los usuarios como para la RENIEC,	0 días	12.8 días
	Documentos para el caso de DNI son al instante para el 90% de la población de No pobres.	0 DNI entregados	0 DNI entregados
Propósito: Adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e	El Porcentaje de usuarios en las categorías de satisfecho y muy satisfecho del grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en su trámite se incrementa en 10% al final del horizonte de evaluación del proyecto.	0%	91.9%
	Porcentaje de Incremento de las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo del grado en	0%	91.4%

Nivel	Indicadores	Valor Basal	Valor referencia
identificación de calidad a nivel nacional	que las personas creen que el personal que le atendió se encuentra capacitado se incrementa en un 50% al quinto año del horizonte de evaluación del proyecto.		

b. Indicadores Matriz de Resultados

Objetivo	Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia
Impacto	Costo de transacción anual, unitario, derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DNI.	S/33.16	
	Costo de transacción anual, unitario, para la obtención de copia certificada para migrantes internos.	S/212.78	
Resultado 1: Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada	R1.1: Actas registrales con errores. (%)	0%	126,977
	R1.2: Copias certificadas de actas registrales solicitadas vía web. (#)	10,894	
Resultado 2: Acceso a los Servicios Registrales y de Identificación para los ciudadanos de las comunidades más aisladas mejorado.	R.2.1: DNI emitidos a partir de actas bilingües (%)	0%	34,814
Resultado 3: Eficiencia en la gestión de RENIEC mejorada	R3.1: Costo anual de envío para tramitación de DNI y de actas registrales.	S/434,625.90	

- iii. En el caso de los indicadores de producto o entregables de cada uno de los componentes del proyecto se estableció la situación actual de los servicios en relación a las actividades a implementar por el proyecto, tomando que en este nivel de objetivo el valor de los indicadores es cero debido a que deberán ser provistos por el proyecto.
- iv. La economía peruana atraviesa una etapa de crisis y recesión en el marco de la pandemia mundial de la COVID 19. La emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 ha provocado que la economía peruana enfrente la mayor contracción económica anual de los últimos 100 años.
- v. El Perú es un país pluricultural y multiétnico que alberga a lo largo de su territorio un sinnúmero de manifestaciones culturales ancestrales y contemporáneas, emanadas de la creatividad individual y/o colectiva y de la multiplicidad e interacción de los grupos culturales que coexisten en nuestra sociedad.
- vi. La identificación y el contar con un DNI es muy importante para una persona vulnerable social, ya que le permite acceder a los servicios o programas sociales que brinda el Estado peruano. De esta forma, se ha percibido como problema principal la ausencia de Información confiable del total de personas, que permita la aplicación de Programas de Beneficios Económicos, del Plan Integral de Reparaciones, entre otros programas sociales prioritarios.

Recomendaciones

- i. A partir de los valores de referencia estimados para los indicadores del Marco Lógico y Matriz de resultados, la gestión del proyecto deberá establecer de manera consensuada con las diferentes gerencias involucradas en la implementación de los componentes del proyecto las metas para el logro de los objetivos. Esto tomando en consideración que algunos valores de línea base difieren a lo esperado al momento de la formulación por lo que las variaciones porcentuales planteadas deben de ser revisadas.
- ii. El plan de seguimiento y evaluación del proyecto debe de considerar una valoración de los indicadores anual, tomando en consideración que todos fueron calculados con información de fuentes propias de la institución. Solo en el caso de los indicadores de costo se debe de prever la aplicación de una encuesta que permita identificar si se están dando cambios en los supuestos asociados a las mejoras planteadas por el proyecto.
- iii. Se deben de revisar las actividades y metas de las diferentes actividades tomando en consideración el contexto de emergencia sanitaria originada por el COVID 19. Por otro lado, también se deben realizar los análisis prospectivos respectivos de cómo esta situación afectará en el futuro la entrega de los servicios de identificación y registro civil a los ciudadanos y si esto tendrá un impacto en los supuestos planteados por el proyecto.

1. Introducción

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, es un organismo público autónomo por mandato constitucional y técnico, creado por la necesidad de administrar y dirigir el Sistema Registral de los peruanos; además, es el encargado de la identificación y otorgamiento del Documento Nacional de Identidad – DNI a la población, así como del registro de hechos vitales (nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil). Las políticas y esfuerzos institucionales están orientados a la siguiente misión:

- Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas.
- Promover el uso de la identificación y certificación digital, con inclusión social y enfoque intercultural.
- Participar del sistema electoral.

En este contexto, para responder a la misión del RENIEC, con fecha 09 de enero de 2014 la Oficina del Programación e Inversiones (OPI) del RENIEC aprobó el estudio de preinversión a nivel de perfil del PIP “Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación a nivel nacional”, y se solicitó la autorización para la elaboración del estudio de Factibilidad.

Mediante Informe Técnico N° 017-2014-EF/63.01 de fecha 07 de marzo de 2014, la Dirección General de Inversión Pública autorizó la elaboración del estudio de preinversión a nivel de factibilidad del Proyecto.

Con fecha 23 de diciembre de 2016 con Oficio N° 6616-2016-EF/63.01 la Dirección General de Inversión Pública declara la viabilidad del proyecto mediante Informe Técnico N 082-2016-EF/63.01.

Por otro lado, la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, suscribieron el 06 de febrero de 2019 el Contrato de Préstamo BID N° 4297/OC-PE, con la finalidad de que dicho organismo financie parcialmente el proyecto, mismo que se centrará en resolver los problemas concernientes a la limitada cobertura de “Servicios de Registros Civiles e Identificación – SRI”. La ejecución del Proyecto se prevé aproximadamente en 4 años siendo su horizonte de beneficios alrededor de 10 años. Para ello, se estimó que el costo total del proyecto será de USD 80 millones, de los cuales el Banco Interamericano de Desarrollo – BID otorgará un financiamiento parcial de USD 50 millones y como contraparte el RENIEC brindará el monto de USD 30 millones.

La Unidad Ejecutora 002 “Mejoramiento del acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de la Calidad a nivel nacional” a cargo de la ejecución del Proyecto de Inversión (PI) denominado “Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional”- Código SNIP N° 282336; convocó un concurso público para la elaboración del estudio de Línea de Base del proyecto. El cual tiene por finalidad establecer una medición inicial, previa a la implementación del proyecto, del acceso a los servicios de Registros Civiles e Identificación con el objetivo de servir de insumo para la evaluación de término y de resultados, luego de haber ejecutado el proyecto.

El concurso público fue adjudicado a la empresa PRISMA. Como parte de los compromisos adquiridos contractualmente se desarrolla el presente documento: Informe Final, el cual está compuesto por distintas secciones que describen los objetivos del estudio de la línea de base, el proyecto, el marco conceptual y metodológico de la evaluación, los principales resultados, entre otros.

2. El Proyecto

2.1. Componentes

Se ha identificado como problema principal el alto costo de transacción para la obtención del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRI) en RENIEC, asociado con la baja calidad en servicios, general (particularmente, con la cobertura precaria en algunas zonas del país) y con la baja eficiencia de los SRI.

Por ello el Proyecto “MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE REGISTROS CIVILES E IDENTIFICACIÓN DE CALIDAD A NIVEL NACIONAL” tiene como objetivo general, lograr un adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional. La intervención tiene un enfoque de demanda a través de una estrategia de reducción de costos de transacción que tiene la población para obtener los servicios prestados por RENIEC, que además incluye un mayor acceso a los servicios; y para ello incluye un enfoque de cambio en la oferta (en la calidad de los servicios y en gestión). Así, los objetivos específicos planteados son: 1. mejorar la calidad de los Servicios de Registros Civiles e Identificación (SRI); 2. Facilitar el acceso a los SRI a la población de las comunidades más aisladas; y 3. Mejorar la eficiencia en la gestión del RENIEC.

Así en un ámbito de intervención que considera un alcance nacional en 15 regiones registrales del RENIEC, se ha planteado para lograr estos objetivos específicos, 3 componentes:

Componente 1. Mejora de la calidad de los Servicios de Registros Civiles e Identificación (SRI) Este componente procurará principalmente fortalecer los servicios de las OREC de Municipalidades provinciales y distritales, de forma que la proporción de peruanos que cuenta con SRI de alta calidad aumente significativamente. También procurará mejorar el servicio de identificación a nivel nacional. En este componente se ha previsto las actividades siguientes:

- (i) Implementar el acta registral electrónica en 186 OREC provinciales y 100 distritales;
- (ii) Inventariar, transferir, digitalizar y revisar 14.8 millones de actas registrales;
- (iii) reforzar la atención a través del establecimiento de nuevos puntos de atención y acondicionamiento de centros de servicio;
- (iv) desarrollo de nuevos servicios virtuales;
- (v) mejorar el proceso de enrolamiento a través de la implementación de sistemas de captura en vivo;
- (vi) poner en marcha nuevos centros de impresión de tarjetas de identidad descentralizados,
- (vii) promocionar el uso de la identidad digital por la población y las diferentes instituciones; y
- (viii) mejorar los procesos administrativos y capacitar al personal de los locales de atención.

Componente 2. Mejora del acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación (SRI) a población de comunidades aisladas. Este componente procurará hacer efectivo, para estas comunidades, el derecho a contar con una identidad legal y servicios registrales de mejor calidad. El componente financiará las siguientes actividades:

- (i) delegación de funciones registrales a 412 comunidades nativas;
- (ii) equipamiento informático y logístico para unidades itinerantes;
- (iii) asistencia técnica y capacitación a registradores de centros poblados y comunidades nativas; y
- (iv) extensión del registro civil bilingüe a 6 nuevos idiomas nativos. Dichas actividades serán acompañadas de campañas de concientización, coordinación y gestión del cambio para cada una de las comunidades.

Componente 3. Modernización de los sistemas de gestión del RENIEC. Este componente procurará incrementar la eficiencia del RENIEC mediante la actualización de sus principales sistemas de información, contribuyendo a su integración a la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y a la desconcentración de actividades fuera de Lima. Este componente plantea desarrollar las actividades que implica:

- (i) un nuevo sistema de gestión integrada de los procesos registrales y de identificación, el cual permitirá, entre otras cosas, la incorporación de nuevos registros de RENIEC a la PIDE;
- (ii) un nuevo Sistema de Información Gerencial;
- (iii) adquisición de equipamiento de hardware y software de base para dar soporte a los nuevos sistemas;
- (iv) la actualización de la plataforma tecnológica para la gestión de la identidad digital;
- (v) gestión del cambio relacionado con las actividades precedentes.

2.2. Resultados esperados

El principal impacto de la operación será la reducción del costo de transacción que se impone a los peruanos para la obtención de SRI. Ello será consecuencia, entre otros, de los siguientes resultados: (i) la mejora de la calidad de los SRI prestados en los municipios provinciales y distritales medida por la proporción de actas registrales digitales; (ii) la mejora del acceso a los SRI para los ciudadanos de las comunidades más aisladas medida por la proporción de actas bilingües; y (iii) la mejora de la eficiencia en la gestión de RENIEC medida por los costos operativos de un proceso administrativo clave.

Los principales beneficiarios serán los ciudadanos peruanos; en particular, aquellos cuyos registros no son digitales ni están integrados en los sistemas de RENIEC y aquellos pertenecientes a comunidades aisladas que se encuentran prácticamente al margen de los SRI. La digitalización de actas y la implementación del acta registral electrónica beneficiarán a cerca de 8 millones de peruanos; y la captura en vivo, a 24 millones.

Por otro lado, más de 400 comunidades nativas pasarán a tener oficinas de registro del estado civil con delegación funcional registral. También se beneficiarán:

- Los organismos públicos (en particular los de desarrollo social, seguridad pública, salud y educación)
- El sector privado (comercio y banca), pues contarán con un proceso de verificación de identidad de sus beneficiarios y clientes más simple y robusto.
- Finalmente, los propios funcionarios del RENIEC y de las OREC son beneficiarios, al contar con mejores herramientas y condiciones de trabajo.

2.3. Estrategias

El Organismo Ejecutor (OE) será el RENIEC que tendrá la responsabilidad de la ejecución del proyecto, manteniendo la relación directa con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El proyecto se alinea con el mandato legal y la estructura administrativa y operacional del RENIEC, un organismo autónomo del Perú con la responsabilidad de planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades de registro e identificación de las personas naturales.

A efectos de lograr una adecuada ejecución del proyecto en las distintas localidades y consolidar la coordinación con los respectivos municipios, funcionarios de RENIEC y consultores expertos contratados por el proyecto realizarán una ronda de presentación del proyecto a las autoridades municipales. Asimismo, se espera que las asistencias técnicas registrales, contribuirán a reforzar los vínculos entre RENIEC y las municipalidades.

Dentro del RENIEC se estableció una Unidad Ejecutora Proyecto (UEP), responsable de la ejecución de todos los procesos de planificación, administración financiera, adquisiciones y monitoreo. El personal clave de la UEP se conforma con los perfiles profesionales siguientes

como mínimo: (i) un coordinador general; (ii) un jefe de administración; (iii) un especialista financiero; (iv) un especialista en planificación y presupuesto; (v) un especialista contable; y (vi) un especialista de adquisiciones.

La UEP estará gestionada por el coordinador general, designado por RENIEC, trabajando bajo la supervisión de la Jefatura Nacional y que será responsable de: (i) la elaboración de los pliegos; (ii) el seguimiento de los proyectos de asistencia técnica; y (iii) el cumplimiento de las normas relacionadas con gobierno digital e interoperabilidad. Además, se ocupará de: (i) la interlocución con el Banco; (ii) las solicitudes de desembolsos; (iii) las propuestas de contrataciones y adquisiciones; (iv) los reportes sobre el uso de los recursos; y (v) la remisión al Banco de los

Planes Operativos Anuales (POA), el Plan de Adquisiciones (PA), e informes de progreso, de auditoría y de evaluación. Asimismo, será responsable de realizar los controles que correspondan a los efectos de garantizar el adecuado uso y transparencia de los fondos bajo su responsabilidad.

El Proyecto también desarrolló un Manual Operativo del Proyecto (MOP), que detallará la estrategia de ejecución de la operación e incluirá, entre otros, las fases, procesos y procedimientos básicos de: (i) los componentes; (ii) los resultados del proyecto; (iii) los procedimientos de adquisiciones del Proyecto, incluyendo documentos de contratación aplicables a las diversas actividades elegibles; (iv) procedimientos de desembolsos y de rendición de gastos; (v) Planes de Ejecución (PEP), Plan de Adquisiciones (PA), Planes Operativos Anuales (POA), Planificación Financiera y otras herramientas necesarias para la ejecución y evaluación del Proyecto, (vi) los niveles requeridos de No Objeción por parte del BID, y; (vii) las acciones de seguimiento y evaluación que se requieren para el desarrollo del proyecto

El MOP, tiene como objeto asegurar que el Proyecto y sus componentes se puedan implementar en forma eficiente y dentro de los plazos previamente definidos.

Dos elementos tipos de análisis MOP consideramos oportuno analizar y actualizar en la etapa de planificación y durante la implementación del proyecto.

Análisis de riesgos

El estudio de factibilidad contiene un primer análisis de los riesgos que pueden impactar al logro de los objetivos del proyecto, a partir de la identificación de un conjunto de riesgos contenidas en la Propuesta de Préstamo, su probabilidad (alto, medio y bajo) y el planteamiento de estrategias de mitigación para cada uno.

Los principales riesgos identificados son:

- Limitada capacidad institucional del RENIEC para gestionar potenciales impactos ambientales del proyecto.
- mayores costos y tiempo para la implementación del proyecto por incipiente capacidad para el manejo fiduciario con políticas del BID
- retrasos en la ejecución derivados de una coordinación institucional compleja entre el RENIEC y los municipios.
- dificultades de gestión del proyecto a nivel local derivada de las desiguales capacidades de gestión.
- sistemas de información adquiridos no atienden correctamente las necesidades del RENIEC o se generan dificultades en la relación de RENIEC con los proveedores
- posible resistencia de los funcionarios del RENIEC a adaptarse a los nuevos procesos de trabajo.

Sin embargo, se debe considerar que el proceso de análisis de los riesgos es ejercicio dinámico permanente pues el contexto es de permanente cambio, particularmente para la actual coyuntura de la emergencia del COVID 19 que obliga revisar los parámetros iniciales del proyecto pues el contexto económico, social y político aumenta la probabilidad de cambio en los riesgos

identificados, y de serlos su probabilidad, impacto y estrategias de mitigación. Este nuevo ejercicio llevará a maximizar el valor y la efectividad del proceso de identificación de los riesgos y mejorar la probabilidad de mitigarlos.

Sugerimos consolidar la estrategia de gestión de riesgos del proyecto debido a la coyuntura actual del país, por lo que se debe ampliar el alcance de la matriz de riesgo que se elabora en el proceso de seguimiento.

Del Seguimiento, evaluación y cierre de proyecto

Encontramos en dos procesos clave dos elementos centrales a considerarse: en el proceso de Planificación, el alcance del Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto (PMEP) debe desarrollarse de manera específica los mecanismos de seguimiento y evaluación del proyecto, sus correspondientes directivas y manuales operativos; y en el proceso de la ejecución, el subproceso de Supervisión del logro de los productos y resultados debería tomar en cuenta claros criterios de aceptabilidad definidos por los actores durante la programación, principalmente a nivel de productos.

Se recomienda desarrollar un manual de supervisión, acción mediante el cual se verifica el desarrollo de los procesos, el avance de los objetivos, actividades y la ejecución financiera del proyecto, evaluando e informando su cumplimiento durante hitos, con el fin de proporcionar información y recomendaciones a la unidad de Gestión para la toma de decisiones respecto a la mejora del proyecto.

2.4. Organización de la implementación

La entidad a cargo de la ejecución del proyecto es el RENIEC para lo cual sus diversas unidades orgánicas participaran como órganos técnicos y se constituirá una unidad ejecutora que articulará el proyecto de inversión y será dependiente del RENIEC y creada mediante Resolución Jefatural.

La UEP será el órgano de gestión del Proyecto con autonomía administrativa y financiera que tendrá a su cargo las funciones de administración (relacionados especialmente a las áreas de presupuesto, Programación, contabilidad, tesorería y particularmente adquisiciones, aplicando normas y procedimientos propios del BID y normas nacionales), económicas y financieras, coordinación de aspectos técnicos, así como de planificación, ejecución, monitoreo y evaluación del Proyecto.

La UEP implementará sus acciones en estrecha coordinación con gerencias técnicas del RENIEC.

Las funciones de la UEP serán:

- Planificar, ejecutar, monitorear y evaluar los recursos del Proyecto, consolidar toda la información administrativa, fiduciaria y técnica, con el Banco de la Nación, para la correcta ejecución de los recursos y lograr los objetivos propuestos, utilizando los instrumentos de gestión del proyecto Plan de Ejecución Plurianual (PEP), el Plan Operativo Anual (POA), el Plan de Adquisiciones (PA), el Pronóstico de Desembolso, el Plan Financiero (PF), Plan de Calidad y Plan de Gestión de Riesgos del Proyecto. Proponer los ajustes y recomendaciones que resulten necesarios para su mejor implementación.
- Preparar y actualizar el plan de ejecución plurianual (PEP), plan operativo anual (POA), plan de adquisiciones y contrataciones (PA) y el plan financiero (PF) del proyecto, informes, reportes periódicos, Estados financieros, evaluaciones de gestión, realizar el monitoreo y velar por las salvaguardas ambientales y sociales y demás documentos relacionados con el estado de avance físico, financiero, contable, de control patrimonial, etc. requeridos por las fuentes cooperantes y los órganos competentes.
- Realizar los procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios según el requerimiento del Proyecto.

- Utilizar y mantener adecuados sistemas contables, financieros y de control interno para la administración de los recursos del Proyecto, incluyendo el manejo y la salvaguarda de los documentos del proyecto.
- Elaborar y presentar las solicitudes de desembolsos y la justificación del uso de los recursos y los informes requeridos por el proyecto.
- Compilar, registrar y difundir toda la producción intelectual (activos del conocimiento) generada durante la ejecución del proyecto.
- Actuar como Secretaria Técnica del Comité Directivo del Proyecto.
- Solicitar a la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, la autorización de solicitudes de desembolsos del contrato de préstamo suscrito con el BID, previa a la remisión de las solicitudes de desembolsos al BID.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Matriz de resultados y el seguimiento según el Progress Monitoring Report (PMR) acordado con el BID.
- Presentar al Banco los estados financieros auditados del proyecto de acuerdo con el contrato de préstamo del BID.

Se prevé la contratación y/o designación de un equipo de especialistas quienes se encargarán de la administración y ejecución del proyecto de inversión; estos estarán conformado por los siguientes profesionales:

- Coordinador General
- Asesor legal
- Coordinador técnico por componente
- Especialista Financiero
- Especialista en Contrataciones
- Especialista Contable
- Analistas
- Comunicador
- Jefe de la Unidad de Administración
- Tesorero
- Especialista en seguimiento y Evaluación

Cada uno de ellos con funciones y responsabilidades específicas, perteneciendo a la Unidad Ejecutora que será la responsable de la adecuada administración y coordinación del Proyecto, con los contratistas y proveedores, de acuerdo con el bien o servicio brindado, así como con los supervisores para una adecuada gestión del proyecto.

Identificación de órganos técnicos, rol y funciones:

En la siguiente matriz se identifica los órganos técnicos del proyecto y su rol respecto del medio fundamental o directo del proyecto.

Órganos técnicos en la ejecución del proyecto	Medio Fundamental
Gerencia de Operaciones Registrales	MF:1.1 Adecuado dimensionamiento de los centros de servicios de atención al ciudadano
Gerencia de de Registro Civiles	MF:1.2 Mejoramiento de la gestión de la información de las municipalidades y el RENIEC
Gerencia de Registro de Identificación	MF : 1.3 Descentralización del sistema de ingreso, evaluación e impresión del DNI
Gerencia de Registro Civiles y Gerencia de Registro de Identificación	MF:1.4 Mejora de la gestión para los procesos organizacionales
Escuela Registral	MF:1.5 Personal especializado en registros
Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social.	MF:2.1 Mejora de los recursos para la cobertura de población vulnerable
Gerencia de Registro Civiles	MF:2.2 Articulación con comunidades nativas y centros población y
Gerencia de Registros Civiles	MF:2.3 Adecuados mecanismos para brindar servicios a población vulnerable según lengua originaria
Gerencia de Tecnología de la Información	MEDIO DIRECTO: 3 Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios

Cada órgano técnico a su vez asumirá dentro de rol que le corresponda, las siguientes funciones:

- Aprobar los Términos de referencia (TdR) para la elaboración del expediente técnicos
- Aprobar el expediente técnico en coordinación con la UE 002.
- Aprobar en coordinación con la UE 002 los Términos de referencia (TdR) de las contrataciones necesarias para la ejecución de las actividades bajo su rol
- Dar conformidad en coordinación con la UE 002 a las contrataciones que se hayan realizado en el marco de las actividades que tienen bajo rol
- Realizar el seguimiento a las actividades que tienen bajo su rol

A partir de esta matriz y funciones, y basado en el Expediente Técnico y en el Manual de Operaciones se definirán los procedimientos y procesos para el accionar de cada uno de los órganos técnicos.

Existe también un **Comité de Gestión Estratégica del Proyecto (CGEP)**, ésta será la instancia formal de seguimiento estratégico del proyecto y funcionará como un órgano, es decir, como un órgano constituido por representantes de las áreas del RENIEC relacionadas con el proyecto y presidido por el Gerente General del RENIEC, con el fin de coordinar, deliberar y apoyar la adopción de decisiones que garanticen el óptimo desarrollo del proyecto.

La Gerencia General convocará bimensualmente una reunión en la cual podrán participar los Gerentes involucrados y donde el Coordinador General de la UEP presentará el estado del proyecto (avance en alcance, ejecución de presupuesto y tiempos, actividades desarrolladas, problemas que hayan surgido, el estado de los riesgos y los próximos pasos. En estas reuniones el Gerente General del RENIEC dará indicaciones sobre correctivos a aplicar y asignará responsables para la resolución de los problemas identificados.

2.5. Análisis de los grupos de actores

En la siguiente tabla se ha realizado la identificación de las capacidades administrativas, financieras y técnicas con las que cuenta cada uno de los actores para el cumplimiento de los roles y funciones que se le ha asignado.

Actores en la ejecución del proyecto	Administrativas	Financieras	Técnicas
Órgano técnico	De acuerdo con las funciones que se le confiere cuenta con la capacidad administrativa necesaria para llevar a cabo las funciones que se le han asignado en el marco del proyecto	Para el cumplimiento del rol y las funciones asignadas el Órgano Técnico cuenta con la capacidad financiera que se le otorga por intermedio de la Unidad Ejecutora.	Para el caso de la capacidad técnica los Órganos Técnicos cuenta con el personal y la experiencia necesaria para el cumplimiento de las funciones.
Unidad Ejecutora	Se tiene que implementar un equipo con la capacidad administrativa para el cumplimiento del rol y funciones asignadas que consiste en administrar todo el proyecto	Cuenta con los recursos ordinarios del Ministerio de Economía y Finanzas, para cubrir el 40% de las inversiones del proyecto y el resto corresponde al endeudamiento externo.	Para cumplir con los requerimientos de capacidades técnicas para llevar a cabo la ejecución del proyecto contara con un equipo técnico de profesionales que apoyarán a los órganos técnicos.
BID	Cuanta con la capacidad administrativa para el cumplimiento de su rol y funciones conferidas por medio del proyecto	Cuenta con los recursos necesarios para cumplir con el rol y funciones que se le han conferido, por otro lado, hay que tener en cuenta que es el ente que proporcionará el 60% de los recursos para la ejecución de las inversiones del proyecto.	De acuerdo a las funciones conferidas se tiene que para asegurar el cumplimiento de estas funciones, dentro del proyecto se considera la contratación de la empresa pertinente que lleve a cabo el seguimiento y monitoreo de la ejecución del proyecto

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Elaborar el estudio que permita establecer la línea de base para la evaluación de resultados del Proyecto “Mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación de la calidad a nivel nacional”

3.2 Objetivos Específicos

- Describir los servicios de Registros Civiles e Identificación provistos por la RENIEC
- Determinar el perfil de los usuarios de los servicios
- Desarrollar y conceptualizar los indicadores propuestos en el Marco Lógico
- Determinar el valor inicial de los indicadores de Proyecto de Inversión en el estudio de factibilidad y en la matriz de resultados

4. Marco Conceptual

4.1 Evaluación e Inversión pública

La estrategia de desarrollo ha cambiado muy profundamente en América Latina en los últimos años. Con variantes provenientes de las diferentes realidades nacionales, de los niveles de desarrollo alcanzados previamente, y de la velocidad y coherencia con la cual se adoptaron las medidas; en general prevalece en la región una nueva estrategia de desarrollo que entrega al mercado un papel más importante en la asignación de los recursos. Un común denominador ha sido la modificación sustancial del rol del Estado en términos de su dimensionamiento, el carácter de sus intervenciones y su relación con el mercado y los diferentes agentes económicos y sociales.

Una característica al cual el Perú no es ajena es el desarrollo democrático, después de un largo período en que la región se debatió entre posiciones ideológicas excluyentes, existe ahora un amplio consenso en torno al sistema político democrático y el desarrollo basado en economías de mercado.

El cambio en el papel del Estado y las mayores responsabilidades de la sociedad civil son procesos complementarios derivados de las profundas transformaciones que se han venido operando en nuestros países.

También, a pesar del crecimiento, la vulnerabilidad de las economías frente a choques externos continúa siendo muy alta y hay una creciente preocupación en cuanto a la insuficiencia de los niveles de ahorro interno y de inversiones productivas de mediano y largo plazo.

Asimismo, existe una enorme coincidencia respecto de la importancia de la actuación del Estado, cara a poner al ciudadano como centro de su actuación, para mejorar sus condiciones de vida y su rol como actor en la vida civil del país. Siendo por ello un requisito fundamental la identidad de la persona y el resguardo de sus derechos para la convivencia y armonía social, de modo que pueda participar activamente en todos los ámbitos de la organización social, de modo llegue a tener mayores accesos a servicios (salud, educación, agua, electricidad, financieros, etc.), oportunidad de empleo, acceso al sistema financiero, contratar, libertades de expresión, participación en elecciones ciudadanas, desarrollo familiar y social, así como otros aspectos de la vida misma.

Asimismo, es claro el cambio de circunstancias económicas, políticas y sociales en las que se desenvuelve actualmente nuestro país, que nos obliga aún más a poner un creciente énfasis en la eficacia y eficiencia de las instituciones y en gasto público.

Por ello, las perspectivas del Proyecto que desarrolla Estado a través la RENIEC tiene que ver con las mejoras en la calidad de atención, la cobertura y el reconocimiento de la ciudadanía de todos los habitantes del país, así entonces la propuesta de mejora del acceso de los pobladores de las comunidades más lejanas y en general de todos los peruanos a los servicios que brinda el RENIEC, debe garantizar eficacia y eficiencia, calidad y sostenibilidad, ello implicará un elemento sustancial en la calidad de vida de la población.

Por ello debe tenerse presente que todo proyecto de inversión genera múltiples efectos. Un proyecto como el de la consultoría, al estar utilizando recursos públicos debe ser evaluado dentro de la metodología habitual del análisis costo-beneficio, para ello se requiere un conjunto de instrumentos y técnicas, como es el presente estudio de Línea de Base.

4.1.1 Evaluación y seguimiento en el ciclo de inversión

El Ministerio de Economía Finanzas, nos señala que “El Ciclo de Inversión es el proceso mediante el cual un proyecto de inversión es concebido, diseñado, evaluado, ejecutado y genera sus beneficios para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país”.

Este ciclo tiene 4 fases, donde queremos poner en relieve la etapa 2. De Formulación y Evaluación (FyE): y como su nombre lo indica comprende la formulación del proyecto y la evaluación respectiva sobre la pertinencia del planteamiento técnico del proyecto de inversión considerando

los estándares de calidad y niveles de servicio aprobados por el Sector, el análisis de su rentabilidad social, así como las condiciones necesarias para su sostenibilidad.

Un aspecto importante en el ciclo de inversión es que deben establecerse mecanismos regulares de planificación, seguimiento y revisión con todas las partes interesadas pertinentes para asegurarse que la implementación proceda como previsto, y ajustar las prioridades o la estrategia de implementación a la luz de nueva información, restricciones u oportunidades.

Por ello se debe tener presente que una gestión basada en resultados es una estrategia para el manejo de proyectos; estos resultados esperados deben estar claramente definidos, así como las metodologías y las herramientas que permiten medirlos y alcanzarlos.

La herramienta del marco lógico es fundamental para la planificación, la gestión y la medición de las intervenciones con particular atención en los resultados que se procura alcanzar, así la gestión basada en resultados llevará a un mejor rendimiento y una mayor rendición de cuentas.

Pues al identificar inicialmente los resultados previstos de un proyecto y la forma de medir su grado de avance, es posible lograr una mejor gestión de éste y determinar si realmente se ha marcado alguna diferencia para beneficio de los usuarios o beneficiarios de la intervención.

“El proceso de seguimiento y evaluación es un componente esencial de la gestión basada en resultados. Constituye los cimientos que permiten elaborar informes claros y exactos sobre los resultados obtenidos por medio de una intervención (proyecto o programa). Así, la elaboración de informes deja de ser un obstáculo y se convierte en una oportunidad para llevar a cabo un análisis crítico y lograr un aprendizaje institucional, a fin de brindar información a los responsables de tomar las decisiones y evaluar los efectos”

4.1.2 Línea Base

La Línea de Base forma parte de un método de evaluación de proyectos que, dentro de un marco lógico planeado con objetivos, estrategias e indicadores, ubicados en el punto de inicio del proyecto o intervención, permite evaluar la situación al inicio de toda intervención, para después ser comparada con los avances y resultados que se logren.

Así, entonces el estudio de Línea de Base se define como un conjunto de información estructurada y ordenada que describe el punto de partida de una intervención con relación a los beneficios esperados de la misma.

“La línea base es un conjunto de indicadores estratégicos seleccionados que permiten hacer seguimiento, evaluación y rendición de cuentas a políticas públicas, planes, programas y proyectos. Su característica principal es que permite comparar los logros o avances que se hayan hecho respecto a un año de referencia; en otras palabras, la línea base proporciona la información necesaria para que los encargados del proceso decisorio puedan medir el desempeño posterior de las políticas, programas y proyectos, comparando reiterativamente el transcurso y desarrollo del proyecto, respecto al inicio de dicha política”.

El objetivo de un estudio de línea de base es proporcionar una base de información contra la cual monitorear y evaluar el progreso y eficacia de las actividades que desarrolla la intervención y después de que se haya completado.

Por lo tanto, es importante averiguar la información que se encuentra disponible. Pero por lo general, no existirá ningún dato o estarán incompletos o serán de baja calidad o deberán ser complementados o clasificados dentro de categorías que corresponden al proyecto que está siendo implementado.

Al planificar un estudio de línea de base, la organización que lo implementa debe determinar tanto el cambio que necesita ser evaluado como qué tipo de comparación o comparaciones deberán ser realizadas como parte de esa evaluación del cambio.

El estudio de Línea de Base debe estar vinculado estrechamente con el plan de monitoreo de las actividades que se planean desarrollar, de modo que los datos recolectados señalen los logros alcanzados durante y al finalizar el período de desarrollo del Proyecto.

Los datos de línea de base deben proporcionar la información mínima que se requiere para evaluar la calidad de la actividad de implementación y medir los resultados del desarrollo y asimismo dependerán de las metas del proyecto a ser implementado.

Así entonces, un estudio de Línea de Base permitirá una adecuada planificación, sistematización y evaluación de los impactos de la intervención.

4.1.3 Indicadores

Los indicadores son medidas que describen cuan bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto y/o la gestión de una institución. Un indicador establece lo que será medido a lo largo de varias escalas o dimensiones, sin especificar un nivel determinado de desarrollo. La definición anterior implica que el indicador es una parte del problema y los niveles esperados de desempeño o metas a lograr son otra parte⁵.

Otra aproximación interesante al concepto de indicador es la que permite desagregar las funciones que cumple el indicador: “Un indicador es una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos o internos” (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. AECA, 2002).

Señala la CEPAL⁶ el indicador puede tener dos funciones: una primera *función descriptiva* que consiste en aportar información sobre el estado real de una actuación pública o programa, por ejemplo el número de estudiantes que reciben beca, y por otro lado una *función valorativa* que consiste en añadir a la información anterior un “juicio de valor” basado en antecedentes objetivos sobre si el desempeño en dicho programa o actuación pública es o no el adecuado, en este caso “número de becas entregadas con relación a los estudiantes carenciados”.

Esta última expresión nos está dando información sobre el logro de la actuación del objetivo de “Aumentar el número de becas para estudiantes carenciados” (suponiendo que este es un objetivo intermedio). En la misma idea anterior, un complemento interesante es el que aporta Weiss (1998) al diferenciar el concepto de “medición de variable” respecto del concepto “indicador”.

Un indicador es una medición ordinal que tiene siempre una dirección o rumbo esperado. Por ejemplo, se espera que el “número de desempleados” disminuya, pero que, en términos del análisis positivo, sería una medición de una realidad concreta. Sin embargo, un indicador debe señalar de manera adelantada a donde queremos llegar, si no existe ello es un “indicador pobre”.

Con la finalidad de incorporar definiciones conceptuales que surgen de la praxis latinoamericana, a continuación, se presenta la definición utilizada por el sistema de indicadores del Perú: “Los indicadores de desempeño son instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, que a su vez constituyen una expresión cualitativa o cuantitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido. (...) La evaluación del desempeño se asocia al juicio que se realiza una vez culminada la acción o la intervención. Busca responder interrogantes claves sobre cómo se ha realizado la intervención, si se han cumplido los objetivos (concretamente, la medida en que éstos han sido cumplidos), el nivel de satisfacción de la población objetivo, entre otras. En suma, se busca evaluar cuán bien o cuán aceptable ha sido el desempeño de determinado organismo público con el objetivo de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión” (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2000).

Lo mencionado nos lleva a plantear varios elementos en consideración a los indicadores:

- La calidad y utilidad del indicador (en tanto instrumento de medición de las variables asociadas al cumplimiento de objetivos) estarán determinadas por la claridad y relevancia de la meta que tiene asociada.

⁵ Bonnefoy Juan Cristóbal y Armijo Marianela: Indicadores de desempeño en el sector público. CEPAL – 2005.

⁶ Ibidem

- El requisito fundamental para el diseño del indicador es el establecimiento previo de los objetivos y metas “lo que será medido”.
- El resultado de la medición del indicador entrega un “valor” de comparación el cual está referido a alguna meta asociada. Por ejemplo, si la relación que se obtiene entre el gasto de la administración del programa y el gasto total es de un 15% y la comparamos con la meta fijada previamente de 10%, estaremos en presencia de un mal resultado, en cambio si la meta fijada era de 20%, se habrá superado incluso la propia meta.
- El indicador deberá estar focalizado y orientado a “medir aquellos aspectos claves”, lo cual implica la necesidad de tener claridad cuáles son los “objetivos o propósitos” de la institución, y no todos, sino aquellos más relevantes que se relacionan con los productos estratégicos, dirigidos a los usuarios externos.

Tipologías de indicadores

Existe una muy variada tipología de indicadores, hay autores que establecen tipologías de indicadores que abarcan seis o más categorías, incorporando a las dimensiones de evaluación de la eficiencia, eficacia, economía, calidad, y también los atributos de dichas medidas tales como “equidad”, “entorno”, “tecnología”, etc.

No obstante, lo anterior y teniendo en cuenta el objetivo de los indicadores de desempeño en el ámbito público, abordaremos la siguiente taxonomía:

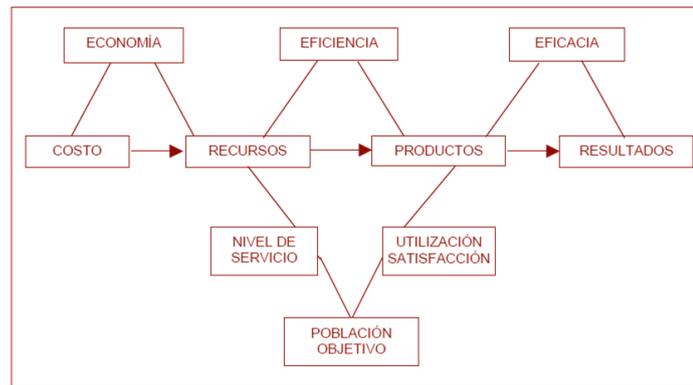
- Indicadores que entreguen información de los resultados desde el punto de vista de la actuación pública en la generación de los productos:
 - Insumos (Inputs)
 - Procesos o actividades
 - Productos (outputs)
 - Resultados finales (outcomes)
- Indicadores desde el punto de vista del desempeño de dichas actuaciones en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad y economía.

La primera clasificación permite referirse a los instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos: *cuántos insumos se utilizaron, cuántos productos y servicios se entregaron y cuáles son los efectos finales logrados*.

Mientras que la segunda clasificación se asocia al juicio que se realiza una vez finalizada la intervención, y las preguntas que se intenta responder son: **en qué medida se cumplieron los objetivos, cuál es el nivel de satisfacción de la calidad percibida por los usuarios, cuán oportunamente llegó el servicio**. Lo que se busca evaluar con las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad es cuán aceptable ha sido y es el desempeño del organismo público, cuya respuesta sirve para mejorar cursos de acción y mejorar la gestión, informar a los diferentes grupos de interés y tener una base sobre la cual asignar el presupuesto.

En forma gráfica:

Interrelaciones desde la perspectiva del proceso productivo, entre economía eficaz y eficiencia



Fuente: Adaptado de Figura 2.2 Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. AECA, 2002.

En síntesis, los primeros indicadores son más funcionales al objetivo de rendición de cuentas, en tanto que los indicadores de la segunda clasificación están más orientados al objetivo de mejoramiento de la gestión y toma de decisiones.

4.2 Registros Civiles e Identificación

Tres conceptos son claves para entender el concepto de Registro Civil:

Registro: acto en virtud del cual la administración anota, en la forma prescrita por el derecho objetivo, determinados hechos o actos cuya realización se debe hacer constar en forma auténtica, especialmente a terceros.

Registro Civil: anotación continua, permanente, obligatoria y universal de la ocurrencia y características de los eventos vitales (nacimientos y defunciones) y otros eventos de estado civil propios de la población provista por decreto, ley o reglamentación, de acuerdo con los requerimientos legales de cada país (adopciones, matrimonios, divorcios). Establece y provee documentación legal para cada uno de los eventos. Estas anotaciones (registros) también son la principal fuente de estadísticas vitales.

Registro civil completo: cuando todo hecho y acto vital ocurrido a los miembros de una población de un país en específico (o área), dentro de un período específico, han sido registrados dentro del sistema de registro civil y por lo tanto el sistema tiene una cobertura del 100%. Cualquier desviación de una cobertura total es considerada “error de cobertura”.

Y para entender el concepto de identificación en el sistema de registro:

Identificación: reconocimiento de la identidad de alguien.

La Identidad. La muestra biométrica es comparada con todas las referencias en la base de datos. La identificación se realiza en un conjunto cerrado de observaciones si se sabe que la persona se encuentra en la base de datos. En casos de identificación de conjunto abierto de observaciones no se tiene certeza de que la persona exista en la base de datos. El sistema debe determinar si la persona se encuentra en la base de datos y luego devolver la identidad. Véanse identificación de un grupo cerrado de observaciones, identificación de un grupo abierto de observaciones, verificación.

Identificación civil: verificación, registro, manejo y conservación de datos personales de cada ciudadano con el fin de establecer su identidad civil única. La identificación civil incluye todos los datos del registro civil, además puede incluir un número único y/o información biométrica del ciudadano. La identificación civil sirve como base para la verificación de la identidad (ejemplo: pasaporte o DNI).

Identificador biométrico: característica biológica (anatómica o fisiológica) o de la conducta de una persona que puede utilizarse para establecer su identidad al compararla con datos de

referencia. Tradicionalmente, el identificador biométrico más corriente era la impresión dactilar. Otros identificadores biométricos utilizados con frecuencia son la imagen facial y del iris y la geometría de la mano. Los identificadores biométricos pueden utilizarse para procedimientos de reconocimiento biométrico tales como el reconocimiento facial y del iris.

Identificar: en cuanto a una persona, supone el estudio técnico científico de algunas características físicas del individuo, que permite su posterior comparación o cotejo con un padrón de referencia para comprobar su similitud y establecer de este modo su relación de identidad, asociando a la persona, de ser posible, datos de filiación.

4.2.1 Servicios de Registros Civiles e Identificación

Los servicios desde el punto de vista económico, son intangibles y tienen beneficios para quienes la consumen, donde la producción y consumo a veces son realizados simultáneamente, asimismo en el servicio la creación del valor implica un proceso de producción, y que tiene lugar por medio de instrumentos inventariables o controlables, y dado el desarrollo de las sociedades y las tecnologías de información y comunicación, se combinan capacidades humanas e infraestructura (equipos, redes, softwares, etc.).

En una organización se verifican diversos servicios prestados, y se identifican tres componentes: La organización propiamente dicha (en su calidad de proveedora a través de un sistema físico y organizacional), el personal que lo lleva a cabo (artífice del proceso productivo) y los usuarios (puesto que en ellos se concreta el resultado). A partir del cual se establece una serie de relaciones que permiten tomar cuerpo al servicio prestado, tales componentes conforman la “estructura-proceso-resultado”.

La actividad económica tiene por objeto la satisfacción de las necesidades humanas por medio de bienes escasos, susceptibles de ser usados de modo alternativo. Satisfacer la necesidad de identificación lleva a la persona a tener acudido a una Organización que preste este servicio.

Estos servicios de identificación, implica no sólo ello, sino el registro, que suponen la propiedad de poder generar el resultado que el usuario requiere. Entonces, las expectativas de la persona de tener un determinado resultado de identificación de sus hechos vitales, es propia del hombre económico (es racional), pues les trae beneficios (ejercer sus derechos en la vida ciudadana).

En el desarrollo de la sociedad, “los registros civiles se encargan de generar un primer registro oficial con datos biográficos y de filiación de las personas, mientras que las oficinas de identificación generan una identificación única para cada ciudadano sobre la base de dicho registro. En teoría, las oficinas de identificación acceden a la información de los registros civiles, asignan un número o código único de identificación, capturan información biométrica y verifican la información biográfica, suministrando las herramientas adecuadas para garantizar la identidad única de los ciudadanos a través de servicios de verificación y autenticación para el sector público y privado”⁷.

El Registro Civil constituye la prueba de los hechos inscritos y ello está en la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Ley N° 26497, de fecha 28 de junio de 1995), que en su Artículo 2o.- señala “El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil. Con tal fin desarrollará técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información”.

4.2.2 Importancia de servicios de Registro Civil e Identificación de calidad

Si se tiene en cuenta la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (N° 26497), acorde a las funciones que tiene del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, resalta la importancia de sus servicios y de la necesidad de un trabajo de calidad.

Así primero examinamos sus objetivos:

⁷ Calderón Estefanía (2019). Registros civiles y oficinas de identificación. Análisis y fichas de país. BID.

- a. Planear, organizar, dirigir, normar y racionalizar las inscripciones de su competencia;
- b. Registrar los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás actos que modifiquen el estado civil de las personas, así como las resoluciones judiciales o administrativas que a ellos se refieran susceptibles de inscripción y los demás actos que señale la ley;
- c. Emitir las constancias de inscripción correspondientes.
- d. Preparar y mantener actualizado el padrón electoral en coordinación con la Oficina Nacional de Procesos Electorales;
- e. Proporcionar al Jurado Nacional de Elecciones y a la Oficina Nacional de Procesos Electorales la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones;
- f. Mantener el Registro de Identificación de las personas;
- g. Emitir el documento único que acredita la identidad de las personas, así como sus duplicados;
- h. Promover la formación de personal calificado que requiera la institución;
- i. Colaborar con el ejercicio de las funciones de las autoridades policiales y judiciales pertinentes para la identificación de las personas, dejando a salvo lo establecido en el inciso siguiente y en los incisos 1), 5), y 6) del artículo 2o. de la Constitución Política del Perú;
- j. Velar por el irrestricto respeto del derecho a la intimidad e identidad de la persona y los demás derechos inherentes a ella derivados de su inscripción en el registro;
- k. Garantizar la privacidad de los datos relativos a las personas que son materia de inscripción;
- l. Implementar, organizar, mantener y supervisar el funcionamiento de los registros dactiloscópico y pelmatoscópico de las personas;
- m. Brindar, durante los procesos electorales, la máxima cooperación a la Oficina Nacional de Procesos Electorales, facilitando el uso de su infraestructura material y humana;
- n. Cumplir las demás funciones que se le encomiende por ley;

Ello nos conduce a señalar que “Los servicios de registro civil y de identidad son esenciales para garantizar los derechos fundamentales de las personas. Una persona que no tiene un registro de nacimiento es invisible para el Estado. En algunos casos, el acceso a los servicios públicos es nulo y se condena a la persona a vivir en la informalidad y la marginalidad, sin la capacidad de ejercer otros derechos como el derecho a la propiedad o el derecho al voto, entre otros. Además, el subregistro de nacimiento es un problema hereditario: una persona que no está inscrita en los registros civiles tampoco puede inscribir a sus hijos. Por último, es importante tener en cuenta que a medida que aumente la actividad económica en las plataformas digitales, la población sin identidad será excluida de oportunidades potenciales para crecer y mejorar su calidad de vida”⁸.

Si se ingresa a la lógica del proceso que tiene el servicio de identificación y registro, donde “Primero, son entidades que registran la información biográfica del recién nacido, incluidos los datos de filiación de su madre y padre, o ambos. Segundo, dicha información genera el punto de partida para certificar los nombres y apellidos de una persona y la fecha y lugar de nacimiento, que posteriormente se relacionarán con la información biométrica. Tercero, con un uso adecuado de herramientas tecnológicas se pueden compartir datos de manera segura con otras entidades y así contar con información más completa de la población y establecer políticas y programas públicos oportunos y focalizados, a fin de agilizar y optimizar la entrega de servicios, escenario que también favorece al sector privado”.

⁸ Ibidem

Se entiende que el Registro Civil es imprescindible y a partir de él nacen otros como los padrones electorales, seguridad social, tributación y la identificación a través del DNI. El sistema del registro civil constituye un apoyo clave en el diseño e implementación de las políticas públicas y sociales, pues permite identificar a la población pasible de aplicar políticas contributivas o políticas redistributivas, más aún focalizar recursos hacia determinadas poblaciones en estado de vulnerabilidad.

“Si bien el concepto de identificación en la región no es un término nuevo, sigue siendo necesario resaltar su importancia, sobre todo para visibilizar los beneficios que puede aportar el adecuado desarrollo de un sistema de identificación, más ahora con el impulso de iniciativas de gobierno electrónico que necesariamente requieren contar con una identidad digital para que los usuarios puedan acceder a los servicios de manera ágil y segura. A tal efecto, resulta necesario comprender cómo está funcionando cada entidad y qué procedimientos se han aplicado para garantizar el oportuno registro de los nacimientos y una identidad única, segura, funcional y fundacional que facilite y garantice el acceso a programas y servicios”⁹.

Así entonces, a través del registro civil de una persona podemos conocer su situación jurídica; también se lleva un control respecto a ciertos actos civiles como el matrimonio el reconocimiento de una paternidad entre otros. Entonces el registro civil de las personas reviste una importancia fundamental ya que con esto se busca una verdadera efectividad a la hora de reclamar derechos y de cumplir con los deberes.

Por otro lado, el registro civil constituye un medio de prueba, y es una organización de los hechos que ocurren en la vida de una persona lo cual es responsabilidad del estado pues a través del registro civil se puede identificar a una persona y se puede saber que actos pueden ser realizados por esta.

⁹ Ibidem

5. Diseño Metodológico

5.1 Tipo de estudio

Los estudios de línea de base tienen el propósito de identificar la condición inicial de un grupo poblacional a ser intervenido, para que luego de recibir los beneficios de la intervención, se logre medir los resultados e impactos sobre la población objetivo. Por ello, aunque la presentación inicial de la Línea de Base podría ser considerada como un estudio Observacional¹⁰, descriptivo¹¹ y de corte Transversal¹²; esta es una etapa dentro de la evaluación ex post (resultados e impacto) por lo que debe diseñarse tomando en cuenta la estrategia empírica de esta y sus requerimientos de información.

En ese sentido, se propuso que el diseño de la evaluación ex post corresponda a un diseño conocido como el de comparaciones reflexivas, el cual consiste en comparar los resultados antes y después de la intervención, esto ante la posibilidad de no poder identificar un grupo de comparación¹³.

5.2 Criterios para la selección de Técnicas de investigación

Definir la técnica de investigación en el proceso de desarrollo de la línea de base es indispensable ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación. Elegir la técnica tiene los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación
- Aportar instrumentos para manejar la información
- Llevar el control de los datos
- Orientar la obtención de los conocimientos

Para las Línea de Base, la información a recoger debe ser selectiva y priorizada en función de los temas centrales, por lo que debe planearse cuidadosamente la estrategia para la selección de las técnicas, de modo que las herramientas a ser utilizadas deben elegirse de acuerdo a la necesidad de cada proyecto. Seleccionar técnicas específicas es una decisión que depende de los indicadores o preguntas que se formulen, del tipo de información que se quiera obtener y de los análisis que se tenga previsto hacer.

Las técnicas a utilizar tienen relación muy estrecha con los indicadores aplicados en una evaluación y con el tipo de análisis adecuado para el tratamiento de esos indicadores. En ese sentido, se puede tomar la decisión de utilizar una u otra técnica o emplearlas combinadamente, dependiendo de los indicadores elegidos para observar los cambios. Algo que definitivamente ayuda a la toma de decisiones sobre que técnicas utilizar es conocer el sentido de las técnicas asociadas a una u otra metodología. Las asociadas a métodos cuantitativos (encuestas, escalas, pruebas objetivas, entre otras) obedecen a preguntas del tipo ¿cuánto? y ¿con qué frecuencia?, midiendo directamente la condición o el cambio en variables específicas y proporcionando resultados numéricos para un análisis estadístico. Las asociadas a métodos cualitativos (entrevistas, grupos focales, talleres, etc.) responden a preguntas como ¿por qué cree que esto ocurrió? y ¿cómo cree que le afectará?, y operan con las descripciones que la gente hace de lo que ha observado, hecho o siente, recibiendo un análisis más interpretativo.

Una vez definidos los objetivos de evaluación y los indicadores del PIP podemos establecer que se harán uso de métodos cuantitativos.

¹⁰ Describe un fenómeno dentro de una población de estudio sin intervención del investigador

¹¹ En los

os estudios descriptivos el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población

¹² Estudios de corte transversal se refieren a un momento de corte en el tiempo.

¹³ Navarro, H. Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Área de Proyectos y programación de inversiones Santiago de Chile, junio del 2005

Las técnicas utilizadas corresponden a análisis de fuentes secundarias, por un lado, se tuvo información proveniente de fuentes externas a RENIEC, tales como Censos, Encuesta Nacional de Programas Presupuestales - EPP (ENAPRES), Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO, etc. Asimismo, se utilizó información secundaria como base de datos e información generada por las Gerencias encargadas de la ejecución del proyecto.

Entre las técnicas de análisis utilizadas tenemos:

- **Análisis Económico.** Se estimaron costos de transacción según lo especificado en los términos de referencia bajo la metodología utilizada en el estudio de preinversión.
- **Análisis descriptivo.** - Se realizó análisis descriptivo de las variables e indicadores para conocer sus valores y sus características. Además de permitir revisar la relación entre variables.

5.3 Indicadores

Para el presente proyecto se han planteado diferentes indicadores de acuerdo a los niveles de objetivo.

En este sentido, una vez identificado el tipo de indicador, el ámbito de desempeño y su dimensión, se tomaron en cuentas los elementos que permitieron su formulación y definición, los cuales son: el nombre, la fórmula de cálculo, los medios de verificación, la frecuencia de medición, la línea de base y las metas¹⁴. Estos elementos son relevantes debido a que permitan contextualizar y brindar transparencia sobre la información generada.

Elementos para la formulación de la ficha técnica



5.3.1 Definición

Para la definición de los indicadores, el equipo consultor propone, realizar una revisión documentaria y entrevistas con los involucrados, para determinar elementos que se espera cumpla cada uno de los indicadores planteados en el Proyecto.

Se espera luego de la reunión definir las fuentes de información a utilizar para la construcción de los mismos.

5.3.2 Construcción

En cuanto a la construcción se plantea dos formas de trabajo:

¹⁴ Para más información sobre los elementos mínimos para la formulación y definición de los indicadores, consultar el [Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores](#) del CONEVAL.

- En caso se pueda disponer de las Bases de datos, se requiere el diccionario de variables y las bases de datos de los periodos definidos como Línea de Base, para el presente estudio se propone disponer de las bases de datos del año 2019, para que los datos no se vean afectados por la coyuntura de la pandemia y se describa una situación “estable”.

Con la base de datos se procederá al análisis según la forma de cálculo en la actividad anterior.

- En el caso de que no se disponga de la base de datos sino del dato de indicador como tal, se espera que al definir se haga de forma que pueda replicarse, y en este caso se realizara una matriz con los resultados que son entregados ya calculados.

5.3.3 Revisión

La revisión de los indicadores deben realizarla los involucrados en los plazos esperados, que debería involucrar la revisión del cumplimiento de los parámetros definidos en la reunión de definición.

5.3.4 Análisis y ajuste de indicadores

Un indicador es una medida cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos. El seguimiento de los proyectos de inversión se realiza sobre la base de indicadores los cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Indicador de desempeño. - Es la medida del logro de los resultados esperados de un proyecto o de la entrega de productos acorde a determinados atributos.
- Indicador de producción física. - es la unidad de medida de las cantidades de bienes y servicios provistos por una intervención pública. Se ubican a nivel de producto y actividades.

El análisis y ajuste de indicadores se realizará a nivel de indicadores de desempeño, es decir a nivel de indicadores de fin y propósito de la matriz de marco lógico y de impacto y resultado en la matriz de resultados. Los indicadores de producción física al ser bienes y servicios provistos por el proyecto sus indicadores se expresan en la unidad de medida y con las definiciones establecidas por el mismo.

Análisis y ajuste del Marco Lógico

Indicadores	Ámbito de Control	Dimensión de desempeño	Variable relevante de medición	Sujeto	Objeto	Unidad de medida	Ajustes propuesto
Al finalizar el horizonte de evaluación del proyecto los pobladores de CCNN y CCPP con DNI se incrementa en 20%	Fin.- Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país	Eficacia	Pobladores de CCNN y CCPP con acceso a identificación	Pobladores de CCNN y CCPP	Acceso a identificación	Porcentaje	Se propone simplificar el nombre sin afectar su definición para que sea más fácil de entender
Al finalizar el horizonte de evaluación del proyecto los pobladores de CCNN y CCPP que hacen uso del servicio de RRCC se incrementa en 10%	Fin.- Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país	Eficacia	Pobladores de CCNN y CCPP con acceso a servicios de Registro Civil e Identificación	Pobladores de CCNN y CCPP	Acceso a servicios de Registro civil e identificación	Porcentaje	Se propone simplificar el nombre sin afectar su definición para que sea más fácil de entender
Reducción en los tiempos de identificación y registros civiles tanto para los usuarios como para la RENIEC, documentos para el caso de DNI son al instante para el 90% de la población de No pobres.	Fin.- Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país	Eficacia / Calidad	Calidad del servicio de Registro Civil e Identificación	Oficinas RENIEC	Tiempos de atención	Días	El indicador como tal engloba 2 variables relevantes de medición: Tiempo en el trámite de identificación y registro civil. Entrega al instante de DNI producto de mejoras tecnológicas. Se propone desdoblar el indicador
El Porcentaje de usuarios en las categorías de satisfecho y muy satisfecho del grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en su trámite se incrementa en 10% al final del horizonte de evaluación del proyecto.	Propósito.- Adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional	Calidad	Nivel de satisfacción con el servicio de Registro civil e Identificación	Usuarios de servicio	Satisfacción con la atención	Porcentaje	Se propone simplificar el nombre sin afectar su definición para que sea más fácil de entender
Porcentaje de Incremento de las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo del grado en que las personas creen que el personal que le atendió se encuentra capacitado se incrementa en un 50% al quinto año del horizonte de evaluación del proyecto.	Propósito.- Adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional	Calidad	Nivel de satisfacción con el servicio de Registro civil e Identificación	Usuarios de servicio	Satisfacción con la capacitación del personal	Porcentaje	Se propone simplificar el nombre sin afectar su definición para que sea más fácil de entender

Análisis y Ajuste de Matriz de Resultados

Indicadores	Ámbito de Control	Dimensión de desempeño	Variable relevante de medición	Sujeto	Objeto	Unidad de medida	Ajustes propuesto
Costo de transacción anual, unitario, derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DNI.	Impacto: Costo de transacción para la obtención de los Servicios de Registro e Identificación reducido	Economía	Costo de transacción para obtención del DNI	Usuario	Acceso a servicios de Registro e Identificación	Soles	La reducción de costos se debe a la implementación de la captura en vivo (enrolamiento). Lo cual explica la relevancia del indicador. No requiere ajustes
Costo de transacción anual, unitario, para la obtención de copia certificada para migrantes internos.	Impacto: Costo de transacción para la obtención de los Servicios de Registro e Identificación reducido	Economía	Costo de transacción para obtención de copia certificada	Usuario	Acceso a servicios de Registro e Identificación	Soles	Los migrantes internos son el 20% de la población. Si su acta no está digitalizada, deben trasladarse a su municipio para obtenerla. La digitalización de actas elimina la necesidad de viajar. Esto explica la relevancia del indicador. No requiere ajustes
R1.1: Actas registrales con errores.	Resultado 1: Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada	Eficiencia	Calidad del proceso de digitalización	RENIEC	Calidad de servicio	Porcentaje	La detección de errores se dará como parte del proceso de digitalización y corrección de actas. Se recomienda hacer más específico el nombre del indicador, sin embargo en la definición se plantearán los detalles para su cálculo.
R1.2: Copias certificadas de actas registrales solicitadas vía web.	Resultado 1: Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada	Eficiencia	Demanda de copias certificadas	RENIEC	Calidad de servicio	Número	Se sugiere incluir la unidad de medida y la temporalidad en el nombre del indicador, lo cual facilitaría su definición.

Indicadores	Ámbito de Control	Dimensión de desempeño	Variable relevante de medición	Sujeto	Objeto	Unidad de medida	Ajustes propuesto
R.2.1: DNI emitidos a partir de actas bilingües	Resultado 2: Acceso a los Servicios Registrales y de Identificación para los ciudadanos de las comunidades más aisladas mejorado	Eficiencia	Acceso a servicio de registro civil a población vulnerable	RENIEC	Acceso a servicios de Registro e Identificación	Porcentaje	Se sugiere incluir unidad de medida y temporalidad. Lo cual facilitaría el entendimiento del mismo. La definición recogerá la recomendación.
R3.1: Costo anual de envío para tramitación de DNI y de actas registrales.	Resultado 3: Eficiencia en la gestión de RENIEC mejorada	Economía	Costo de transacción para tramitación DNI y Actas registrales	RENIEC	Calidad de servicio	Soles	Esta baja de costos operativos se deriva de la sustitución de envíos físicos por transmisión electrónica, habilitada por los nuevos sistemas de información. Lo cual explica la relevancia del indicador. No se requiere ajustes.

6. Resultados del desarrollo del estudio de la Línea de Base

6.1 Población objetivo

La población objetivo del estudio la constituyen por un lado el prestador del servicio, RENIEC, el cual a través de la intervención ampliará y/o mejorará la capacidad de la misma para brindar servicios a los ciudadanos.

Por otro lado, tenemos a los demandantes de los servicios de identificación y registros civiles, la población peruana, quienes se beneficiarían de la mejor capacidad del RENIEC para atenderlos.

6.1.1. Prestador del servicio (RENIEC)

El proyecto tiene alcance nacional. Sin embargo, las intervenciones específicas consideran lo siguiente:

a. Macrolocalización

El RENIEC brinda dos servicios: identificación y registro civil que son brindados a nivel nacional de acuerdo con el siguiente esquema de desconcentración:

Desconcentración a nivel Regional de RENIEC

N° Jefatura Regional	Oficina	Provincia
1	Piura	Piura
2	Trujillo	Trujillo
3	Tarapoto	San Martín
4	Iquitos	Maynas
5	Chimbote	Santa
6	Huancayo	Huancayo
7	Ayacucho	Huamanga
8	Arequipa	Arequipa
9	Cusco	Cusco
10	Lima	Lima
11	Puno	Puno
12	Ica	Ica
13	Pucallpa	Coronel Portillo
14	Huancavelica	Huancavelica
15	Huánuco	Huánuco
16	Amazonas	Chachapoyas

Fuente: Estudio de Factibilidad

b. Microlocalización

La microlocalización es diferenciada según el servicio brindado

i. Servicio de Identificación

El proyecto intervendrá en 13 regiones y 28 provincias para brindar atención del servicio de identificación a nivel nacional, están ubicados de acuerdo con lo que indica la siguiente tabla:

Regiones y Provincias en las que se interviene el Servicio de Identificación

Nº	Departamento	Provincias
1	Ancash	Huari, Yungay
2	Arequipa	Arequipa, La unión
3	Cusco	Chumbivilcas, Calcas, Cusco
4	Ica	Ica
5	Junín	Huancayo, Jauja
6	Lambayeque	Chiclayo
7	Lima	Barranca, Cañete, Huarochiri, Huaura, Lima
8	Piura	Huancabamba, Morropón, Piura, Sullana
9	Puno	Chucuito
10	San Martín	Lamas, Moyobamba, Rioja, San Martín
11	Tacna	Candarave
12	Tumbes	Tumbes
13	Ucayali	Coronel portillo

Fuente: Estudio de Factibilidad

ii. Servicios de Registros Civiles

El proyecto intervendrá en 4 provincias a nivel nacional, dichas provincias se ubican en 3 regiones de Cusco, La Libertad y Lima.

En la tabla siguiente se muestra el detalle de provincias en la que se intervendrá con el proyecto.

Intervención del Proyecto para la atención con Servicios de Registros Civiles

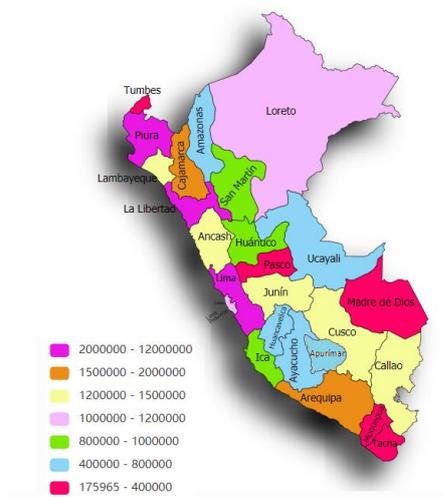
Nº	Departamento	Provincia
1	Cusco	Cusco
2	La libertad	Trujillo
3	Lima	Huaral y Lima

Fuente: Estudio de Factibilidad

6.1.2. Demandante de servicios

Al 31 de diciembre de 2019 la población identificada en el territorio nacional fue de 34,319,172 de personas. Esta población comprende los demandantes de los servicios de identificación y registros civiles

Población identificada con DNI según lugar de residencia (Al 31 de diciembre del 20



6.2 Valores iniciales de los indicadores del marco lógico y de la Matriz de Resultados del proyecto

6.2.1. Indicadores Marco Lógico

Objetivo	Indicadores ¹⁵	Valor Basal	Valor referencia	Situación Actual
Fin: Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país	Incremento de Pobladores de Comunidades Nativas y de Centros Poblados con DNI	0	2,606,280 Personas	Al ser un indicador incremental, su valor inicial es 0. Sin embargo, el punto de referencia para estimar las variaciones es el número de personas identificadas en distritos con presencia de comunidades nativas, lo cual asciende a 2,606,280 personas. Por otro lado, también tenemos el porcentaje de población que cuenta con documento de identidad en zonas rurales. Según la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) 2019 se tiene que el 99.1% de la población rural cuanta con DNI.
	Incremento de Pobladores de Comunidades Nativas y Centros Poblados que hacen uso del servicio de Registros Civiles	0	57,404 personas	Al ser un indicador incremental, su valor inicial es 0. Sin embargo, el punto de referencia para estimar las variaciones es el número de personas con registro de nacimiento en distrito con comunidades Nativas, lo cual asciende a 57,404 personas. Por otro lado, también tenemos el porcentaje de población de zonas rurales cuyo nacimiento fue inscrito en la municipalidad o RENIEC. Según la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) 2019 se tiene que el 99.6% de la población rural registro su nacimiento en la municipalidad o RENIEC.
	Reducción en los tiempos de identificación y registros civiles tanto para los usuarios como para la RENIEC,	0	12.8 días	Al ser un indicador incremental, su valor inicial es 0. Sin embargo, el punto de referencia para estimar las variaciones es el tiempo promedio del proceso de emisión de DNI. Según información de la Gerencia de Operaciones para el año 2019 el tiempo promedio de emisión de DNI es de 12.8 días. Las actividades y los tiempos del proceso de emisión de DNI son las siguientes: Desde el momento de la captura del trámite hasta el momento que se genera el envío el tiempo promedio fue de: 0.4 días Desde el envío a procesamiento hasta que lo recepciona el área de procesamiento el tiempo promedio fue de: 1.8 días

¹⁵ Para una mayor precisión de los indicadores de Marco Lógico del PIP, se adecuó la redacción de nivel de Finalidad.

Objetivo	Indicadores ¹⁵	Valor Basal	Valor referencia	Situación Actual
				Desde la recepción en el área de procesamiento hasta la recepción en el área de despacho el tiempo promedio fue de: 7.4 días. Desde la recepción en despacho hasta el envío a oficina: 1.3 días Desde el envío a oficina hasta la recepción en oficina: 1.9 días
	Documentos para el caso de DNI son al instante para el 90% de la población de No pobres.	--	--	El valor del indicador no es disponible, ya que de lo coordinado con la Gerencia de Operaciones Registrales, no se cuenta información de los DNI's entregados en menos de 24 horas
Propósito: Adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional	El Porcentaje de usuarios en las categorías de satisfecho y muy satisfecho del grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en su trámite se incrementa en 10% al final del horizonte de evaluación del proyecto.	0	91.9%	Al ser un indicador incremental, su valor inicial es 0. Sin embargo, el punto de referencia para estimar las variaciones en el tiempo corresponde al nivel de satisfacción por la atención recibida. El nivel de satisfacción respecto a la atención recibida según los resultados de la encuesta Gallardete 2019 es de 91.9%.
	Porcentaje de Incremento de las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo del grado en que las personas creen que el personal que le atendió se encuentra capacitado se incrementa en un 50% al quinto año del horizonte de evaluación del proyecto.	0	91.4%	Al ser un indicador incremental, su valor inicial es 0. Sin embargo, el punto de referencia para estimar las variaciones en el tiempo corresponde al nivel de satisfacción por la orientación recibida. El nivel de satisfacción respecto a la orientación recibida según los resultados de la encuesta Gallardete 2019 es de 91.4%.

6.2.2. Indicadores Matriz de Resultados

Objetivo	Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual
Impacto	Costo de transacción anual, unitario, derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DNI.		S/33.16	El costo unitario derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DNI asciende a S/ 33.16. Al agregar el valor por el número de DNI solicitados el monto asciende a S/30,032,314.19.

Objetivo	Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual																
	Costo de transacción anual, unitario, para la obtención de copia certificada para migrantes internos.		S/212.78	El costo unitario para la obtención de copia certificada para migrantes internos asciende a S/212.78. Al agregar el valor por el número de copias certificadas emitidas para migrantes internos durante el 2019, el monto asciende a S/385,330,190.76																
Resultado 1: Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada	R1.1: Actas registrales con errores. (%)	0	126,977	Durante el 2019 se depuraron y rectificaron 126,977 actas, según el siguiente detalle: Actas Depuradas <table border="1"> <tr> <td>Nacimiento</td> <td>95,479</td> </tr> <tr> <td>Matrimonio</td> <td>1,569</td> </tr> <tr> <td>Defunción</td> <td>22,177</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>119,225</td> </tr> </table> Actas Rectificadas <table border="1"> <tr> <td>Nacimiento</td> <td>5,874</td> </tr> <tr> <td>Matrimonio</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Defunción</td> <td>1,812</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>7,752</td> </tr> </table>	Nacimiento	95,479	Matrimonio	1,569	Defunción	22,177	Total	119,225	Nacimiento	5,874	Matrimonio	66	Defunción	1,812	Total	7,752
	Nacimiento	95,479																		
Matrimonio	1,569																			
Defunción	22,177																			
Total	119,225																			
Nacimiento	5,874																			
Matrimonio	66																			
Defunción	1,812																			
Total	7,752																			
R1.2: Copias certificadas de actas registrales solicitadas vía web. (#)		10,894	La cantidad Copias de actas registrales solicitadas vía web durante el 2019 fue de 10,894, distribuidas de la siguiente manera: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Actas de Nacimiento</td> <td>8,285</td> </tr> <tr> <td>Actas de Defunción</td> <td>1,060</td> </tr> <tr> <td>Actas de Matrimonio</td> <td>1,549</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>10,894</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2019	Actas de Nacimiento	8,285	Actas de Defunción	1,060	Actas de Matrimonio	1,549	TOTAL	10,894							
Descripción	2019																			
Actas de Nacimiento	8,285																			
Actas de Defunción	1,060																			
Actas de Matrimonio	1,549																			
TOTAL	10,894																			
Resultado 2: Acceso a los Servicios Registrales y de Identificación para los ciudadanos de las	R.2.1: DNI emitidos a partir de actas bilingües (%)	0	34,814	Al ser un indicador incremental, su valor inicial es 0. El número de DNIs que fueron generados a partir de un Acta registral Bilingüe fue de 34,814 La evolución del número de DNI's fue el siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	2020											
Descripción	2017	2018	2019	2020																

Objetivo	Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual				
comunidades más aisladas mejorado.								(Agosto)
				Cantidad DNIs que fueron generados a partir de un Acta registral Bilingüe	14,893	28,091	34,814	10,106
Resultado 3: Eficiencia en la gestión de RENIEC mejorada	R3.1: Costo anual de envío para tramitación de DNI y de actas registrales.	S/434,625.90		<p>El cálculo de este beneficio se divide en dos partes, la primera hace referencia a los ahorros por la implementación en equipos de escaneo que permitirá ahorrar el envío de expedientes para el trámite de los documentos de identificación. El Costo de envío de expedientes para el trámite de los documentos de identificación asciende a S/225,980.73</p> <p>La segunda parte, se refiere al ahorro derivado de la descentralización de la impresión de los documentos de Lima, lo cual disminuirá los costos de envío. El costo derivado de la descentralización de la impresión de los documentos de Lima asciende a S/208,645.17</p>				

6.2.3. Indicadores a nivel de productos

a. Componente 1: Adecuada cobertura de los servicios presenciales

Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual
Oficinas del Registro Civil (distritales y provinciales) con acta registral electrónica implementada.	0	82 OREC	A diciembre de 2019 no se habían implementado OREC con actas electrónicas con intervinientes. En el caso de OREC implementadas sin intervinientes se tiene 82 OREC, distribuidas según el siguiente detalle: 63 Provincial 18 Distrital 1 Centro Poblado
Ventanillas de oficinas de RENIEC con acta registral electrónica implementada.	0	910 ventanillas para registro	El valor del indicador es 0 (cero) porque en el marco del proyecto lo se implementan ventanillas con acta registral electrónico. Sin embargo, se cuenta con 910

Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual																
			ventanillas para registro de identificación entre oficinas regionales, agencias, sobre las cuales debería darse la implementación.																
Actas registrales digitalizadas y revisadas.	0	14,800,266 actas	<p>En cuanto a las actas registrales de nacimiento, matrimonio y defunción se tiene que inventariar y trasladar 41,566,630 de las cuales 14,800,266 corresponden a actas y la diferencia a los sustentos. El valor del indicador es 0, se debe contabilizar como logro todas las acciones realizadas desde el inicio del proyecto. Durante el 2019 se realizó dicha actividad según el siguiente detalle:</p> <p>Actas Depuradas</p> <table border="1" data-bbox="1386 667 1749 810"> <tr> <td>Nacimiento</td> <td>95,479</td> </tr> <tr> <td>Matrimonio</td> <td>1,569</td> </tr> <tr> <td>Defunción</td> <td>22,177</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>119,225</td> </tr> </table> <p>Actas Rectificadas</p> <table border="1" data-bbox="1386 874 1749 1018"> <tr> <td>Nacimiento</td> <td>5,874</td> </tr> <tr> <td>Matrimonio</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Defunción</td> <td>1,812</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>7,752</td> </tr> </table>	Nacimiento	95,479	Matrimonio	1,569	Defunción	22,177	Total	119,225	Nacimiento	5,874	Matrimonio	66	Defunción	1,812	Total	7,752
Nacimiento	95,479																		
Matrimonio	1,569																		
Defunción	22,177																		
Total	119,225																		
Nacimiento	5,874																		
Matrimonio	66																		
Defunción	1,812																		
Total	7,752																		
Ventanillas del RENIEC implementadas.	0	1089 Ventanillas funcionando	Actualmente se cuenta con 1089 ventanillas, de las cuales solo 173 cuentan con un sistema de captura en vivo. El indicador tiene como valor cero, ya que estas ventanillas no han sido implementadas por el proyecto.																
Oficinas acondicionadas térmicamente.	0	75 agencias equipadas con aire acondicionado.	Existen 104 oficinas registrales y 75 agencias con equipos de aire acondicionado. El valor del indicador es cero, la implementación oficinas acondicionadas térmicamente con recursos del proyecto se contabilizarán en este indicador.																

Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual
Plataformas Virtuales Multiservicio (PVM) instaladas	0	11 PVM	En la actualidad solo existen PVM en la ciudad de Lima y Callao siendo estas 11 PVM, se requieren PVMs nuevos, de estarán en Lima y los cuales a nivel nacional. El valor del indicador es cero, las PVM que se implementen con recursos del proyecto se contabilizarán en este indicador.
Plataforma para la gestión de la identidad y servicios digitales renovada.		0	El valor de indicador es 0. Se contabilizará la implementación de la plataforma para la gestión de la identidad y servicios digitales renovada que cumpla con los requisitos establecidos en los estudios técnicos realizados en el marco del proyecto.
Ventanillas con sistema de captura en vivo funcionando.	0	173 Ventanillas con sistema de captura en vivo	Actualmente se cuenta con 1089 ventanillas, de las cuales solo 173 cuentan con un sistema de captura en vivo. El indicador tiene como valor cero, ya que estas ventanillas no han sido implementadas por el proyecto.
Centros de impresión de tarjetas de identidad de policarbonato instalados	0	1	Actualmente se tiene una fábrica de impresión en la ciudad de Lima y se pretende implementar 5 de manera descentralizada
Campañas de sensibilización a ciudadanos sobre nuevas modalidades de servicios realizadas.		0	En el marco del proyecto a Diciembre de 2019 no se han realizado campañas de sensibilización dirigido a ciudadanos sobre las nuevas modalidades de los servicios
Funcionarios de centros de servicios RENIEC capacitados en las mejoras implementadas por el proyecto.		0	El valor del indicador es 0, se contabilizará el número de funcionarios capacitados en las mejoras que implemente el proyecto.
Oficinas de atención a los ciudadanos con procesos rediseñados		0	El valor del indicador es 0. Cabe resaltar que el RENIEC cuenta con un diseño de mapa de procesos, donde se identifican clientes y proveedores y los procesos estratégicos, los operativos y los de soporte. Se contabilizará las oficinas de atención con procesos diseñados implementados con recursos del proyecto.

b. Componente 2: Mayor prestación de servicios a población vulnerable.

Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual																								
OREC en comunidades nativas con servicios delegados.	0	473	<p>El valor del indicador es 0. Al 31 de diciembre de 2019 tenemos que el número de Oficina de Registros de Estado Civil (OREC) de comunidades nativas que cuentan con autorización funcional registral era de 473.</p> <table border="1" data-bbox="1370 545 1827 999"> <thead> <tr> <th>Región</th> <th>CCNN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Amazonas</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>Cajamarca</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Cusco</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Huánuco</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Junín</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>Loreto</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>Madre de dios</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Pasco</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>San Martín</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Ucayali</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>473</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se tiene previsto la delegación de funciones registrales en 412 comunidad nativas</p>	Región	CCNN	Amazonas	61	Cajamarca	2	Cusco	34	Huánuco	3	Junín	95	Loreto	140	Madre de dios	12	Pasco	30	San Martín	22	Ucayali	74	Total	473
Región	CCNN																										
Amazonas	61																										
Cajamarca	2																										
Cusco	34																										
Huánuco	3																										
Junín	95																										
Loreto	140																										
Madre de dios	12																										
Pasco	30																										
San Martín	22																										
Ucayali	74																										
Total	473																										
Unidades itinerantes equipadas.	0	0	<p>El valor del indicador es 0. Las unidades itinerantes equipadas se consideran aquellas conformadas por el siguiente personal:</p> <table border="1" data-bbox="1370 1203 1926 1361"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>Personal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Asistente administrativo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Asistente operativo</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Coordinador</td> </tr> </tbody> </table>	Ítem	Personal	1	Asistente administrativo	2	Asistente operativo	3	Coordinador																
Ítem	Personal																										
1	Asistente administrativo																										
2	Asistente operativo																										
3	Coordinador																										

Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual				
			<table border="1" data-bbox="1373 264 1928 341"> <tr> <td data-bbox="1373 264 1458 300">4</td> <td data-bbox="1458 264 1928 300">Registradores itinerantes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 300 1458 341">5</td> <td data-bbox="1458 300 1928 341">Auxiliares (según sea sede)</td> </tr> </table> <p data-bbox="1373 341 2038 408">Además, de sus respectivos: muebles y enseres, equipos, materiales y presupuesto</p>	4	Registradores itinerantes	5	Auxiliares (según sea sede)
4	Registradores itinerantes						
5	Auxiliares (según sea sede)						
OREC de centros poblados y comunidades nativas con asistencia técnica registral recibida.		0	El valor del indicador es 0. Para establecer el logro del presente indicador se debe considerar las OREC de centros poblados y comunidades nativas que reciban asistencia técnica registral..				
OREC con registro civil en lengua originaria funcionando.	0	47	Actualmente existen 47 lenguas originarias, de las cuales, se viene brindando servicio en 6 lenguas (Quechua, Aimara, Ashaninka, Shawi, Nomat, Sigenga, Matsigenka) originarias en un total de 2,401 OREC				

c. Componente 3: Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios

Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia	Situación Actual
Sistema Integrado de Registro Civil e Identificación (SIR) implementado.		0	El valor del indicador es 0. La implementación del Sistema Integrado de Registro Civil e Identificación se realizará según los requisitos que se establezcan en los estudios técnicos respectivos
Sistema de información gerencial implementado.		0	El valor del indicador es 0. La implementación del Sistemas de información gerencial debe realizarse cumpliendo con los requisitos que se establezcan en el estudio técnico respectivo.
Actas registrales disponibles a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).		0	El valor del indicador es 0. El nuevo Sistema Integrado de Registro civil e Identificación (SIRCI) que implementará el proyecto debe de tener la funcionalidad de interoperabilidad en línea con la Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado (PIDE) para que esta pueda acceder a las actas registrales.

Equipamiento de hardware y software de base para el SIRCI instalado y configurado.	0	El valor del indicador es 0. EL equipamiento de hardware y software de base para el SIRCI que será instalado y configurando deberá cumplir con los requisitos que se establezcan en los estudios técnicos respectivos
Servicios en línea ofrecidos.	21	A la fecha la página web institucional del RENIEC ofrece 21 servicios en línea según el siguiente público: 14 Público en general 5 Instituciones Públicas o Privadas 2 Institucional
Campaña de sensibilización a funcionarios realizadas.	0	El valor del indicador es 0. Al 31 de diciembre no se han realizado campañas de sensibilización dirigido a funcionarios para que los usuarios o la población tengan mayores capacidades en el uso de tecnológicas de registro de identificación y registros civiles

6.3 Caracterización de la población objetivo incorporando los resultados de la información recopilada y técnicas complementarias.

Un proyecto incluye visto desde un enfoque integral, incluye un conjunto de factores productivos o recursos tangibles (infraestructura, mobiliario, entre otros) e intangibles (como capacidades de gestión institucional referidos a la organización, procesos y procedimientos, gestión de la información, entrenamiento y capacitación, entre otros), los cuales articulados entre sí constituyen una capacidad para proveer bienes y servicios de manera sostenible.

En este sentido, este capítulo comprende el análisis en tres aspectos importantes tales como: El prestador del servicio (RENIEC), los servicios (Servicios de registros civiles e identificación), y los beneficiarios (Personas naturales).

El análisis del Prestador del servicio (RENIEC), permite definir el diagnóstico de la Unidad Productora y las causas directas e indirectas del problema central (costos del servicio pe); el análisis de los servicios (de registros civiles e identificación), permite dimensionar el área de influencia y el área de estudio e identificar el problema central (brecha oferta demanda); y el análisis de los beneficiarios (personas naturales), permite diagnosticar a los beneficiarios e identificar los efectos directos e indirectos del problema, provee información de la demanda y los beneficios sociales.

6.3.1 Prestador del servicio (RENIEC)

Organización y Procesos

La estructura de organización diseñada para el RENIEC, ha sido concebida de tal manera que la Alta Dirección se orienta a la formulación de los lineamientos de política, ejerciendo el principio de unidad de dirección; que los órganos administrativos desarrollen funciones de apoyo y asesoramiento de carácter general; y que los órganos de línea sean básicamente ejecutores y especializados en materia registral para organizar y mantener el Registro único de Identificación de las Personas Naturales, atención a los indocumentados e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil.

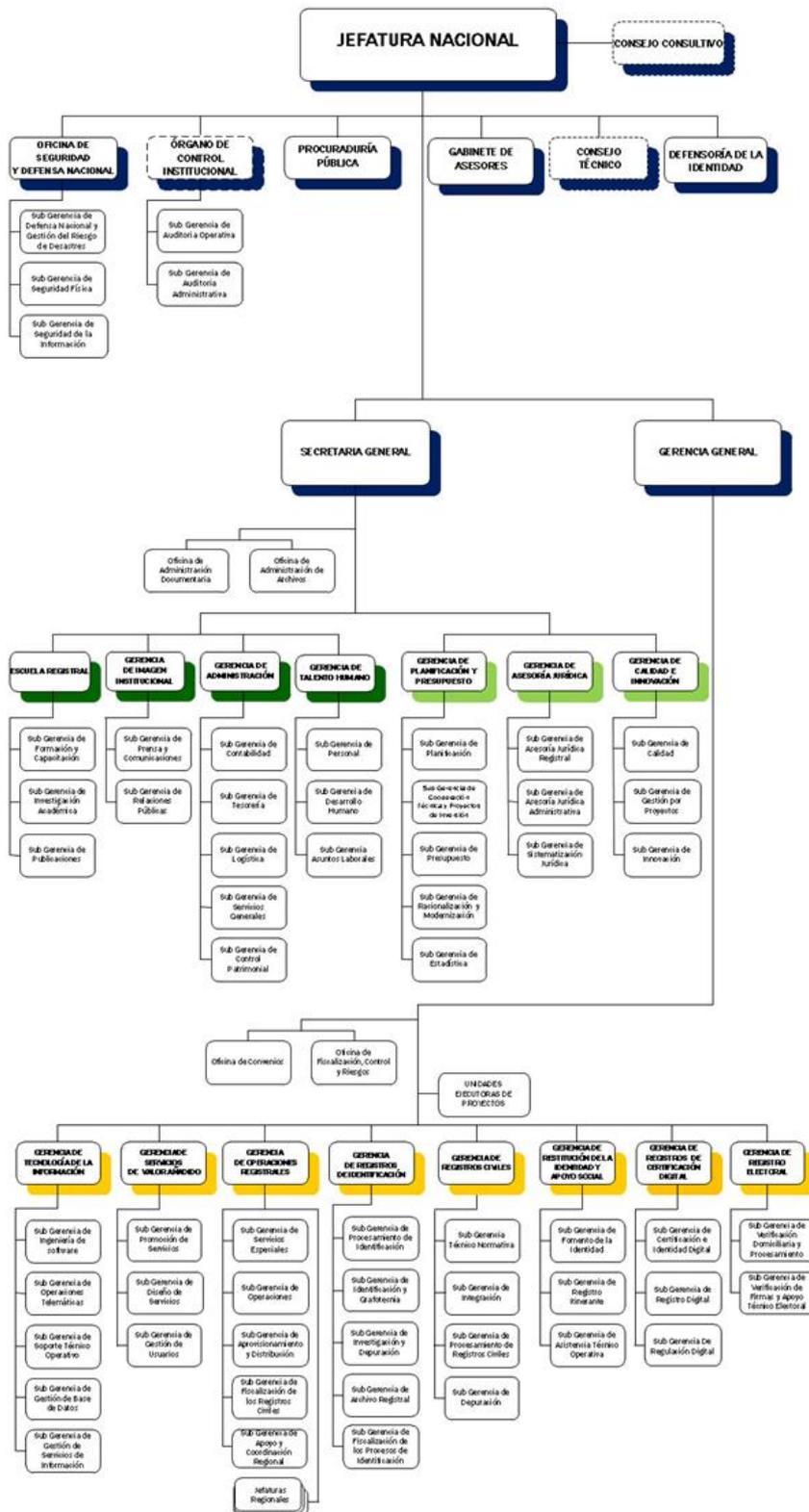
Entre los aspectos más importantes que contiene el nuevo Reglamento de Organización y Funciones, deben mencionarse los siguientes:

- El RENIEC ha adoptado una organización gerencial a fin de potenciar sus niveles de ejecución y coadyuvar a que la toma de decisiones se realice en forma rápida y eficaz, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- La organización gerencial permitirá contar con una estructura orgánica moderna, ágil, flexible, plana y con cadena de mando corta, que, en el caso de RENIEC, es la siguiente:
 - Jefatura Nacional.
 - Gerencia General.
 - Secretaría General.
 - Gerencias.
 - Sub Gerencias.
 - Jefaturas Regionales.
 - Jefaturas de Departamento.
- Esta estructura permitirá al RENIEC adaptarse rápidamente a las nuevas demandas de los administrados, propiciando y utilizando adecuadamente la innovación tecnológica disponible.

- Al acortarse la cadena de mando, se aplanan la estructura orgánica reduciéndose el número de niveles intermedios, lo cual agiliza la toma de decisiones.
- Se estructuran como órganos del primer nivel organizacional a la Jefatura Nacional, la Gerencia General y la Secretaría General como máxima autoridad administrativa.
- Los órganos que desarrollan actividades de asesoramiento y apoyo, están representados por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Imagen Institucional, Gerencia de Administración, Gerencia de Tecnología de la Información, la Gerencia de Talento Humano y la Escuela Registral - ER.
- Los órganos operativos o de línea ejecutan las funciones principales del RENIEC y constituyen su razón de ser. Están representados por la Gerencia de Operaciones Registrales, Gerencia de Procesos y Depuración Registral y Gerencia de Certificación y Registro Digital, reforzándose la autoridad y la responsabilidad de dichos órganos.
- Se otorga coherencia y solidez al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del RENIEC al asegurarse la previsión de los cargos y plazas en el respectivo Cuadro para Asignación de Personal (CAP), el Presupuesto Analítico de Personal (PAP) y la Escala Remunerativa del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Es decir, la estructura orgánica establecida en el ROF tiene un respaldo presupuestal en el PAP.

La presente gestión del RENIEC, mediante la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), propicia la mejora de los niveles de eficiencia, estableciendo claramente las funciones y las responsabilidades de los órganos que conforman la organización, permitiendo de forma eficaz el cumplimiento de los objetivos y misión institucional conforme lo dispone su Ley Orgánica.

Organigrama RENIEC



Centros de Atención

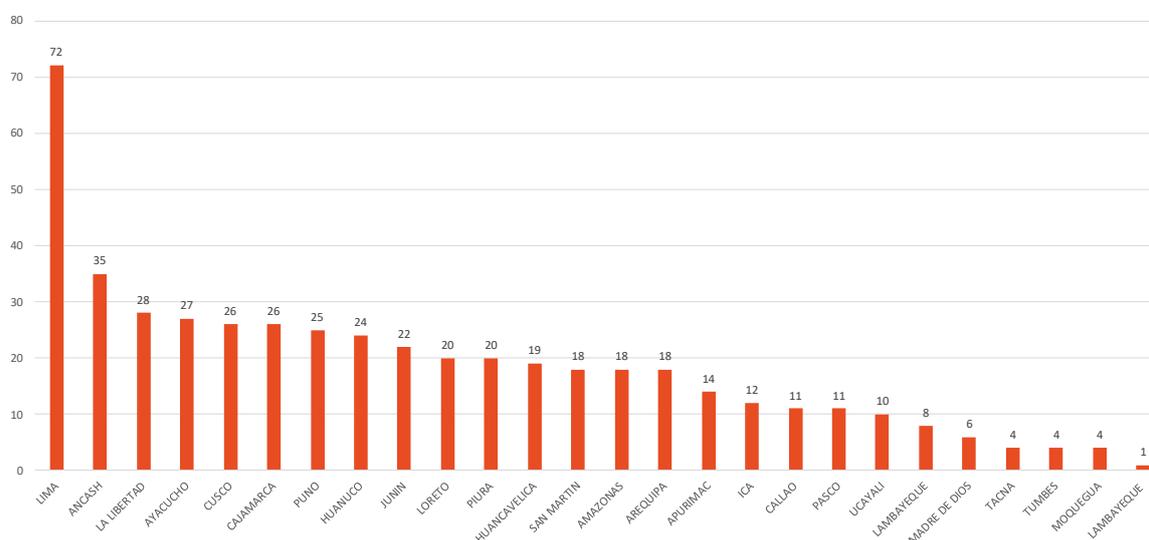
RENIEC, a través de la Gerencia de Operaciones Registrales, para brindar la atención de los usuarios, cuenta con una Red de servicios que incluye Oficinas registrales, Oficinas Registrales Auxiliares, Agencias, Agencias de Atención Especial, Oficinas MAC y Plataformas Virtuales Multiservicios. Al año 2019, nivel Nacional cuenta 186 Oficinas Registrales, que representa el 39%, 116 Puntos de Atención Permanente, que representa el 24%, 77 Agencias, que representa el 16%, 62 Oficinas Registrales, que representa el 13%, 22 Puntos de Atención No Permanente, que representa el 5%, 11 Plataformas Virtuales Multiservicios, que representan el 2%, 6 MAC que representan el 2%, y otros, por ejemplo, cuando se programan salidas a zonas rurales, que representa solo el 1%; tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Personal que trabaja en puntos de atención de RENIEC según Tipo de Oficina

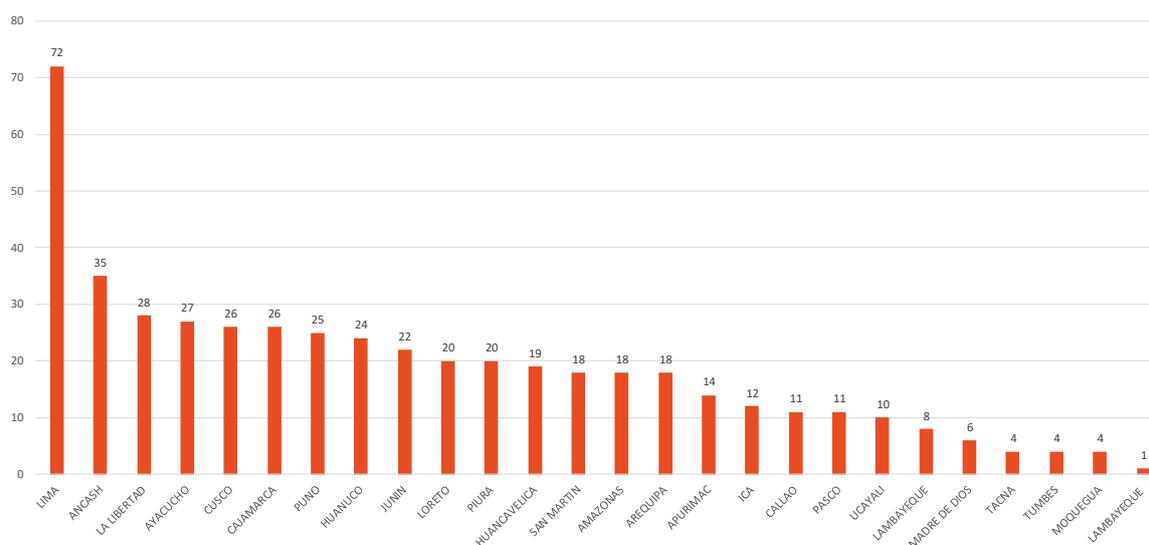
Tipo	Número	%
Oficina Registral Auxiliar (ORA)	186	39%
Puntos de Atención Permanente (PAP)	116	24%
Agencia	77	16%
Oficina Registral (OR)	62	13%
Puntos de atención No Permanente (PANP)	22	5%
Plataforma Virtual Multiservicios (PVM)	11	2%
MAC	6	1%
Otros	3	1%
Total	483	100%

Al observar el número de Centros de Servicios según departamento y por Jefatura Regional, apreciamos una fuerte concentración en el departamento de Lima a diferencia de los demás departamentos, tal como se muestra en los gráficos siguientes:

Número de Puntos de Atención según departamento

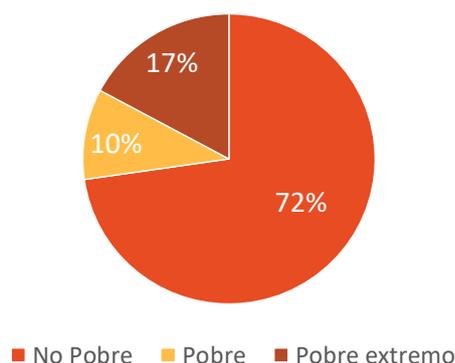


Número de Puntos de Atención según Jefatura Regional



Si observamos la información de la oferta según la clasificación de pobreza nos muestra que un tercio de los servicios se presta en distritos catalogados con algún nivel de pobreza.

Distribución de Puntos de Atención según categoría de pobreza del distrito en el que se encuentra ubicado



Como se ha venido mencionando previamente, los servicios de Registro Civil de RENIEC contemplan la Inscripción, Rectificación, Reconocimiento y Certificación de los hechos vitales, para lo cual se implementa en las oficinas los mecanismos para atender estas necesidades.

En la tabla se muestra que las Oficinas Registrales son las que en general abarcan todos los trámites relacionados al Registro Civil, mientras que en los otros tipos de oficinas solo se prestan servicios puntuales.

Tipos de Servicios de Registros Civiles que se realiza según tipo de Punto de Atención

TIPO DE CENTRO DE ATENCION	SIGLA	SERVICIOS DE REGISTROS CIVILES			
		INCRIPCIONES	RECTIFICACION	RECONOCIMIENTO	CERTIFICACION
OFICINA REGISTRAL	OR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OFICINA REGISTRAL AUXILIAR (Establecimientos de salud)	ORA	Nacimiento ordinaria y defunción	-	De progenitor	-
AGENCIA	AG	-	-	De progenitor (*)	Copias Nac, Mat y Def (*)
PUNTO DE ATENCION PERMANENTE	PAP	-	-	De progenitor (*)	Copias Nac, Mat y Def (*)
PUNTO DE ATENCION NO PERMANENTE	PANP	-	-	-	-
MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	MAC	-	-	-	Copias Nac, Mat y Def
PLATAFORMA VIRTUAL MULTISERVICIOS	PVM	-	-	-	Copias Nac, Mat y Def
OFICINA GRIAS	GRIAS	Actas de Nacimiento (*)	-	-	-

En cuanto a los servicios de identificación, se presta en un mayor número de tipo de oficinas, incluyendo las plataformas virtuales multiservicios que expiden duplicados de documentos y se realiza cambio de estado civil.

Tipos de Servicios de Identificación que se realiza según tipo de Punto de Atención

TIPO DE CENTRO DE ATENCION	SIGLA	SERVICIOS DE IDENTIFICACION					
		INSCRIPCION	DUPLICADO	RENOVACION	RECTIFICACION	CERTIFICACION	DNI ELECTRONICO
OFICINA REGISTRAL	OR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (*)
OFICINA REGISTRAL AUXILIAR (Establecimientos de salud)	ORA	DNI Menor de edad	-	-	-	-	-
AGENCIA	AG	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (*)	<input checked="" type="checkbox"/> (*)
PUNTO DE ATENCION PERMANENTE	PAP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (*)	-
PUNTO DE ATENCION NO PERMANENTE	PANP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	MAC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
PLATAFORMA VIRTUAL MULTISERVICIOS	PVM	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	Cambio de estado civil (Soltero a Casado)	-	-
OFICINA GRIAS	GRIAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

Los locales con los que cuenta el RENIEC a nivel nacional, según la información otorgada, se encuentran en su mayoría bajo la modalidad de transferencia de uso, seguido del alquiler; contando solo con 2 locales de su propiedad tal y como se muestra a continuación:

Tipo de contrato por tipo de Punto de Atención

Tipo	Alquilado	Dentro de local Alquilado x RENEC	Propio	Sin local	Transferido en Uso	Total general
Agencia	34	3			40	77
CONSUL		1				1
DELIVERY		2				2
MAC					6	6
Oficina Registral (OR)	37	3			22	62
Oficina Registral Auxiliar (ORA)					186	186
Puntos de atención No Permanente (PANP)				1	21	22
Puntos de Atención Permanente (PAP)	24		2		90	116
Plataforma Virtual Multiservicios (PVM)	5	3			3	11
Total general	100	12	2	1	368	483

Respecto a las condiciones climáticas de los servicios mediante la dotación de aire acondicionado, observamos muy pocos Centros de Atención que cuentan con este servicio en las Jefaturas, se cuentan solo en Lima, Ica y Pucallpa.

Puntos de Atención con aire acondicionado

JEFATURAS	Sistema de Aire Acondicionado	Centros de Atención	Observación
PIURA			
TRUJILLO			
TARAPOTO			
IQUITOS			
CHIMBOTE			
HUANCAYO			
AYACUCHO			
AREQUIPA			
CUSCO			
LIMA	1	OR MIRAFLORES	
PUNO			
ICA	2	AG.CHINCHA, AG PISCO	
PUCALLPA	1	OR PUCALLPA	De tercero
HUANCAVELICA			
HUANUCO			
AMAZONAS			

Asimismo, un aspecto relevante a ser considerado en la operatividad de Centros de Servicios es cuando se aprecia el nivel de operatividad de sus ventanillas. Así tenemos que del total de Ventanillas con Sistema de Captura en Vivo funcionando en el 2019 (469), solo 283 se encontraban operando, con lo cual se subutiliza o no se cubre la capacidad toda la capacidad operativa del Centro

Número de ventanillas con sistema de captura en vivo funcionando en el 2019 (número de ventanillas por oficina)

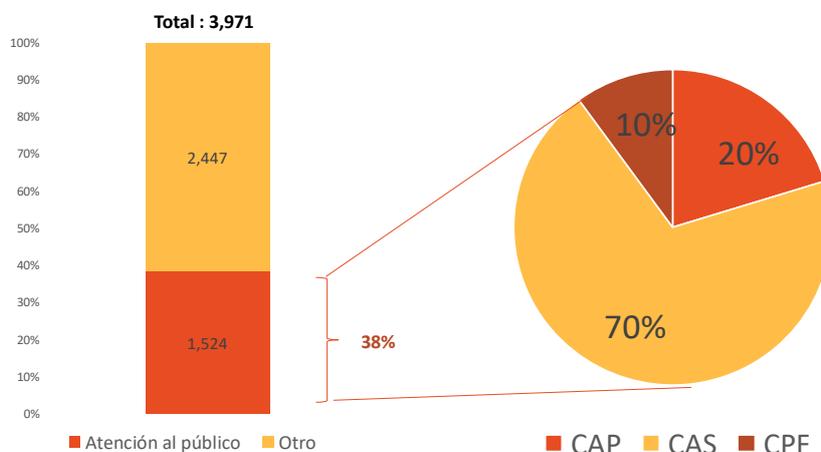
JRR/Oficinas	Ventanilla Tramite DNI- DNie	Ventanillas Operativas
01.- PIURA	33	13
02.- TRUJILLO	25	14
03.- TARAPOTO	14	6
04.- IQUITOS	7	1
05.- CHIMBOTE	19	7
06.- HUANCAYO	15	5
07.- AYACUCHO	10	5
08.- AREQUIPA	34	13
09.- CUSCO	27	10
10.- LIMA	195	171
11.- PUNO	13	4
12.- ICA	15	6
13.- PUCALLPA	12	4
14.- HUANCARELICA	7	7
15.- HUANUCO	8	3
16.- AMAZONAS	14	7
SGSE	21	7
Total	469	283

Recursos Humanos

El recurso humano tiene un papel determinante y la gestión de este capital se fundamenta en los planes y lineamientos de acuerdo a las directrices institucionales, sobre las cuales se determinan las actividades de capacitación, desarrollo personal, bienestar social, evaluación de su desempeño y retroalimentación.

RENIEC al 2019 contaba con un total de 3,971 trabajadores, de cuales 1,524 estaban desplegados en sus oficinas de atención a nivel nacional, distribuidos entre personal operativo, administrativo y gerencial, con diversas especialidades, de los cuales el 70% se encuentra contratado bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios o CAS.

Personal que trabaja en Atención al Público, según tipo de contrato



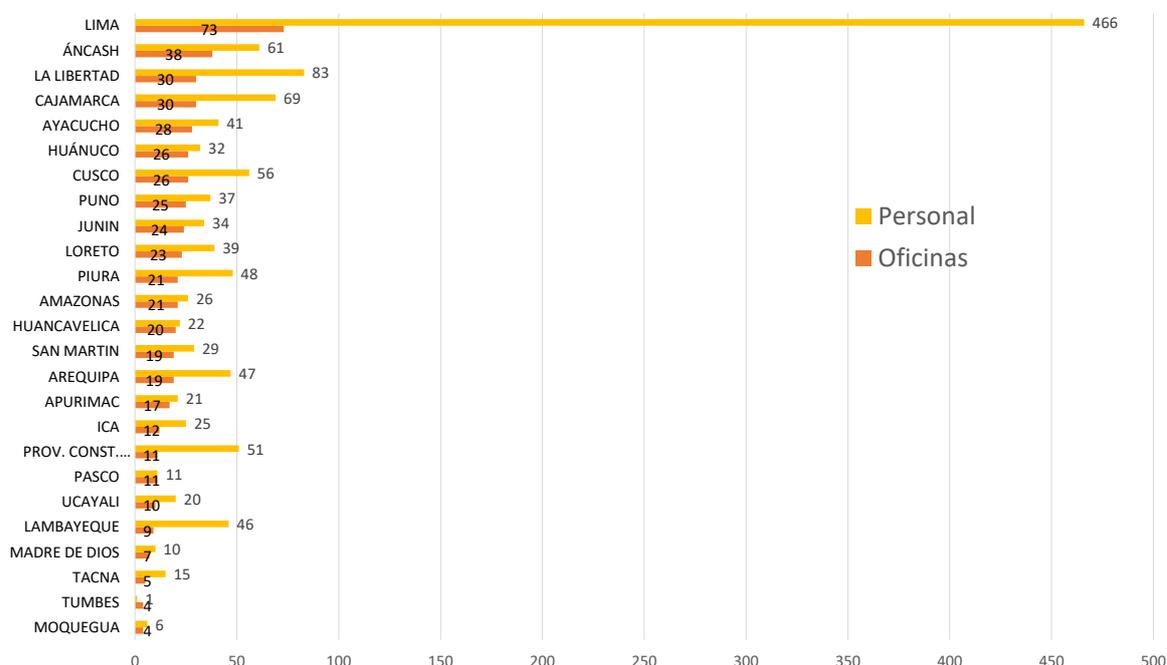
Asimismo, como se observa en el cuadro el personal que labora en atención al público representan en gran medida registradores y auxiliares.

Personal que trabaja en Atención al Público, según tipo de cargo

Tipo de cargo	Número
REGISTRADOR DNI	316
REGISTRADOR	229
REGISTRADOR CIVIL	204
AUXILIAR 2	106
REGISTRADOR 3	103
AUXILIAR 3	92
REGISTRADOR/A CIVIL	56
REGISTRADOR/A DNI	54
ANFITRIONA	42
AUXILIAR 1	37
REGISTRADOR DE TRAMITE DNI	28
TECNICO 3	20
ADMINISTRADOR DE AGENCIA	17
JEFE DE OFICINA REGISTRAL	10
Otros	210
Total general	1,524

Como es de esperar la relación número de personal es directamente proporcional al número de oficinas, y se observa que del total de personal de RENIEC alrededor de un tercio se encuentra en Lima, y como se observa el número es variante según el departamento pues mientras que en La Libertad se reporta que trabajan 83 personas, en Tumbes hay 1.

Número de trabajadores de RENIEC según departamento



Además, se identificó en ese año un total de 125 el personal que realizaba labor itinerante.

Por otro lado, la estrategia del proyecto en su Componente 1, adecuada cobertura de servicios presenciales, contempla actividades de fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios del RENIEC vinculadas a las mejoras implementadas por el proyecto. Así tenemos que, a fines del

2019, durante ese año de los 3,979 funcionarios del RENIEC, 2,170, que representa el 55%, al menos había recibido algún tipo de capacitación, y de estos funcionarios capacitados el 53% recibió más de 2 o más cursos, 28% o más cursos, 14% 4 o más cursos, 9% 5 o más cursos. Estos últimos datos nos reflejan en cierta medida la intensidad de la capacitación del personal.

Funcionarios de RENIEC que recibieron algún tipo de capacitación 2019

	Número	%
Total funcionarios RENIEC	3,979	
Total capacitados	2,170	55%
1 curso	1,025	47%
2 o más cursos	1,145	53%
3 o más cursos	608	28%
4 o más cursos	313	14%
5 o más cursos	189	9%

Asimismo, los funcionarios capacitados asistieron a un total de 179 cursos identificados, de los cuales en su mayoría fueron cursos y/o talleres como se aprecia en el siguiente cuadro:

Funcionarios de RENIEC según tipo de capacitación que recibieron 2019

Número de cursos identificados	179
Tipo	Número de capacitaciones
CURSO	2,040
CURSO TALLER	1,933
TALLER	888
CURSO	29
ESPECIALIZACIÓN	7
CONGRESO	6
CURSO Y/O DIPLOMADO	4
SEMINARIO	4
DIPLOMADO	4
TALLER	3
Total	4,918

Entre los principales cursos identificados que recibieron los funcionarios de RENIEC encontramos que muchos estuvieron vinculados a la gestión de los procesos organizacionales, por ejemplo, relacionados a la implementación de las normas ISO, y a la atención en la calidad de los usuarios. En casi todos los casos el financiamiento de estos cursos fue realizado por RENIEC y a través de su personal.

Funcionarios de RENIEC según capacitación que recibieron y tipo de financiamiento 2019

Nombre de capacitación	Número
INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015	723
INTERPRETACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO/IEC 27001:2013 Y APLICACIÓN DE LA ISO/IEC 27002:2013	295
ATENCIÓN DE CALIDAD AL USUARIO, LIBRO DE RECLAMACIONES Y GESTIÓN DE RECLAMOS	225
INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS	219
COACHING ORGANIZACIONAL	199
INTENSIVO EN REGISTROS CIVILES	182
DACTILOSCOPIA I	151
TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL	125
RECTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS NOTARIALES Y JUDICIALES	124
REDACCIÓN ADMINISTRATIVA	122
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS	115
GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	103
NTP 392, 030-2:2015 - MICROFORMAS	96
INDICADORES DE GESTIÓN	84
SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	81
COMUNICACIÓN EFECTIVA	81
GRAFOTECNIA II (FRAUDES EN DOCUMENTOS)	75
GESTIÓN POR PROCESOS	73
CASUÍSTICAS DE DEPURACIÓN DEL RUIPN	73
REGLAMENTO DE CONTRATACIONES CON EL ESTADO	68
MODIFICACIONES A LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL	65
ALMACÉN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL PATRIMONIAL	64
ÉTICA EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	57
EXCEL I	56
FORMULACIÓN Y ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO - CUADRO DE NECESIDADES	54
EXCEL II	54

PALEOGRAFÍA	52
MODELADO DE PROCESOS - BIZAGI	52
LIDERAZGO Y MANEJO DE EQUIPOS DE TRABAJO	50
MS- PROJECT 2013 (PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS)	49
MODELAMIENTO DE ARQUITECTURA DE PROCESOS - ARCHI	48
COMPRESION LECTORA	46
TRATAMIENTO DE HALLAZGOS E IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES	45
DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	42
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	41
ANÁLISIS DE CAUSA Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD	36
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS	35
FORMULACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS DEL RENIEC	35
FORMULACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN DEL POI	35
REGISTROS EN LÍNEA	34
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	33
GRAFOTECNIA I	32
IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA FACIAL	32
LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES - APLICACIONES Y USOS	32
MEJORA CONTINUA APLICADA A LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	31
LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN LEY N° 27806	31
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	30
Otros	533
Total	4,918

Tipo de financiamiento	Número
Interno RENIEC	4,609
Convenios (ENAP, ENC, Minjus, OSCE)	199
Otros	110
	4,918

Sistemas de Información

La Gerencia de Tecnología de la Información (GTI), es el órgano de apoyo responsable del sistema funcional de gobierno electrónico e informático de la institución de la institución, encargado de planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar la infraestructura informática y de comunicaciones de la institución diseñando, ejecutando e implementando las aplicaciones informáticas y sistemas de información necesarios para el registro, procesamiento, transmisión y almacenamiento de la información, para el óptimo desarrollo de las funciones de las distintas áreas permitiendo contar con información oportuna para la toma de decisiones.

Entre sus funciones se encuentran:

- Planear, desarrollar, implementar y mantener las bases de datos de proyectos informáticos, gestión administrativa, intranet institucional, servicios en línea, así como otros sistemas de información requeridos por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.
- Establecer lineamientos que permita la adecuación de los procesos a la política y estrategia del gobierno electrónico que se establezcan a nivel del Gobierno Nacional.
- Brindar soporte técnico a las áreas de la institución permitiendo establecer los canales de comunicación y flujos de información, propiciando su integración funcional.
- Apoyar, cuando corresponda, el ingreso de información al portal
- Apoyar, cuando corresponda, el ingreso de información al portal informativo de la institución y brindar servicios a través de internet a las entidades demandantes de información relacionada con identificación y registros civiles;
- Llevar el registro y efectuar el mantenimiento y actualización permanente del parque informático y las licencias correspondientes;
- Planificar, organizar y dirigir el desarrollo de los sistemas de información;
- 1) Promover y verificar el uso de los avances tecnológicos en materia de hardware y software en los proyectos de automatización de los sistemas de información;

i. Dirigir, coordinar y supervisar la estandarización de los sistemas de información y uso de metodologías de información, emitiendo las normas y procedimientos sobre los servicios informáticos que correspondan en coordinación con la Gerencia de Calidad e Innovación;

Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia de Tecnologías de la Información está conformado por:

Sub Gerencia de Operaciones Telemáticas

Encargada de diseñar, implementar, gestionar y optimizar las redes y servicios de comunicación de datos, así como supervisar la infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional. Gestiona los servicios de acceso a Internet, correo electrónico, telefonía, y la transferencia de otros contenidos de información de interés institucional. Realiza la evaluación permanente de las condiciones de confiabilidad y seguridad de la infraestructura a su cargo, identificando las contingencias relativas a la pérdida de información, o la interrupción de los procesos, ocasionados por fallas de equipos o por intervención de personal no autorizado

Sub Gerencia de Ingeniería de Software

Encargada de planificar, diseñar, construir, implementar y mantener las aplicaciones informáticas, empleando metodologías y las mejores prácticas de las ciencias computacionales, orientadas a satisfacer las necesidades de información de las diversas áreas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC. Planifica y ejecuta proyectos informáticos; brinda soporte técnico a las áreas de la institución en desarrollo de aplicaciones de uso de software, permitiendo establecer los canales de comunicación y flujos de información, propiciando, así su integración funcional.

Sub Gerencia de Soporte Técnico Operativo

Encargada de garantizar el normal desarrollo y disponibilidad de las diversas aplicaciones mediante la correcta administración de servidores, equipos de cómputo y aplicaciones en producción, así como la definición de mecanismos de contingencia ante eventos que puedan afectar su disponibilidad. Administra la mesa de ayuda, mantenimiento Upgrade y control de licencias de software.

En relación a la plataforma actual que se utiliza para la gestión de la identidad y servicios digitales, encontramos que son dos para cada proceso.

La Plataforma que se utiliza para la gestión de la identidad es la **ID-PERÚ**.

Mediante **RESOLUCION N° 01767-2019-DDA/INDECOPI** donde se resuelve otorgar el registro de software titulado “*Plataforma de Autenticación de la Identidad Digital Nacional ID-PERÚ*”, en favor del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

La Sub Gerencia de Certificación e Identidad Digital (SGCID), es una unidad orgánica de línea, adscrita a la Gerencia de Registros de Certificación Digital, cuyo producto principal es el certificado digital. Asimismo, en el marco de las funciones otorgadas por el Reglamento de Organización y Funciones del RENIEC, (artículo 218°) según numeral 1.6, se encarga, entre sus funciones principales, de:

- Procesar, emitir y cancelar los certificados digitales a las personas naturales y personas jurídicas;
- Gestionar el servicio de identidad digital como mecanismo de autenticación segura de personas naturales y personas jurídicas.

Representar a la Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP), siendo responsable de la acreditación del RENIEC como ECEP ante la Autoridad Administrativa Competente (INDECOPI), así como de su mantenimiento.

Los certificados digitales son emitidos por la Entidad Certificación para el Estado Peruano (ECEP) del RENIEC, a fin de operar dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE), en conformidad con lo establecido en la Declaración de Prácticas de la ECEP-RENIEC, en el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley N° 27269) según numeral 1.7. y en la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Ley N° 26497).

Al respecto, los certificados digitales de autenticación son usados en la Plataforma de Autenticación de la Identidad Digital Nacional ID-PERÚ, que es un servicio brindado a las entidades de la Administración Pública para validar la identidad digital de los ciudadanos peruanos en los servicios digitales que éstas brindan, haciendo posible que los ciudadanos puedan usar ésta única identidad digital para acceder a todos los servicios digitales del estado. ID-PERÚ hace uso de flujos de autenticación basados en certificados digitales (DNI electrónico y persona de jurídica) emitidos por el RENIEC, abstrayendo toda la complejidad del proceso de autenticación que tendría que implementar cada entidad pública, así como la gestión de la identidad digital del ciudadano, brindando seguridad, confiabilidad, disponibilidad y rendimiento del servicio.

Instrumentos de gestión y Planificación

EL Plan Estratégico Institucional 2018-2023 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), es el documento de gestión institucional elaborado para un periodo de seis (06) años, diseñado con el propósito de mejorar los servicios a la población y que además oriente y permita cumplir con nuestra misión institucional. El PEI toma en cuenta la Ley N° 26497 – Ley Orgánica del RENIEC y modificatorias, así como normas que encargan otras funciones asociadas a la entidad. RENIEC por ser una entidad constitucionalmente autónoma, creada en concordancia con el artículo 183° de la Constitución Política del Perú, vincula sus objetivos estratégicos con los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (Plan Bicentenario al 2021) y la pre imagen del Perú al 2030.

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como elemento fundamental la gestión por resultados y el componente de planeamiento estratégico, cuyo fin es expresar los resultados que la entidad espera alcanzar en relación a la demanda ciudadana; el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN) conduce y desarrolla la planificación concertada como instrumento técnico de gobierno y de gestión pública, orientador y ordenador de acciones necesarias para lograr los objetivos de los planes institucionales de todas las entidades públicas, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua. En este contexto, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN aprobó la “Guía para el Planeamiento Institucional” (Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD (02JUN2017), modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 062-2017-CEPLAN/PCD (24NOV2017), Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 053-2018-CEPLAN/PCD (31OCT2018) y Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 016-2019-CEPLAN/PCD (25MAR2019); esta última reformativa de la “Guía para el Planeamiento Institucional”, modifica la Sección 6. Plan Operativo Institucional - POI.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico como organismo rector y orientador del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN) comunicó a los organismos públicos la “Extensión del horizonte del tiempo del PEI y de otros planes”¹, que entre otros aspectos señala que las entidades públicas deben cumplir con la formulación y registro del Plan Operativo Institucional Multianual 2021-2023; siendo necesario que las entidades públicas cuenten con un PEI con la temporalidad de por lo menos de una vigencia al año 2023.

Por ello, la Comisión de Planeamiento Estratégico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, a través de la Gerencia de Planificación y Presupuesto como órgano responsable de conducir el sistema administrativo de planeamiento estratégico en el RENIEC y de presidir la Comisión, hace de conocimiento mediante el Memorando Múltiple N° 040-2020/GPP/RENIEC (04MAR2020) a los

representantes de dicha Comisión, los procedimientos para la extensión de la vigencia del Plan Estratégico Institucional hasta el año 2023. Por esta razón, los órganos y unidades orgánicas han extendido el horizonte del PEI tomando en cuenta sus metas e indicadores para el año 2023 y que guardará concordancia con el Plan Operativo Multianual 2021-2023, siendo el nuevo **Plan Estratégico Institucional para el periodo 2018-2023 del RENIEC**; documento de gestión que identifica a las estrategias de la entidad para alcanzar los objetivos en un período de seis (06) años, que describe actividades y proyectos para producir bienes y servicios que la población demanda según nuestra naturaleza institucional, como lo establece la misión; además, describe las acciones estratégicas institucionales de largo plazo, que se convertirán anualmente en actividades operativas de corto plazo aprobadas en los Planes Operativos Institucionales del RENIEC, instrumento que orienta la asignación de recursos para implementar las estrategias definidas en el Plan Estratégico Institucional 2018-2023.

Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI):

Los Objetivos Estratégicos Institucionales se relacionan directamente en la generación de productos y servicios a favor de la población demandante, complementadas con las acciones administrativas y/o de soporte institucional, teniendo en cuenta las funciones y competencias del RENIEC, se detallan:

OEI 1	Fortalecer los servicios de registros de la identidad y de la identificación en beneficio de la población.
OEI 2	Mejorar los servicios registrales de la identidad y de la identificación para la población en situación de vulnerabilidad.
OEI 3	Intensificar los procesos para la identidad y la identificación digital de la población.
OEI 4	Fortalecer la gestión institucional.
OEI 5	Fortalecer el Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.

OEI 1: Fortalecer los servicios de registros de la identidad y de la identificación en beneficio de la población

Este objetivo estratégico busca fortalecer y mejorar los procesos de la identidad y de la identificación de las personas; es decir, el registro del nacimiento, el acto modificatorio del estado civil, la defunción; así como, la captura de datos, procesamiento, validación y tiempo entrega del DNI (DNI convencional o DNI) o de las actas registrales a la población demandante en condiciones de accesibilidad y calidad.

OEI 2: Mejorar los servicios registrales de la identidad y de la identificación para la población en situación de vulnerabilidad

Mejorar los procesos de inscripción, procesamiento, expedición y entrega de las actas registrales y del DNI que redunde en la población en situación de vulnerabilidad que se encuentra alejada de las agencias, oficinas o puntos de atención del RENIEC a nivel nacional o que por su condición socioeconómica no accede a los servicios de RENIEC.

Los resultados de la Encuesta de Programas Presupuestales – EPP/INEI, muestran que los mayores niveles de indocumentación se ubican en las zonas rurales del país, específicamente en el grupo etario de menores de tres años de edad, conjunto poblacional en el que la brecha de indocumentación alcanza el 3.5 % en el área rural a nivel nacional.

Intensificar los procesos para la identidad y la identificación digital de la población

Relacionada al fortalecimiento y potenciación de los subprocesos de todas las fases relacionadas a los procesos de la identidad y de la identificación digital en beneficio de la población, que les posibilite a las personas asegurar su identidad digital y pueda ejecutar acciones de comercio y gobierno electrónico con seguridad, confianza y pleno valor legal.

Fortalecer la gestión institucional

Conformado por los procedimientos innovadores y tecnológicos que contribuyen a mejorar e implementar los procesos establecidos por los sistemas administrativos (planeamiento estratégico, presupuesto público, modernización de la gestión pública, inversión pública, gestión de recursos humanos, abastecimiento, contabilidad, tesorería, control, endeudamiento y defensa judicial del Estado); así como, sistemas operativos, aplicativos y equipamientos ligados a la identificación biométrica de las personas, que permiten garantizar la operatividad institucional, según las exigencias y expectativas de la población demandante. En este objetivo estratégico institucional, se destaca que el RENIEC es una de las entidades del Estado que está a la vanguardia en tecnología de la información e innovación en la prestación de los servicios que ofrece a sus usuarios.

Fortalecer el Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres en la institución

Acciones ligadas a prevenir y reducir riesgos de desastres que impacten negativamente en nuestra infraestructura y en el personal, principalmente, en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres; que posibilita minimizar peligros como probabilidad que un fenómeno se presente en un lugar específico con cierta intensidad, período de tiempo y frecuencia, y sobre todo, posibilita ejecutar acciones de rehabilitación y reconstrucción después de suscitado el siniestro, ocurrencia de peligros que pudieran afectar a la capacidad operativa de la entidad, y que podrían dificultar el logro de los Objetivos Estratégicos Institucionales del RENIEC para el período 2018-2023.

Reglamento de Organización y Funciones - ROF

De acuerdo a la Resolución Jefatural N° 135-2016/JNAC/RENIEC de fecha 11 de octubre de 2016, la Resolución Jefatural N° 14-2020/JNAC/RENIEC de fecha 28 de enero de 2020 y la Resolución Jefatural N° 073-2016/JNAC/RENIEC de fecha 31 de mayo de 2016, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

Los indicadores que permitirán el seguimiento de las acciones para alcanzar los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) son los siguientes:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES		INDICADORES	
OEI 01	Fortalecer los servicios de registros de la identidad y de la identificación en beneficio de la población.	1)	Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios del RENIEC.
		2)	Porcentaje de registros en línea de Registros Civiles.
		3)	Porcentaje de nacimientos registrados en Oficina Registral Auxiliar (ORA).
		4)	Porcentaje del total de la población residente en el Perú que cuenta con el DNI.
		5)	Número de personas residentes en el extranjero que cuentan con el DNI.
		6)	Porcentaje de autenticación del ABIS
		7)	Número de solicitudes de reportes de vínculos de parentesco y otras vinculaciones solicitadas por las instituciones públicas.
OEI 02	Mejorar los servicios registrales de la identidad y de la identificación para la población en situación de vulnerabilidad.	8)	Porcentaje de población que cuenta con DNI residente en el área rural.
		9)	Número de DNI emitidos gratuitos.
OEI 03	Intensificar los procesos para la identidad y la identificación digital de la población.	10)	Número de certificados digitales emitidos para suscriptores de entidades públicas.
OEI 04	Fortalecer la gestión institucional.	11)	Porcentaje de cumplimiento anual del Plan Estratégico Institucional.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES			INDICADORES
			12) Porcentaje de ciudadanos que tiene opinión favorable de la institución.
			13) Porcentaje de ciudadanos que confían en la institución.
OEI	05	Fortalecer el sistema de gestión del riesgo de desastres en la institución.	14) Porcentaje de capacidad instalada frente a emergencias y desastres.

Manual de Organización y Funciones – MOF

De acuerdo a la **Resolución Jefatural N° 23-2015-JNAC/RENIEC** de fecha 05 de Febrero de 2015, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

El **Manual de Organización y Funciones** es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo en la Institución, siendo sus características principales las siguientes:

- a) Determinar las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de las unidades que conforman la Institución.
- b) Proporciona información a los funcionarios y servidores de la Institución sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización, así como sobre las interrelaciones formales deben observar.
- c) Ayuda a la institucionalización de la Simplificación Administrativa, mejorando la dinámica institucional al proporcionar información sobre las funciones que le corresponde desempeñar al personal al ocupar los cargos que constituyen las etapas necesarias en la realización de los procesos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- d) Facilita el proceso de inducción del personal y el de adiestramiento y orientación de personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar, con mayor objetividad, los programas de capacitación.

Certificaciones

Es importante tomar en cuenta la Certificación ISO 9001:2015 lograda por Proceso Clave: Registros Civiles

Gerencia de Registros Civiles (GRC)

I. Descripción del Proceso

El proceso de Registros Civiles se encarga de integrar, procesar y depurar las actas registrales de las Oficinas de Registros y Estado Civil de las Municipalidades a nivel nacional y Consulados incorporados al RENIEC, así como de las Oficinas Registrales y Oficinas Registrales Auxiliares del RENIEC.

En la Integración se realizan las actividades de incorporación del acervo documentario de las OREC de Municipalidades, así como la reposición de libros registrales que hubiesen sido destruidos o desaparecido por negligencia, hechos fortuitos o actos delictivos.

Posteriormente en Procesamiento se procesan las actas registrales replegadas e incorporadas, así como las actas repuestas y las nuevas inscripciones; también se digitalizan los certificados de nacido vivo y certificado de defunción.

Finalmente, en la depuración de las actas registrales se ejecutan los procedimientos de rectificación, reconstitución, reposición, inutilización, y cancelaciones administrativas de actas registrales.

Asimismo, también se evalúan los expedientes para delegación de funciones a Municipalidades de Centros Poblados y Comunidades Nativas.

Comprende los siguientes Procesos:

- Proceso de Integración de Registros Civiles
- Proceso de Delegación de Funciones Registrales
- Sub Proceso de Procesamiento de Registros Civiles
- Sub Proceso de Depuración de Registros Civiles

II. Beneficios de Implementación de la Norma

Ha permitido implementar un sistema eficaz de gestión de calidad, que reduce las observaciones e incidencias en el procesamiento de las actas registrales, aumentando la productividad y mayor compromiso de los colaboradores.

- Fortalecimiento de la Organización. Mejora la comunicación entre la Alta Dirección y las áreas operativas y administrativas.
- Aumento del grado de satisfacción de nuestros clientes (ciudadanos) porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. Las actas registrales procesadas y depuradas cuentan con gran nivel de calidad y están disponibles a nivel nacional.
- Genera ventajas competitivas frente a otras Instituciones del Estado, toda vez que el proceso certificado inspira confiabilidad en los ciudadanos.
- Máxima efectividad de los productos o servicios ofrecidos por el RENIEC; se ha reducido considerablemente la cantidad de observaciones de los ciudadanos cuando obtienen un acta registral. Ahora el proceso de Registros Civiles cuenta con un área de aseguramiento de la calidad, donde se detecta previamente los productos no conformes para su inmediata regularización, realizándose además las acciones necesarias para reducir los errores.
- Ha permitido generar indicadores de Gestión para controlar y monitorear el cumplimiento de los objetivos proyectados en el proceso de Registros Civiles. Se verifica constantemente los avances de actas procesadas y depuradas, asimismo, el proceso inventario efectuado en OREC y delegación de funciones de centros poblados y comunidades nativas.
- Continuamente se realizan capacitaciones, reuniones y mesas de trabajo sobre casuísticas para mejorar el aprendizaje y retroalimentación; participa el personal operativo y administrativo.
- Ha permitido la estandarización de los procedimientos y documentos normativos, mejorando con esto el flujo de trabajo y optimización del proceso. Los sub procesos están integrados y manejan la misma estructura de trabajo alineado a su actividad propia.
- Se establecen auditorías internas de calidad para verificar el cumplimiento de los procedimientos, asimismo, permite obtener propuestas de mejora que beneficiarán finalmente a nuestro cliente principal que es el ciudadano.
- Existe una política de mejoramiento continuo por optimizar el proceso; los colaboradores elevan sus propuestas de mejora, los mismos que son evaluados e implementados según corresponda.

Registros Civiles es un proceso clave de RENIEC, toda vez que se encarga de procesar las actas registrales que sirven de insumo para generar el Documento Nacional de Identidad (DNI).

La prestigiosa empresa certificadora **SGS** del Perú otorgó al RENIEC la Re Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Registros de Identificación (SGC-GRI) el 06DIC2014, en una rigurosa evaluación de auditoría bajo la NORMA ISO 9001:2008 los días 06 y 07 de octubre de 2014.

III. Recertificación del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Registros Civiles.

- El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), ha venido recertificando los cuatro sub procesos del Proceso de Registros Civiles, renovando por tres años más la confianza de la ciudadanía, mediante un sistema mejorado, personal comprometido a la aceptación de los cambios en la mejora de los procesos, alto compromiso institucional; así como cambios positivos hacia los enfoques de la efectividad del sistema de contribuir a la mejora continua.

Certificación ISO 9001:2008 – Proceso Clave: Registros de Identificación

Procesos de la Gerencia de Registros de Identificación:

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Registros de Identificación (SGC-GRI) basado en la norma ISO 9001:2008, aplica a los servicios de identificación de las personas naturales, desde la recepción de solicitudes, hasta la entrega de los productos y servicios realizados por la GRI, que se generan a través de uno ó varios de los siguientes procesos:

1. Procesamiento de trámites de identificación (emisión del DNI)
2. Depuración de registros de identificación
3. Identificación biométrica
4. Atención de información registral
5. Administración de documentación registral

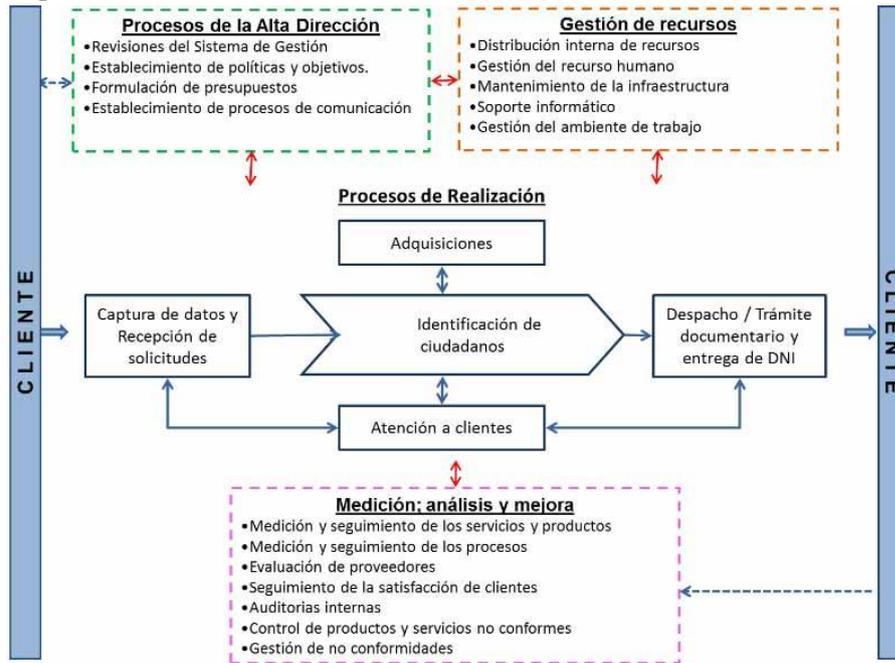
Estos servicios son realizados en las instalaciones del:

- Cercado de Lima (sede Jr. Cusco, Jr. Miroquesada, Jr. Ucayali y Av. Venezuela).
- Santa Anita.

Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Registros de Identificación (SGC-GRI)

La secuencia e interacción de los procesos de realización se encuentra definida en los siguientes Mapas de Procesos:

Figura 1. ESQUEMA GENERAL DEL MAPA DE PROCESOS



Fuente: Manual de Calidad MC-204-GRI/001: Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Registros de Identificación, aprobado con Resolución Secretarial N° 087-2012-SGEN/RENIEC (31OCT2012)

Figura 2. PROCESOS DE REALIZACIÓN



Fuente: Manual de Calidad MC-204-GRI/001: Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Registros de Identificación, aprobado con Resolución Secretarial N° 087-2012-SGEN/RENIEC (31OCT2012)

Procesos, Productos/Servicios y Clientes

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

- Producto/servicio: Resultado de los procesos de realización.

N°	Unidad Orgánica Responsable	Proceso Generador	Producto/Servicio	Clientes
1	Sub Gerencia de Archivo Registral Físico (SGARF)	Atención de información registral	Información histórica de documentos registrales	Ciudadanos; Unidades orgánicas del RENIEC; Ministerio Público; Poder Judicial; Policía Nacional del Perú
2	Sub Gerencia de Archivo Registral Físico (SGARF)	Atención de información registral	Lectura de documentos registrales	Ciudadanos; Ministerio Público; Poder Judicial; Policía Nacional del Perú
3	Sub Gerencia de Archivo Registral Físico (SGARF)	Atención de información registral	Expedición de copias de documentos registrales	Ciudadanos; Unidades orgánicas del RENIEC; Ministerio Público; Poder Judicial; Policía Nacional del Perú
4	Sub Gerencia de Archivo Registral Físico (SGARF)	Administración de documentación registral	Servicios archivísticos	Unidades orgánicas del RENIEC
5	Sub Gerencia de Depuración de Registros de Identificación (SGDI)	Depuración de Registros de Identificación	Resoluciones de depuración de inscripciones	Ciudadanos
6	Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia (SGIG)	Identificación biométrica	Informes periciales	Ciudadanos; Unidades orgánicas del RENIEC; Ministerio Público; Poder Judicial; Policía Nacional del Perú
7	Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia (SGIG)	Identificación biométrica	Reporte: RENIEC Identifica - Servicio a la comunidad	Morgue; Hospitales; Albergues
8	Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación (SGPI)	Procesamiento de trámites de identificación (emisión de DNI)	DNI	Ciudadanos

6.3.2 Servicios

A continuación, se describe los alcances de los dos procesos vinculados al PIP: Registro Civil y de Identificación:

a. Servicio de registros civiles

- Tramites, descripción,
- medio de atención (ventanilla, servicios vía web)
- Atención a poblaciones vulnerables
- Plataforma virtual multiservicios
- Captura en vivo

b. Servicio de registro de identificación

- Los servicios de Identificación se encuentran conformados por los sub servicios siguientes:
 - Inscripción (Lo realizan personas mayores de edad, menores de edad)
 - Duplicado del documento nacional de identidad
 - Canje de la libreta electoral por el documento nacional de identidad
 - Renovación del DNI mayores de 17 años y renovación del DNI menores de 17 años
 - Rectificación de datos con emisión del documento nacional de identidad
 - Rectificación de datos sin emisión del documento nacional de identidad
 - Reinscripción en el registro único de identificación de las personas naturales
 - Observación a la impresión del documento nacional de identidad
 - Habilitaciones
 - Impugnación de inscripción en el registro único de identificación de las personas naturales
 - Cambio de lugar de entrega del documento nacional de identidad
 - Rectificación administrativa del estado civil (cambio de soltero a casado o viceversa) en el DNI
- Tramites, descripción
- Medio de atención (ventanilla, servicios vía web /app)
- Digitalización de actas registrales
- Gestión de la información de las Municipalidades y el RENIEC
- Capacitaciones a registradores

Trámites en el servicio de Identificación

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA	
INSCRIPCIONES	Inscripción DNI - Desde los 17 años de edad	Si va a obtener su DNI por primera vez.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Oficinas: Según lo que le informe el registrador * Si gusta, confirme entrega en Consulta del Estado del Trámite
Inscripción DNI - Menores de edad hasta antes de cumplir los 16 años de edad	Si va a obtener su DNI por primera vez.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Oficinas: Según lo que le informe el registrador * Si gusta, confirme entrega en Consulta del Estado del Trámite	
DUPLICADO DNI	Duplicado DNI	Si ha perdido, extraviado o se ha deteriorado su DNI o el de sus hijos menores de edad.	Oficina RENIEC donde realizó el trámite ó la oficina indicada al momento de realizar el trámite vía WEB o PVM.	WEB ó PVM: El plazo que indique en el reporte del trámite realizado. Oficinas: Según lo que le informe el registrador
RENOVACIÓN DNI	Renovación DNI	Dentro de los 60 días previos a la fecha de caducidad del DNI.	Puede solicitarlo en cualquiera de nuestras Oficinas a nivel nacional. Para la renovación del DNI del menor de edad, éste deberá presentarse acompañado del padre, madre o responsable a su cargo (declarante). También podrá solicitar que el recojo se realice en cualquier otra de nuestras oficinas (implica costo adicional)	Oficinas: Según lo que le informe el registrador
RECTIFICACIÓN	Rectificación de datos con emisión del DNI Rectificación de prenombre, apellidos y otros datos	Cuando requiera la corrección de errores u omisiones de información resultante del Acta de Nacimiento o Título de Naturalización o a la modificación de ésta, cuando operó rectificación en los mencionados documentos.	Se puede solicitar en cualquier Agencia u Oficina Registral.	Al momento de solicitar la rectificación se indica en qué agencia u oficina se desea recoger el DNI.
Rectificación de datos con emisión	Cuando se requiera cambiar o rectificar el estado civil del titular de la	Se puede solicitar en cualquier Agencia u Oficina Registral.	Al momento de solicitar la rectificación se indica en qué agencia u oficina se desea recoger	

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA
del DNI Cambio del estado civil	inscripción, por matrimonio, divorcio, fallecimiento del cónyuge, anulación de matrimonio o cuando se acredite la declaración indebida del estado civil por el titular de la inscripción en la vía judicial o administrativa. (De casado a soltero).	el DNI.	
Rectificación de datos con emisión del DNI Rectificación en la decisión de ceder órganos y tejidos:	Cuando la persona mayor de edad desea rectificar su voluntad de donar sus órganos y tejidos, luego que ocurra su fallecimiento con fines de trasplante o injerto, de conformidad con lo previsto en la Ley N° 26842.	Al momento de solicitar la rectificación se indica en qué agencia u oficina se desea recoger el DNI. Si se elige una agencia u oficina distinta a aquella donde se hizo el trámite, esto implica un costo adicional. Si el DNI es de un menor de edad, lo debe recoger quien figura como su declarante. En casos excepcionales, si el titular (o el declarante, si se trata del DNI de un menor) no puede recoger el DNI, puede recogerlo otra persona, siempre y cuando presente el ticket de recojo y una carta poder que contenga la huella digital del índice derecho y la firma legible del titular del DNI tramitado (o del declarante, si se trata del DNI de un menor de edad). De contar con el DNI anterior, se debe entregar este documento y anularlo, mediante la suscripción de una declaración. De no contar con el DNI anterior, se debe firmar una declaración jurada de pérdida del DNI. El formato de esta declaración se obtiene al recoger el nuevo DNI.	Al momento de solicitar la rectificación se indica en qué agencia u oficina se desea recoger el DNI.
Rectificación de datos con emisión del DNI Rectificación de domicilio:	Cuando el titular de la inscripción varía la declaración de su domicilio.	Al momento de solicitar la rectificación se indica en qué agencia u oficina se desea recoger el DNI. Si se elige una agencia u oficina distinta a aquella donde se hizo el trámite, esto implica un	Al momento de solicitar la rectificación se indica en qué agencia u oficina se desea recoger el

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA
		<p>costo adicional. Si el DNI es de un menor de edad, lo debe recoger quien figura como su declarante. En casos excepcionales, si el titular (o el declarante, si se trata del DNI de un menor) no puede recoger el DNI, puede recogerlo otra persona, siempre y cuando presente el ticket de recojo y una carta poder que contenga la huella digital del índice derecho y la firma legible del titular del DNI tramitado (o del declarante, si se trata del DNI de un menor de edad). De contar con el DNI anterior, se debe entregar este documento y anularlo, mediante la suscripción de una declaración. De no contar con el DNI anterior, se debe firmar una declaración jurada de pérdida del DNI. El formato de esta declaración se obtiene al recoger el nuevo DNI</p>	<p>DNI. Si se elige una agencia u oficina distinta a aquella donde se hizo el trámite, esto implica un costo adicional.</p>
<p>Rectificación de datos sin emisión del DNI Rectificación del grado de instrucción:</p>	<p>Cuando el grado de instrucción del titular de la inscripción ha variado o cuando se ha consignado un grado de instrucción mayor por declaración indebida del titular.</p>	<p>Se puede solicitar en cualquier Agencia u Oficina Registral.</p>	
<p>Rectificación de datos con emisión del DNI Rectificación de estatura:</p>	<p>Cuando el titular considere que la estatura registrada en sus datos no corresponda a la estatura que tiene.</p>	<p>Se puede solicitar en cualquier Agencia u Oficina Registral.</p>	

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA
CANJE LIBRETA ELECTORAL POR DNI	Canje Libreta Electoral por DNI	Este procedimiento lo deben realizar las personas mayores de edad cuyo último documento de identidad es la Libreta Electoral de ocho dígitos y que aún no han tramitado su Documento nacional de identidad.	Lo podrá recoger en la oficina RENIEC donde realizo el trámite. También podrá solicitar que el recojo se realice en cualquier otra de nuestras oficinas implica costo. Oficinas: Según lo que le informe el registrador * Si gusta confirme entrega en Consulta del Estado del Trámite
CERTIFICADOS Y OTROS	Certificación referidas a la identidad Certificación de Inscripción	Contiene información respecto a los datos identificatorios de los titulares de las inscripciones que obran en el RUIPN. Para solicitar la certificación de las Partidas de Inscripción Electoral de 8 ó 7 dígitos el recurrente debe proporcionar el número de la inscripción cuya certificación se solicita. Si el titular de la inscripción aún no obtuvo el DNI, la certificación contiene la imagen de la Partida de Inscripción Electoral. Esta certificación se emite en negativo cuando no exista la inscripción sobre la que se solicita información.	Puede solicitarlo en cualquiera de estas Oficinas. Recogerlo en las Oficinas indicadas: inmediato. En un plazo de 48 horas se entregará las Certificaciones de las Partidas de Inscripción Electoral de 7 dígitos.
	Certificación referidas a la identidad Certificación de nombres iguales	Contiene el número de grupo de votación, número del DNI, nombre, estado civil, grado de instrucción, sexo, lugar de inscripción, fecha de nacimiento, restricciones, lugar de nacimiento, nombres de los padres, documento de sustento, estatura y/o imagen (foto, firma e impresión dactilar).	Puede solicitarlo en cualquiera de estas Oficinas.
	Cambio de lugar e entrega del DNI	Cuando el titular, o el declarante del menor de edad, requiere recepcionar el Documento Nacional de Identidad en la Oficina RENIEC distinta de la que se inició el trámite. No incluye trámites realizados a través de la página web. Aplicable para trámites realizados dentro del territorio nacional.	Puede solicitarlo en cualquiera de estas Oficinas

Los servicios de Identificación se brindan a través de:

a) Tramites en ventanilla:

De los trámites que viene realizando actualmente el RENIEC, que se aprecia en el cuadro anterior, el 100% (es decir, 14 tipos de tramites diferentes) de estos se atiende por ventanillas.

b) Servicios brindados vía web

De los 14 trámites que ofrece el RENIEC como parte del servicio de identificación, solo 10 (71.43%) se pueden brindar vía web.

Los servicios de Identificación incluyen:

a) Atención a poblaciones vulnerables, incluyendo a las poblaciones vulnerables según lenguas originarias, a través de La Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS)

a.1. Atención a poblaciones vulnerables en general

La atención a poblaciones vulnerables, se brinda con la finalidad de acercar el servicio de identificación a zonas más alejadas o con menos acceso a las Agencias del RENIEC; es decir para poder llegar a estas poblaciones, se forman grupos que realizan visitas de manera directa a las poblaciones de bajos recursos o que se encuentran en zonas de difícil acceso, realizando viajes de una semana o de 15 días a más, para recabar la información a los pobladores a quienes se le hará entrega del DNI, y posteriormente se retorna al local, para el registro de la información al sistema y posteriormente enviar la información de sustento a Lima para la emisión del DNI.

a.2. Atención a poblaciones vulnerables según lenguas originarias

La implementación de procedimientos administrativos en países con gran diversidad étnica lingüístico, territorios vastos, dificultades de comunicación, factores climáticos, sociales, entre otros, pueden generar diversas barreras que limitan el acceso de los administrados, debido a los esquemas utilizados son básicamente únicos, diseñados para la atención de la mayoría y desatendiendo las particularidades de diversos de diversos sectores de la sociedad. El Perú tiene una población aproximada de 31 millones de personas al 2015, una cuarta parte tiene por lengua materna alguna de las 47 lenguas reconocidas. En la actualidad cuando una persona solicita registrar el nacimiento de su hijo, debe suscribir y presentar los respectivos documentos como solicitudes, declaraciones juradas o similares, redactadas solo con el idioma castellano; igual para los registros de matrimonio, defunción, constancias, absolución de consultas, entre otros.

Trámites en Registros Civiles

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA	
	Inscripción Ordinaria (Nacimiento e Inscripción en Perú)	Inscripción del nacimiento ocurrido en el Perú, dentro del plazo de 60 días calendario contabilizados a partir del día siguiente del nacimiento.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Inmediato, la primera copia certificada de la inscripción es también gratuita.
	Inscripción Ordinaria (Nacimientos en el Extranjero)	Procedimiento para inscribir el nacimiento, durante su minoría de edad, de los hijos de peruanos nacidos en el extranjero, que no hubiere sido inscrito en la Oficina Consular y siempre y cuando hayan fijado su domicilio en territorio peruano. Esta inscripción se debe efectuar dentro de los 60 días calendarios siguientes al nacimiento.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.
NACIMIENTOS	Inscripción Extemporánea menor de edad	Inscripción del nacimiento del menor de edad que no se hubiera efectuado dentro del plazo de inscripción ordinaria, es decir vencido el plazo de 60 días calendario contabilizados a partir del día siguiente del nacimiento.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
	Inscripción Extemporánea mayor de edad	Inscripción del nacimiento del mayor de edad, que no se hubiera efectuado previamente.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
	Inscripción de Nacimiento de Menores de edad declarados en Abandono por Mandato Judicial	Inscripción del menor de edad declarado judicialmente en situación de abandono.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
	Inscripción de la adopción de menor de edad – Por mandato Judicial	Procedimiento mediante el cual se inscribe la Adopción de menor de edad cuando el juez ha declarado su adopción.	Oficinas Registrales a nivel nacional	Diez días hábiles.
	Inscripción de la adopción de menor de edad - Adopción Administrativa	Establecida para aquellos menores que han sido calificados en estado de abandono o en situación irregular. La Oficina de Adopciones del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano MINDES emite una resolución administrativa, declarando la adopción.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
	Inscripción de la adopción de mayor de edad - Por mandato Judicial	La adopción de mayores de edad con incapacidad relativa o absoluta, sólo puede ser solicitada en la vía judicial; asimismo, se puede solicitar en la vía judicial la adopción de mayores de edad con capacidad de ejercicio.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional	Diez días hábiles.
	Inscripción de la adopción de mayor de edad - Vía Notarial	Procedimiento exclusivamente para personas mayores de edad que gocen de capacidad de ejercicio.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA	
Cese de adopción a Solicitud del adoptado	Procedimiento para inscribir las resoluciones judiciales que dejan sin efecto la adopción previamente efectuada de conformidad con el artículo 385° del Código Civil.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.	
Inscripción de declaración Judicial de Paternidad o Maternidad	Procedimiento para inscribir la declaración de paternidad o maternidad declarada por mandato judicial.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.	
Inscripción del Reconocimiento por progenitor	Procedimiento por el cual se inscribe el reconocimiento de un hijo por declaración del padre o madre prestada en la Oficina Registral, cuando el acta de nacimiento se encuentra en los archivos del RENIEC, Ley 29032.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Tres días hábiles.	
Inscripción del Reconocimiento – Por Escritura Pública o Testamento	Procedimiento por el cual se inscribe el reconocimiento de un hijo(a) practicado por el padre o la madre o los abuelos en el caso del artículo 390° del Código Civil.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.	
Inscripción del Reconocimiento - Por los Abuelos	Procedimiento para inscribir el reconocimiento efectuado por el abuelo y/o abuela en el Registro Civil, en caso que el padre o la madre hubiera fallecido o padeciera de incapacidad absoluta o relativa que les impida discernir o expresar su voluntad de manera indubitable.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Cinco días hábiles.	
MATRIMONIOS	Inscripción del Matrimonio celebrado en el Perú - A solicitud de los Contrayentes (* Este trámite solo procede para aquellos distritos que se encuentran revocados e incorporados al RENIEC)	Procedimiento para inscribir el matrimonio que ha sido celebrado por el alcalde o persona con facultad delegada.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles
	Inscripción de matrimonio celebrado en el Perú – A solicitud de la autoridad municipal celebrante	Procedimiento para inscribir el matrimonio que ha sido celebrado por el alcalde o persona con facultad delegada.	Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (Av. Javier Prado Este N° 2388 – San Borja).	Diez días hábiles.
	Inscripción del Matrimonio por inminente peligro de Muerte	Cuando el matrimonio se celebra bajo las circunstancias establecidas en el artículo 268° del Código Civil, siempre que la	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA	
	inscripción sea solicitada en un plazo no mayor al año contado desde la celebración del matrimonio.			
	Inscripción supletoria de matrimonio por Mandato Judicial	Procedimiento para la Inscripción de matrimonio de peruano celebrado en el extranjero, que no fue inscrito en la Oficina Consular Peruana correspondiente, ni en la Oficina del Registro del Estado Civil en el Perú, dentro del plazo de 90 días posteriores a la fecha de su ingreso definitivo al país en la Oficina Registral competente.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
	Inscripción del Matrimonio celebrado en el Extranjero	Procedimiento para la Inscripción de matrimonio de peruano celebrado en el extranjero, que no fue inscrito en la Oficina Consular Peruana correspondiente. Plazo: Noventa (90) días siguientes a la fecha en que los cónyuges hayan establecido su último domicilio conyugal dentro del país.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
DEFUNCIONES	Inscripción de Defunción	Procedimiento para inscribir toda defunción ocurrida en el país.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Inmediato, la primera copia certificada de la inscripción es también gratuita.
	Inscripción de Defunción de oficio- Inscripción Supletoria	Procedimiento para inscribir la defunción dispuesta por mandato judicial por no haberse inscrito dentro del plazo legal.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional	Diez días hábiles.
	Inscripción de Defunción de Oficio- Por muerte violenta.	Procedimiento para inscribir la defunción dispuesta por oficio de autoridad competente.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
	Inscripción por Declaración Judicial de Muerte Presunta o Ausencia por Desaparición Forzada	Procedimiento para inscribir la defunción dispuesta por sentencia recaída por muerte presunta o declaración de ausencia por desaparición forzada.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
CERTIFICADOS Y OTROS	Inscripción de Rectificación Administrativa de Actas Registrales.	Es el procedimiento administrativo para corregir errores u omisiones evidentes de la revisión de la propia acta registral o a partir de los documentos que obran en el archivo registral o aquellas inscripciones preexistentes presentada por los interesados como sustento.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Treinta días hábiles.
	Inscripción de Rectificación por Mandato Judicial	Es el procedimiento que se realiza para la rectificación de los datos de las actas registrales.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA
Inscripción por cambio de Adición o Supresión de Nombre	Es el procedimiento que se realiza para la modificación de los datos referidos al nombre de las actas registrales, por mandato judicial.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
Inscripción de Rectificación Notarial de Actas Registrales	Procedimiento por el cual se inscribe la rectificación de actas tramitadas vía notarial.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
Inscripción de Disolución de Vínculo Matrimonial.	Procedimiento para inscribir la disolución del vínculo matrimonial en el Acta de Matrimonio Civil, declarada por Resolución Judicial, o de Alcaldía o por Acta Notarial.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
Inscripción de Nulidad o Invalidez de matrimonio judicialmente declarado.	Procedimiento para atender la solicitud de inscripción en merito a una resolución judicial que declara la nulidad o invalidez de un matrimonio.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
Reconstitución de Acta Registral que se encuentra en el sistema de Registros Civiles del RENIEC	Procedimiento mediante el cual se restablecen el valor probatorio de actas registrales que hayan correspondido a Oficinas de Registrales Civiles incorporadas al RENIEC o que hayan sido emitidas en Oficina Registral RENIEC. Este procedimiento tiene carácter excepcional, busca reconstituir sólo aquellas inscripciones que se efectuaron sobre la base de la presentación y calificación de un título o documento de sustento válidos; los cuales son susceptibles de comprobación por la autoridad registral.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
Cancelación de Actas Registrales – por Mandato Judicial	Procedimiento por el cual se deja sin efecto un Acta Registral por mandato judicial.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional. Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (Av. Javier Prado Este 2388 – San Borja).	Diez días hábiles.
Cancelación de Actas Registrales – Administrativamente Para actas registrales incorporadas al RENIEC o emitidas por Oficinas registrales RENIEC	Para actas registrales incorporadas al RENIEC o emitidas por oficinas Registrales RENIEC.	En las Oficinas Registrales a nivel nacional. Sub Gerencia de Procesamiento de	Diez días hábiles.
Cancelación de Actas Registrales – Administrativamente Para actas registrales no incorporadas	Para actas registrales no incorporadas al RENIEC	En las Oficinas Registrales a nivel nacional. Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (Av.	Diez días hábiles.

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SOLICITARLO Y RECOGERLO	TIEMPO DE ENTREGA
al Sistema Registral RENIEC		Javier Prado Este 2388 – San Borja).	
Anotación de Reconocimiento de existencia declarada judicialmente	Procedimiento mediante el cual se registra la sentencia judicial que declara la existencia de una persona que previamente fue declarada presuntamente fallecida	En las Oficinas Registrales a nivel nacional.	Diez días hábiles.
Reposición de Inscripción de Acta Registral	Procedimiento previsto para reponer las actas registrales que hubieran desaparecido o hayan sido destruidas total o parcialmente, por hechos fortuitos o actos delictivos o negligencia y que hayan correspondido a Oficinas de Registros Civiles incorporadas o no incorporadas a RENIEC o hayan sido emitidas en Oficinas Registrales Consulares.	Diez días hábiles	
Cancelación de Anotaciones textuales asentadas en Acta Registral distinta al acta que corresponda las cuales se encuentran en el Sistema Integrado de Registros Civiles	Procedimiento para dejar sin efecto las inscripciones asentadas por error comprobables en acta distinta de aquella en la que debió haberse realizado, previo traslado de éstas al acta respectiva de corresponder.		

El análisis de los servicios (de registros civiles e identificación), permite dimensionar el área de influencia y el área de estudio e identificar aspectos del problema central en relación al tiempo, costo y calidad del proyecto.

En este sentido en la tabla siguiente podemos indicar que dos terceras partes de los trámites están vinculados al DNI ya sea para el trámite o al recojo del mismo.

Distribución de atenciones según tipo de trámite

Tipo	ATENCIONES	%
TRÁMITE DNI	6,357,372	34.8%
ENTREGA DNI	7,838,379	42.9%
RRCC ACTA REGISTRAL	770,128	4.2%
RRCC COPIAS CERTIF	2,121,082	11.6%
CERTIFICACION DE RUIPN	1,140,921	6.2%
CERTIFICADOS DIGITALES	8,729	0.0%
PAGO DE TASAS	19,852	0.1%
TOTAL	18,256,463	

Si observamos la información según el tipo de oficina tenemos que básicamente las atenciones se realizan en oficinas registrales, así como en las agencias.

Distribución de atenciones según centro de servicio

Centro de Servicio	ATENCIONES	%
AGENCIA	2,620,638	14%
OFICINA REGISTRAL	11,723,310	64%
MAC	422,378	2%
OFICINA REGISTRAL AUXILIAR	876,467	5%
PANP	58,983	0%
PAP	1,637,804	9%
PVM	495,298	3%
CONSUL	122,220	1%
OREC AF	299,365	2%
TOTAL	2,620,638	14%

En relación al tiempo promedio para la entrega del DNI, se tienen identificado 8 procesos según el siguiente detalle:

T1: Desde el momento de la captura del trámite hasta el momento que se genera el envío.

T2: Desde el envío a procesamiento hasta que lo recepciona el área de procesamiento.

T3: Desde la recepción en el área de procesamiento hasta la recepción en el área de despacho.

T4: Desde la recepción en despacho hasta el envío a oficina.

T5: Desde el envío a oficina hasta la recepción en oficina.

T6: Desde la recepción de la oficina hasta la entrega del DNI.

T7: Desde fecha de captura hasta la fecha de recepción en agencia.

T8: Fecha de captura hasta la fecha de entrega.

Del T1 al T5 corresponden a procesos bajo el control de RENIEC cuya sumatoria es equivalente a T7. El proceso T6 corresponde al tiempo de entrega al ciudadano. El tiempo total del proceso corresponde a T8.

En ese sentido que tenemos que el tiempo promedio para el 2019 que le toma a RENIEC realizar el trámite de DNI desde la fecha de captura hasta la fecha de recepción en agencia es de 12.8 días. El tiempo desde la recepción de la oficina hasta la entrega del DNI es de 13.9 días. El tiempo total del trámite es de 26.4 días

Tiempos Promedio del proceso del DNI

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
Enero	0.3	2.0	9.3	0.7	2.0	12.0	14.4	26.4
Febrero	0.4	2.0	9.4	0.8	1.9	12.8	14.4	27.2
Marzo	0.4	1.7	8.6	1.5	1.9	13.7	14.1	27.8
Abril	0.4	1.6	7.1	1.3	2.0	16.1	12.4	28.4
Mayo	0.4	1.7	8.0	1.2	2.2	16.4	13.4	29.8
Junio	0.4	1.7	8.0	1.5	1.8	13.5	13.4	27.0
Julio	0.4	1.8	5.0	1.3	1.8	14.7	10.3	25.0
Agosto	0.3	2.0	8.3	1.8	1.8	12.0	14.3	26.3
Septiembre	0.4	2.0	8.6	1.9	2.0	12.2	14.9	27.1
Octubre	0.4	1.6	5.9	1.8	2.0	14.9	11.7	26.5
Noviembre	0.4	1.6	5.8	1.3	2.0	14.5	11.1	25.6
Diciembre	0.3	1.5	4.8	0.8	1.7	14.2	9.2	23.3
Promedio	0.4	1.8	7.4	1.3	1.9	13.9	12.8	26.4

En total hasta el año 2019 se reportó 598 oficinas en las que se realiza registro civil bilingüe, y si observamos la tabla entre los años 2017 y 2019 se implementó el mayor número de las mismas.

Número de Oficinas que se realiza registro civil bilingüe según tipo

Tipo	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
CC.NN		14	2	19	53	67	155
CC.PP		13	26	87	129	39	294
DISTRITAL		12	25	37	14	27	115
OA					2	2	4
PROVINCIAL	1	10	5	5	5	4	30
TOTAL	1	49	58	148	203	139	598

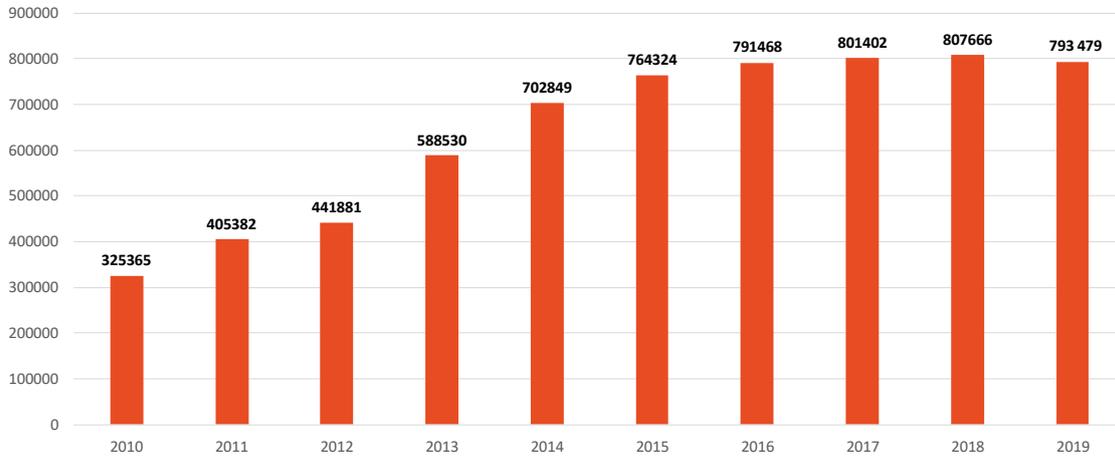
Si observamos el medio a través del cual se presta atención tenemos que la mayoría de oficinas que realiza el registro civil bilingüe se hace de forma manual.

Número de Oficinas que se realiza registro civil bilingüe según medio

Medio	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total general
EN LÍNEA		22	18	48	13	17	118
MANUAL	1	27	40	100	190	122	480
Total general	1	49	58	148	203	139	598

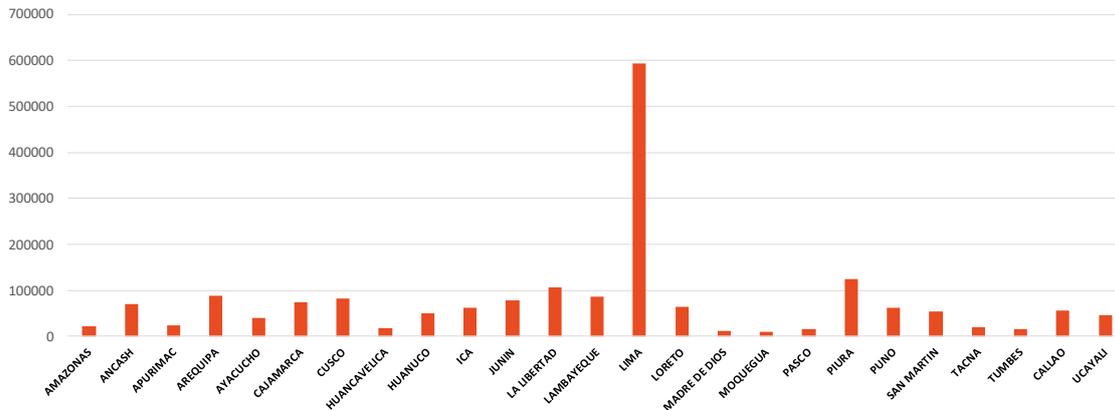
En el gráfico se muestra el número total de actas emitidas por año, y como se observa el año 2019, año de referencia para la línea de base, se emitieron 2,5 veces más actas que el año 2010. A partir del año 2015 se observa un número similar de actas emitidas los años posteriores.

Número total de actas emitidas según RRCC



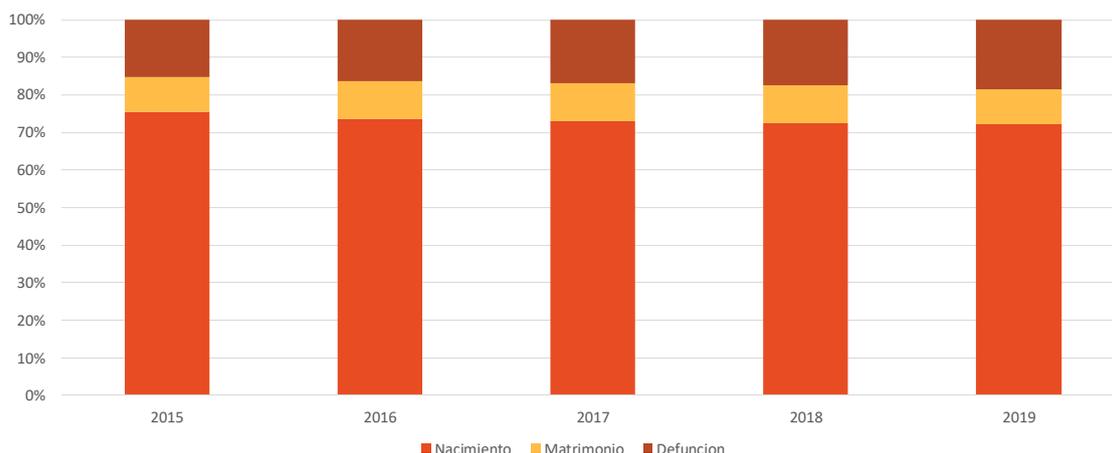
En el gráfico se observa, como era de esperarse, que en Lima se emitieron el mayor número de actas, a nivel de otros departamentos Piura, La Libertad, Lambayeque, Arequipa entre otros se reportan como aquellos que se emiten mas actas.

Numero de RRCC según departamento



Si observamos la información según el tipo suceso registrado tenemos que los nacimientos representan la mayor proporción, seguido de las defunciones y finalmente los matrimonios.

Distribución de RRCC según tipo de acta

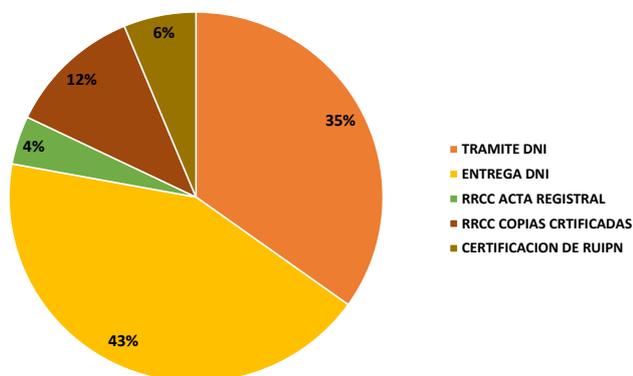


Demanda de Atención

Según la información reportada de los centros de atención entre los trámites que se realizaron durante el año 2019, tenemos: trámite de DNI, entrega de DNI, rectificación acta registral, rectificación copias certificadas, certificación de registro único de identificación de personas naturales (RUIPN) certificados digitales y pagos de tasas.

Durante el año 2019 se realizaron un total de 18,256,202 atenciones de las cuales el 35% correspondieron al trámite de DNI, 43% al trámite para obtener un duplicado, 12% para rectificación de copias certificadas entre los más importantes.

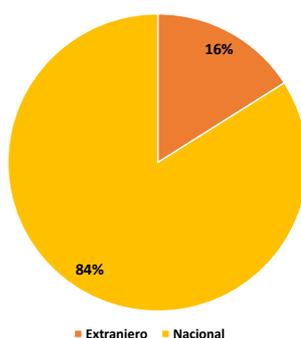
DISTRIBUCION DE ATENCION SEGÚN TIPO DE TRÁMITE



6.3.3 Beneficiarios (Personas naturales)

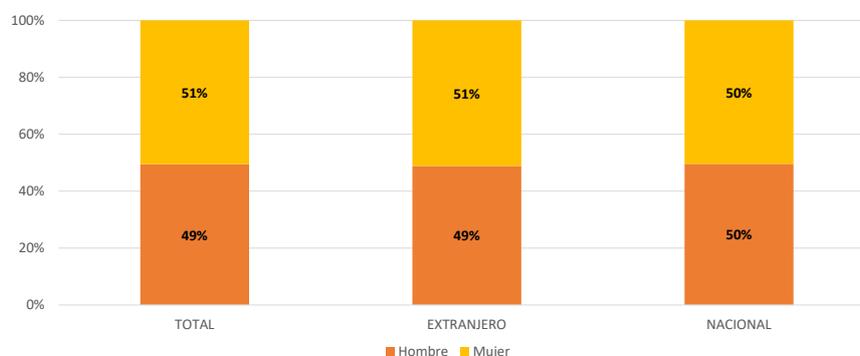
Según los registros existentes en la información pública de RENIEC hasta el año 2019, se reportaron 420,843 personas con DNI de las cuales 84% residen en el país y 16% en el extranjero.

Distribución de usuarios según lugar de residencia de los ciudadanos



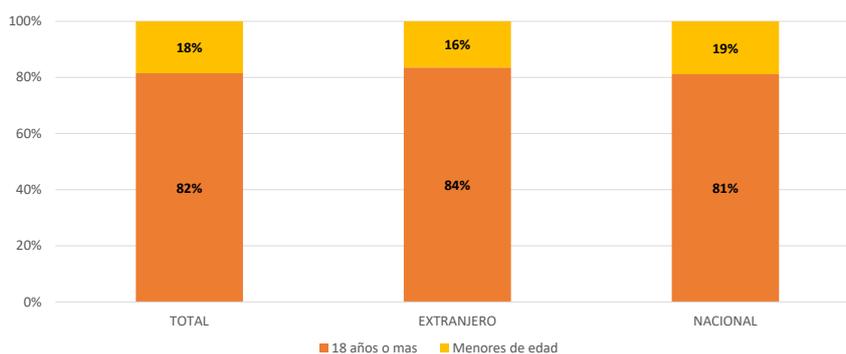
La distribución según sexo de la población con DNI muestra que 49% fueron varones y 51% fueron mujeres.

Distribución de usuarios según sexo



Al observar la clasificación según os grupos de edad tenemos que en general el 82% de los DNI son de personas mayores de edad, esta distribución es similar tanto para los ciudadanos que residen en Perú como para los que viven en el extranjero.

Distribución de usuarios según grupo de edad



6.4 Dinámica del contexto de la intervención.

6.4.1. Caracterización del entorno económico

La economía peruana en los últimos 20 años ha visto tres etapas diferenciadas, la primera de alto crecimiento del producto, la segunda con un crecimiento bajo y tercera, con crisis y recesión en el marco de la pandemia mundial de la COVID-19.

Así, “La economía peruana ha experimentado dos fases distintivas de desarrollo económico desde que inició el nuevo siglo. Entre el 2002 y el 2013, el Perú fue uno de los países de crecimiento más acelerado en América Latina, con una tasa de crecimiento promedio del PBI de 6.1 por ciento anual. Políticas macroeconómicas prudentes y reformas estructurales de amplio alcance en el marco de un entorno externo favorable generaron un escenario de alto crecimiento y baja inflación”¹⁶.

“Entre el 2014 y el 2019, el crecimiento del PBI fue más lento, a una tasa promedio de 3.1 por ciento anual, en gran medida debido a la caída del precio internacional de las materias primas, entre ellas el cobre, el primer producto de exportación del país. Esto llevó a una reducción temporal de la inversión privada, una menor recaudación fiscal y una desaceleración del consumo. Dos factores atenuaron el impacto de este remezón externo sobre el PBI, lo cual permitió que la economía siguiera creciendo, aunque a un ritmo más lento. El primero fue el prudente manejo de la política fiscal, monetaria y cambiaria, especialmente durante el auge económico. Esto permitió al país no solo significativamente sino también contar con suficientes reservas internacionales para un ajuste ordenado de la tasa de cambio. El segundo factor fue el incremento de la producción minera, a medida que los proyectos puestos en marcha en años anteriores maduraban, lo cual dio lugar a un aumento de las exportaciones y contrarrestó la desaceleración de la demanda interna”¹⁷.



Fuente: BCRP. <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/anuales/resultados>
Elaboración Propia

La economía peruana este año ha sido afectada (cómo todos los países del mundo) por la pandemia de la COVID-19, que llegó a nuestro país en la primera de semana de marzo de 2020 y dada la rápida propagación del coronavirus causante de la enfermedad y la necesidad de aplicar medidas de confinamiento, la economía peruana ha sido afectada, al igual que muchas economías del mundo.

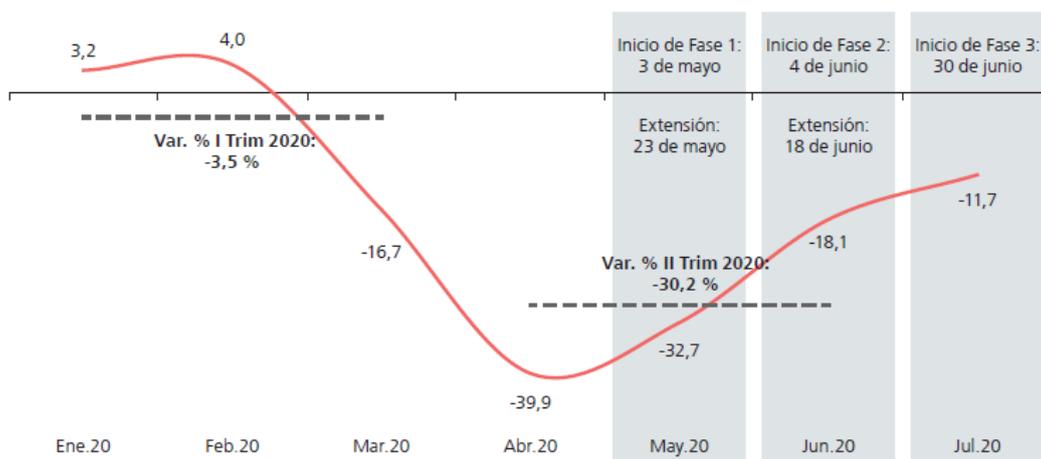
“La emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 ha provocado que la economía peruana enfrente la mayor contracción económica anual de los últimos 100 años. Las primeras medidas implementadas por el gobierno fueron el confinamiento estricto de los hogares a nivel nacional y la suspensión de toda actividad considerada como no esencial, desde el 15 de marzo hasta fines de junio, lo que se materializó como un choque de oferta de gran magnitud sobre la actividad local. Durante dicho periodo, el PBI pasó el momento más crítico de la crisis en abril, cuando registró una caída de 39,9 por ciento; mientras que en mayo la contracción se moderó a 32,7 por ciento tras el inicio del plan de reanudación de actividades. Las fases siguientes del plan permitieron que la reversión prosiga en los meses de junio y julio”¹⁸.

Perú: Variación porcentual del PBI.

¹⁶ Banco Mundial: Perú Panorama General. En <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>

¹⁷ Banco Mundial: Perú Panorama General. En <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>

¹⁸ BCRP: Reporte de Inflación- Setiembre de 2020.



Nota: el inicio de las fases está basado en la publicación del Decreto Supremo correspondiente. Extensión hace referencia a la fecha en las que entraron en operación otras actividades.

Comparando las medidas dadas por el Gobierno peruano para hacer frente a la pandemia, se señala que las medidas han sido las más estrictas de América Latina. Ello explicaría en gran medida la fuerte caída del producto comparado con otros países de Latinoamérica. “Asimismo, la reanudación de actividades permitidas durante las fases de reactivación económica ha sido más gradual que en otros países de la región. En la Fase 1 del plan de reanudación de actividades, que inició el 3 de mayo, se reactivaron subsectores de la gran minería, pesca industrial, metalmecánica, insumos para la agricultura, construcción, restaurantes por delivery, comercio electrónico, entre otros. En la Fase 2, a partir del 4 de junio, se reanudaron los subsectores de pequeña y mediana minería, manufactura de alimentos, venta al por mayor de enseres, hospedaje, transporte interprovincial, entre otros. En la Fase 3 (30 de junio) se reactivaron el resto de minería, agricultura, construcción, metalmecánica, se reabrieron tiendas de comercio, restaurantes, vuelos nacionales, entre otros. Junto al reinicio de los vuelos internacionales anunciado por el gobierno, se asume que en la Fase 4 se reanuden las operaciones de gimnasios, cines, centros de esparcimiento, entre otros servicios con controles sanitarios adecuados”¹⁹.

Los efectos del largo confinamiento, afectó seriamente a la economía peruana y con ella al empleo; así los efectos significaron una disminución de la ocupación, que cayó cerca de 40%, casi el doble que Colombia y Chile y 4 veces mayor a Brasil.

Indicadores de Empleo en Perú, Colombia, Chile y Brasil. Trimestre abril, mayo y junio 2020. (en miles de personas)

	Perú			Colombia			Chile			Brasil		
	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%
A. Población en edad de trabajar	24 480	24 850	1,5	39 292	39 792	1,3	15 351	15 679	2,1	170 864	173 918	1,8
B. Fuerza laboral	17 631	11 267	-36,1	24 723	21 813	-11,8	9 620	8 139	-15,4	106 108	96 138	-9,4
C. Tasa de participación (B/A)	72,0	45,3	-26,7	62,9	54,8	-8,1	62,7	51,9	-10,8	62,1	55,3	-6,8
D. Ocupados	16 992	10 272	-39,5	22 226	17 377	-21,8	8 923	7 142	-20,0	93 342	83 347	-10,7
E. Tasa de Ocupación (D/A)	69,4	41,3	-28,1	56,6	43,7	-12,9	58,1	45,6	-12,6	54,6	47,9	-6,7
F. Desocupados (B-D)	638	994	55,8	2 497	4 436	77,7	698	997	42,9	12 766	12 791	0,2
G. Tasa de desempleo (F/B)	3,6	8,8	5,2	10,1	20,3	10,2	7,3	12,2	5,0	12,0	13,3	1,3
H. Fuera de la fuerza laboral (A-B)	6 850	13 584	98,3	14 569	17 979	23,4	5 731	7 540	31,6	64 756	77 780	20,1

Fuente: INEI, DANE, INE, IBGE.

Se debe mencionar que la economía peruana, en los últimos 30 años ha venido aplicando políticas económicas que han priorizado la libertad de los mercados, entre ellos el mercado interno, el mercado laboral, el mercado financiero, productivo y de servicios en general, lo que ha originado dos economías fuertemente contradictorias, una moderna e integrada al mercado externo, que privilegia el desarrollo de productos primarios, los servicios, banca y comercio de consumo, principalmente; y otra economía con bajos niveles de productividad donde la precarización del

¹⁹ *Ibidem*

empleo y la informalidad son su lado más visible, y donde también resaltan grandes sectores que tienen escasa integración con los mercados modernos.

Sin embargo, la política de reactivación planteada por el Gobierno peruano está teniendo efectos en la reactivación económica, siendo Perú, el que registra mayor variación mensual del índice de la actividad económica para los meses de mayo y junio, el de mayor recuperación de las economías de América Latina.

Reactivación Económica de América Latina (Índice de actividad desestacionalizado. Variación % mensual)



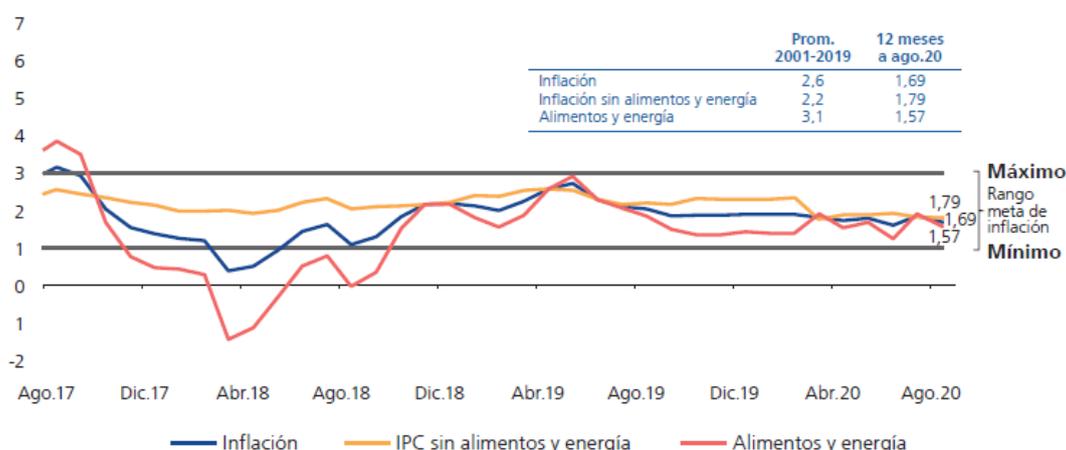
Fuente: Bancos centrales e institutos de estadística de cada país.

Para 2021 se espera una mejora gradual en el crecimiento económico, debido principalmente a una mejora en la confianza empresarial y en el crecimiento de nuestros principales socios comerciales. Con ello se espera una recuperación paulatina pero sostenida del nivel de actividad económica.

Respecto de la inflación el BCRP, señala que “La tasa de inflación anual del IPC se redujo de 1,78 por ciento en mayo a 1,69 por ciento en agosto, mientras que el componente subyacente de la inflación (IPC que excluye alimentos y energía) pasó de 1,86 por ciento a 1,79 por ciento en el mismo periodo. En general, la tasa de crecimiento anual del IPC, así como la de todos los indicadores tendenciales de inflación, se ubicaron en el tramo inferior del rango meta. Se proyecta que la inflación anual se reduzca en los siguientes meses debido al impacto negativo de los choques de demanda, ubicándose transitoriamente por debajo del rango meta a fines de 2020 (0,8 por ciento)”²⁰.

²⁰ BCRP: REPORTE DE INFLACIÓN Setiembre 2020. Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2020-2021.

Inflación en el Perú. (Variación porcentual últimos 12 meses)



Fuente: BCRP Reporte de Inflación – Setiembre 2020.

6.4.2. Caracterización del entorno socioeconómico

- **Población**

“De acuerdo con las últimas estimaciones y proyecciones de población, el Perú al 30 de junio de año 2020 alcanza los 32 millones 625 mil 948 habitantes y se prevé que empiece a decrecer en aproximadamente 41 años. Del total de la población peruana, 16 millones 190 mil 895 corresponde a población masculina y 16 millones 435 mil 53 a población femenina, correspondiendo una relación de masculinidad de 99 hombres por cada 100 mujeres. En el año 1950 la población no pasaba de los ocho millones de habitantes”²¹.

- **Nutrición y Salud**²²

Según INEI-ENDES 2013-2018, la desnutrición crónica es un indicador del desarrollo del país y su disminución contribuirá a garantizar el desarrollo de la capacidad física, intelectual, emocional y social de las niñas y niños.

La desnutrición crónica en niños menores de 5 años, bajo el patrón de la OMS, afectó al 12,2% de niños, lo que representa una disminución de 0,7 p.p. respecto al 2017. En el área rural la desnutrición crónica aumentó en 0,3 p.p. (de 25,3% en el 2017 a 25,6% en el 2018).

Asimismo, un tema importante dentro de la salud y su relación con el desarrollo humano es la anemia, que durante el 2019 los mayores niveles de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses de edad se registraron en la Sierra (48.8%), seguido de la Selva (44.6%), Resto Costa (37.5%) y Lima Metropolitana (30.4%), informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Según el área de residencia, el porcentaje de las niñas y niños con anemia es mayor en los que residen en el área rural (49%) que en el área urbana (36.7%); de acuerdo a los resultados de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES).

Asimismo, se registró la mayor prevalencia de anemia en Puno (69.9%), Cusco (57.4%), Huancavelica (54.2%), Ucayali (53.7%), Loreto (53%), Junín (52.6%), Madre de Dios (51.4%) y Pasco (50.2%).

²¹ INEI: Estado de la población peruana 2020. En: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf

²² Los puntos de nutrición y salud, educación, empleo y bienestar del hogar se han extraído del Ministerio de Economía y Finanzas. Ver https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/reporte_GS_2018.pdf

Evolución de la Desnutrición Crónica por ámbitos geográficos, Patrón OMS

(% en menores de 5 años)

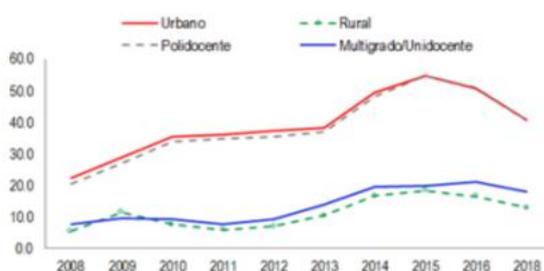
Ámbitos geográficos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Var. pp 2018/2017
Nacional	19.5	18.1	17.5	14.6	14.4	13.1	12.9	12.2	-0.7
Ámbito de residencia									
Urbano	10.1	10.5	10.3	8.3	9.2	7.9	8.2	7.3	-0.9
Rural	37.0	31.9	32.3	28.8	27.7	26.5	25.3	25.6	0.3
Región natural									
Lima Metropolitana	6.8	4.1	4.1	4.1	5.4	5.1	5.1	4.6	-0.5
Resto Costa	9.5	11.9	12.5	9.0	10.8	8.1	9.0	7.3	-1.7
Sierra	30.7	29.3	28.7	24.4	22.7	21.2	21.3	21.0	-0.3
Selva	28.2	21.6	24.1	20.7	20.3	19.8	18.0	17.4	-0.6

Fuente: INEI, ENDES 2013 - 2018

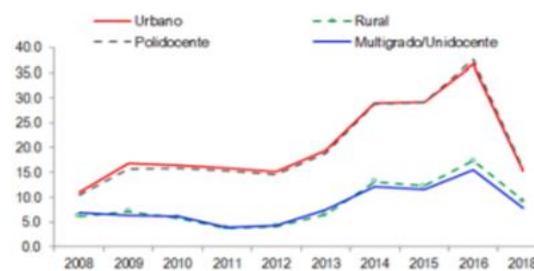
• Educación

Los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes – ECE 2018 muestran significativos retrocesos en las pruebas de comprensión de lectura y matemática a nivel nacional, urbano y rural en estudiantes del 2do grado de primaria. En el 2018 la ECE tuvo una cobertura nacional del 100,0% a nivel de las Instituciones Educativas y del 95,3% de estudiantes evaluados. Los resultados de la prueba de comprensión lectora muestran que el 37,8% de los alumnos han logrado el Nivel 2 (8,6 p.p. menos al alcanzado en el 2016). Más de la mitad de los alumnos (56,4%) se encuentran en el Nivel 1 (en proceso del logro esperado) y el 5,8% no entiende lo que lee. En relación a la prueba de matemática, el 55,0% de los alumnos no es capaz de resolver problemas elementales (debajo del Nivel 1), mostrando un retroceso con respecto al 2016 (28,6%). En el 2018, el 30,3% de los alumnos se encuentra en proceso del logro esperado (Nivel 1) disminuyendo en 7 p.p. con respecto al 2016. Asimismo, en el 2018, solo el 14,7% de los alumnos lograron resolver los problemas (Nivel 2), cayendo en 19,4 p.p. en relación al año 2016.

Evaluación Censal a Estudiantes Nivel 2 Comprensión Lectora
(% de alumnos de 2do de primaria)



Evaluación Censal a Estudiantes Nivel 2 en Matemáticas
(% alumnos de 2do de primaria)

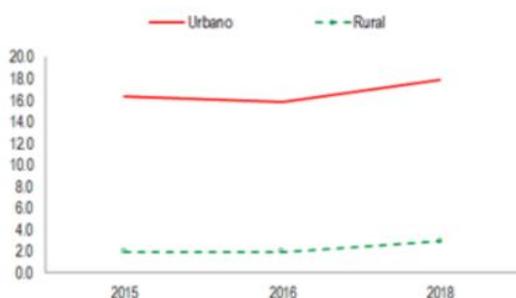


Fuente: MINEDU-UMC 2018

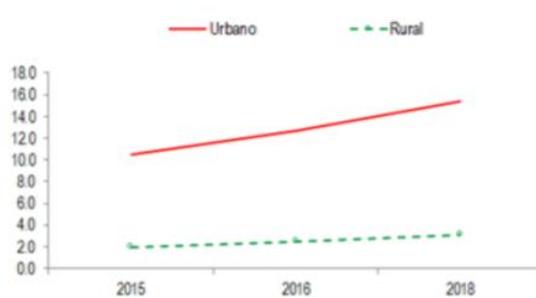
Nota: En el 2017 no se realizó la Evaluación Censal a Estudiantes debido a la interrupción de clases escolares causado por fenómenos naturales y la paralización docente. En el 2018 dejó de ser una evaluación censal y pasó a ser una evaluación muestral (EM).

En el 2018 los resultados de la evaluación censal a estudiantes de 2do de secundaria en comprensión lectora, indican un avance de 1,5 p.p. de alumnos que han alcanzado el nivel 2, pasando de un 14,7% en el 2015 a un 16,2% en el 2018. Cabe recalcar que el avance más importante se ha producido en el ámbito urbano, alcanzando un 1,5%. Asimismo, en matemática el avance es de 4,6 p.p. de alumnos que han alcanzado el nivel esperado, pasando de un 9,5% en el 2016 a un 14,1% en el 2018. Cabe recalcar que el avance más importante se ha producido también en el ámbito urbano, alcanzando un 4,9%.

**Evaluación Censal a Estudiantes
Nivel 2 Comprensión Lectora**
(% de alumnos de 2do de secundaria)



**Evaluación Censal a Estudiantes
Nivel 2 en Matemáticas**
(% alumnos de 2do de secundaria)



Fuente: MINEDU-UMC 2018

Nota: En el 2017 no se realizó la Evaluación Censal a Estudiantes debido a la interrupción de clases escolares causado por fenómenos naturales y la paralización docente.

- **Bienestar del Hogar.**

A nivel nacional, el gasto real promedio per cápita de los hogares entre el 2017 y 2018 se incrementó en 1,6%, siendo el ámbito rural el que presentó el mayor aumento del gasto real (2,0%); sobre todo los hogares de la costa rural (3,1%), selva urbana (3,1%) y sierra rural (2,8%).

**Gasto real promedio per cápita mensual
por ámbito, 2018/2017 y 2018/2013**
(Var. %)



**Gasto real per cápita mensual
por ámbitos y dominios**
(Soles, Var. %)

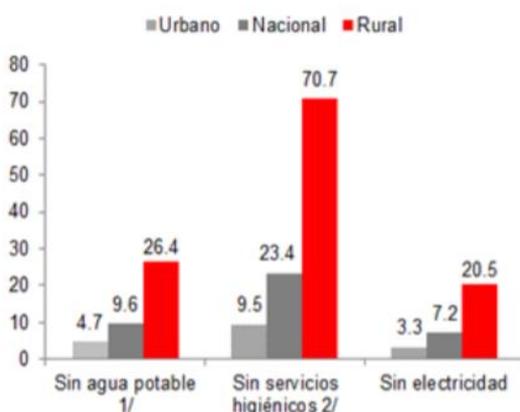
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Var. % 2018/2017	Var. % 2018/2013
Nacional	724	727	732	747	746	758	1.6	4.7
Urbano	830	830	832	846	844	855	1.3	3.0
Rural	398	404	408	413	407	415	2.0	4.3
Dominio								
Costa urbana	775	783	785	813	809	827	2.2	6.7
Costa rural	498	499	497	507	521	537	3.1	7.8
Sierra urbana	803	790	782	781	772	787	1.9	-2.0
Sierra rural	387	396	402	408	400	411	2.8	6.2
Selva urbana	674	670	670	675	682	703	3.1	4.3
Selva rural	382	381	380	378	372	370	-0.5	-3.1
Lima Metropolitana	918	919	927	944	943	945	0.2	2.9

Nota: el gasto real se mide en soles constantes con año base 2018 a precios de Lima Metropolitana.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – ENAHO 2007 - 2018.

En el 2018 se observa un importante avance en la cobertura de servicios de agua y electricidad con respecto al 2013. El gasto público dirigido al cierre de brechas en el acceso a estos servicios en los últimos años ha contribuido a aumentar el acceso a agua potable, particularmente en zonas rurales.

Brechas de acceso a servicios básicos, 2018
(Porcentaje de hogares)



Déficit de servicios básicos domiciliarios
(Porcentaje de Hogares)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Variación 2018-2017 (pp)
Sin agua potable 1/							
Nacional	14.1	12.9	12.1	11.0	10.8	9.6	-1.2
Urbano	6.6	6.4	6.0	5.5	5.5	4.7	-0.8
Rural	36.7	32.7	31.6	29.3	28.4	26.4	-2.0
Sin servicios higiénicos 2/							
Nacional	31.8	31.6	27.9	26.3	25.7	23.4	-2.3
Urbano	15.8	15.3	12.3	11.5	10.8	9.5	-1.3
Rural	80.5	80.9	77.9	75.0	75.1	70.7	-4.4
Sin electricidad							
Nacional	11.9	10.8	10.1	8.4	7.7	7.2	-0.5
Urbano	1.2	1.1	1.1	1.1	1.1	3.3	2.2
Rural	33.1	29.8	28.6	23.8	20.9	20.5	-0.4

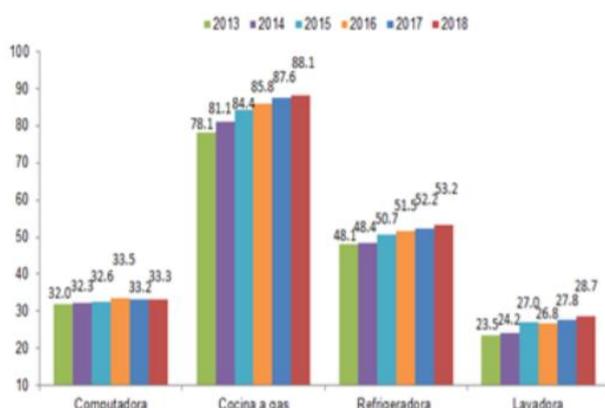
1/ Incluye a los hogares sin conexión a red pública dentro o fuera de la vivienda, o sin pilón de uso público

2/ Incluye a los hogares que no cuentan con conexión a red pública dentro o fuera de la vivienda, o sin pozo séptico

FUENTE: INEI, ENAHO 2007-2018

En el 2018 el acceso de los hogares a bienes durables (computadora, cocina a gas, refrigeradora y lavadora) tuvo un avance importante, principalmente la tenencia de cocina a gas en el ámbito rural del país (de 67,5% en el 2017 a 68,6% en el 2018).

Tenencia de bienes durables en los Hogares, 2013-2018
(% de hogares)



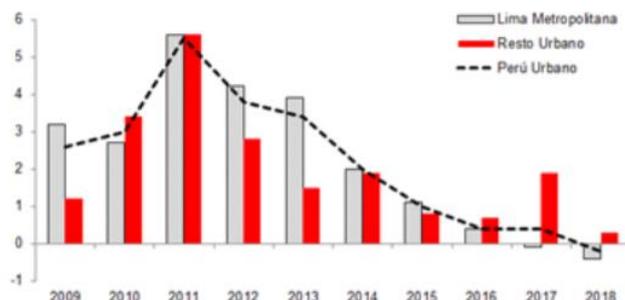
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Variación 2018-2017 (pp)
Computadora							
Nacional	32.0	32.3	32.6	33.5	33.2	33.3	0.1
Urbano	41.1	41.4	41.1	42.2	41.7	41.9	0.2
Rural	5.8	6.1	5.7	5.8	5.5	5.8	0.2
Cocina a gas							
Nacional	78.1	81.1	84.4	85.8	87.6	88.1	0.5
Urbano	90.2	91.6	92.4	92.4	93.8	94.1	0.3
Rural	43.6	50.9	59.2	64.6	67.5	68.6	1.1
Refrigeradora							
Nacional	48.1	48.4	50.7	51.5	52.2	53.2	1.0
Urbano	61.1	61.4	63.3	63.8	64.6	65.6	1.0
Rural	11.0	10.9	11.2	12.3	12.2	13.0	0.9
Lavadora							
Nacional	23.5	24.2	27.0	26.8	27.8	28.7	0.9
Urbano	31.2	32.1	35.1	34.8	35.9	37.0	1.1
Rural	1.4	1.6	1.5	1.5	1.8	2.0	0.2

FUENTE: INEI, ENAHO 2007-2018

• **Empleo**

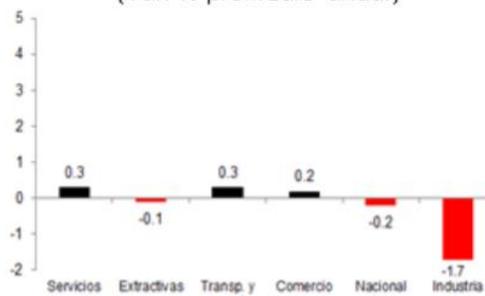
Según la Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo (ENVME) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en el 2018 el empleo urbano ha decaído a -0.2% (en el 2017 fue 0,4%). En Lima Metropolitana se registró un decrecimiento promedio anual de -0,4% (en el 2017 fue -0,1%) y en el Resto Urbano se registró un incremento promedio anual de 0,3% (en el 2017 fue 1,9%).

Perú Urbano 2009-2018: Empleo en empresa de 10 trabajadores a más
(Var. % promedio anual)



FUENTE: MTPE, ENVME 2009-2018.

Perú Urbano 2018: Empleo sectorial en empresas de 10 trabajadores a más
(Var. % promedio anual)



- **Pobreza y desigualdad**

Un aspecto importante en el contexto económico social es que a pesar del continuo crecimiento económico, se ha constatado que los beneficios en la población son muy lentos, “dado que la economía presentó un importante crecimiento en el periodo 2000-2010 (el PBI per cápita creció 55%) y la tasa de pobreza total registró una reducción de 28 puntos porcentuales entre los años 2004 y 2010, se tiene indicios de una relación significativa entre ambos indicadores, ... (sin embargo), el Perú estaría transitando hacia una etapa en la cual la elasticidad pobreza-crecimiento neutro presentará una tendencia decreciente. De modo tal, el crecimiento económico tendría en el futuro un efecto cada vez menor en términos de reducción de la pobreza”²³.

Según el reporte del Banco Mundial sobre el Panorama del Perú²⁴, “El crecimiento económico ha sido ampliamente compartido. La tasa de incidencia de la pobreza cayó del 58 al 23 por ciento entre 2004 y 2014, y los ingresos de los hogares en el 40 por ciento inferior crecieron un 50 por ciento más rápido que el promedio nacional. El crecimiento rápido y ampliamente compartido transformó a Perú en una economía de ingresos medios altos, con aspiraciones de convertirse en una economía de ingresos altos en los próximos 20 años”.

Así como se observa en el Gráfico 6, la pobreza disminuyó en el Perú, el año 2007 el 42.4% de la población estaba en pobreza monetaria y 11 años después, el 2018, la pobreza alcanzaba al 20.5% de la población; es decir a 2018, 1 de 5 peruanos era pobre o más de 6 millones de peruanos eran pobres.

Ello evidentemente, refleja mejoras en las condiciones de vida de la población, pero que en un marco de alto crecimiento como el referido líneas anteriores, encontramos que los beneficios del crecimiento económico no se han trasladado a 6,2 millones de peruanos que no cubren su canasta básica de consumo. Si a ello sumamos, las limitaciones de educación, salud e infraestructura e informalidad de la economía peruana, el problema se hace mayor, toda vez que se hace más complejo reducir la pobreza existente.

Si se desagrega la pobreza por área de residencia, confirmamos lo que se ha mencionado, respecto que en el área rural se presenta más este problema, así en el 2018 el 42.1% de la población que vive en el área rural vive en condiciones de pobreza monetaria. En el año 2007, la pobreza en el área rural alcanzó a ser el 70%. Asimismo, existen más pobres en la sierra (30.4% de la población de la sierra es pobre) y en la selva (26.5%). Ver Gráficos 7 y 8.

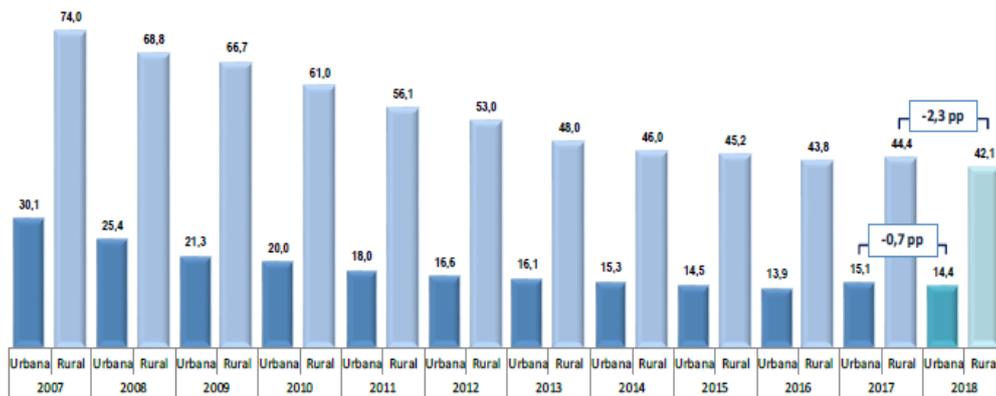
²³ MEF: Marco Macroeconómico Multianual 2013 - 2015. Páginas 84 – 85.

²⁴ Banco Mundial: Perú Panorama general. En <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#1>

PERÚ: EVOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA DE LA POBREZA MONETARIA TOTAL, 2007-2018
(Porcentaje respecto del total de población)



PERÚ: EVOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA DE LA POBREZA MONETARIA TOTAL, SEGÚN ÁREA DE RESIDENCIA, 2007-2018
(Porcentaje respecto del total de población)



Fuente: INEI - Encuesta Nacional de Hogares, 2007-2018.

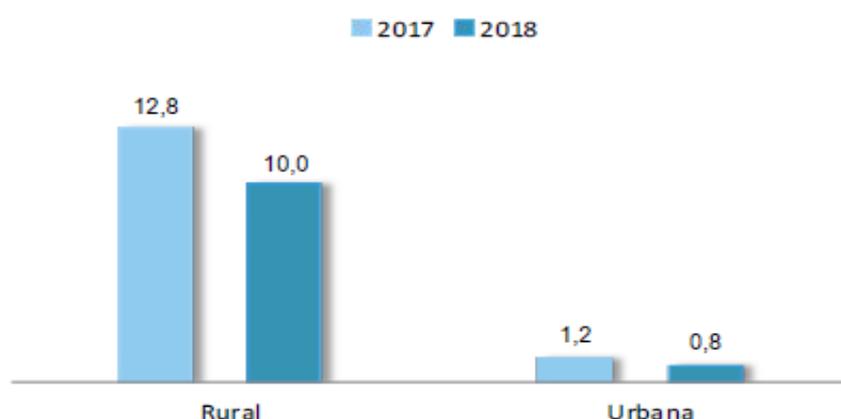
PERÚ: INCIDENCIA DE LA POBREZA MONETARIA TOTAL, SEGÚN REGIÓN NATURAL, 2017-2018
(Porcentaje respecto del total de población de cada región)



* Diferencia significativa (p < 0.10).
 ** Diferencia altamente significativa (p < 0.05).
 *** Diferencia muy altamente significativa (p < 0.01).
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática- Encuesta Nacional de Hogares, 2017 - 2018.

Asimismo, si se examina la pobreza extrema (población que no logra cubrir su canasta alimentaria), en el área rural el 10% de la población se encontró en 2018, en situación de pobreza extrema, frente al 0.8% del área urbana. Confirmando así, las diferencias existentes en nuestro país.

PERÚ: POBREZA EXTREMA, SEGÚN ÁREA DE RESIDENCIA, 2017-2018
(Porcentaje del total de población)



Si examinamos el grado de desigualdad de una economía o distribución, se utiliza el coeficiente de Gini, que mide el grado de desigualdad de una distribución. El valor del coeficiente de Gini es entre 0 y 1, cuando este asume el valor de 1, significa que existe perfecta desigualdad y cuando asume el valor de 0 significa que existe perfecta igualdad.

En el Perú, “Para el año 2017, el coeficiente de Gini alcanzó a 0,35 a nivel nacional; a nivel de área geográfica para el área urbana 0,32 y para el área rural fue de 0,29”²⁵. Ver Tabla1. Esta información nos señala que existe un grado de desigualdad en el gasto de los peruanos y que se ha mantenido en el tiempo, entre 2007 y 2017, el índice es similar, con una escasa variación, lo

²⁵ INEI: Informe Técnico: Evolución de la Pobreza Monetaria 2007-2017. Publicado en 2018. Página 22

que señala que a pesar del crecimiento económico sostenido que se ha comentado anteriormente, el grado de desigualdad se ha mantenido, incluso entre 2016 y 2017 se ha incrementado a nivel nacional.

En el área rural el grado de desigualdad alcanza a 0.29, señalando menor desigualdad entre los que habitan en dicha área. Por región natural, en la selva y sierra se registra niveles de desigualdad de 0.35, similares al grado de desigualdad nacional.

EVOLUCIÓN DE LA DESIGUALDAD (COEFICIENTE DE GINI) DEL GASTO, SEGÚN ÁMBITOS Y DOMINIOS GEOGRÁFICOS, 2007 – 2017

Ámbitos y Dominios Geográfico	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia 2017 - 2007
Nacional	0,41	0,38	0,39	0,37	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,34	0,35	-0,06
Urbana	0,36	0,34	0,34	0,33	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,31	0,32	-0,04
Rural	0,33	0,33	0,32	0,31	0,32	0,32	0,31	0,30	0,30	0,29	0,29	-0,04
Región Natural												
Costa	0,36	0,33	0,34	0,33	0,32	0,33	0,32	0,32	0,32	0,31	0,32	-0,04
Sierra	0,43	0,42	0,40	0,39	0,38	0,38	0,37	0,37	0,36	0,35	0,35	-0,08
Selva	0,39	0,39	0,39	0,38	0,36	0,36	0,36	0,35	0,35	0,34	0,35	-0,04
Dominios Geográficos												
Costa urbana	0,34	0,31	0,31	0,31	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,29	0,29	-0,05
Costa rural	0,30	0,28	0,29	0,29	0,31	0,28	0,29	0,30	0,29	0,29	0,28	-0,03
Sierra urbana	0,36	0,36	0,34	0,34	0,32	0,32	0,33	0,33	0,33	0,32	0,31	-0,05
Sierra rural	0,33	0,32	0,31	0,30	0,31	0,32	0,30	0,30	0,29	0,28	0,28	-0,04
Selva urbana	0,36	0,34	0,34	0,34	0,33	0,33	0,32	0,32	0,31	0,31	0,31	-0,05
Selva rural	0,33	0,34	0,35	0,33	0,32	0,32	0,33	0,31	0,31	0,31	0,31	-0,02
Lima Metropolitana ¹	0,36	0,33	0,35	0,33	0,33	0,33	0,33	0,32	0,32	0,32	0,33	-0,03

¹Incluye la Provincia Constitucional del Callao.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares, 2007 - 2017.

Finalmente, se examina la pobreza monetaria por departamentos y el Gráfico 10, nos muestra que “En el primer nivel con incidencia de pobreza más alta que se ubica entre 37,4% y 46,3%, se encuentra el departamento de Cajamarca. En el segundo grupo con tasas de pobreza que se sitúan entre 32,9% y 36,2% están ocho departamentos: Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Loreto, Pasco, Puno. El tercer grupo de departamentos con incidencia de pobreza entre 21,6% y 24,6% se encuentran seis departamentos: Áncash, Cusco, Junín, La Libertad, Piura y San Martín. En el cuarto grupo con tasas de pobreza que se ubican entre 11,3% y 13,8% se encuentran los departamentos de: Arequipa, Lambayeque, Moquegua, Provincia Constitucional del Callao, Provincia de Lima, Región Lima, Tacna, Tumbes, Ucayali. En el último grupo con las tasas de pobreza más baja de 1,8% y 4,4%, se encuentran Ica y Madre de Dios”²⁶.

²⁶ INEI: Informe Técnico: Evolución de la Pobreza Monetaria 2007-2018. Páginas 43 – 44.

GRUPOS DE DEPARTAMENTOS CON NIVELES DE POBREZA MONETARIA TOTAL, SEMEJANTES ESTADÍSTICAMENTE, 2018



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares, 2018.

6.4.3. Caracterización cultural del Perú

“El Perú es un país pluricultural y multiétnico que alberga a lo largo de su territorio un sinnúmero de manifestaciones culturales ancestrales y contemporáneas, emanadas de la creatividad individual y/o colectiva y de la multiplicidad e interacción de los grupos culturales que coexisten en nuestra sociedad. Prueba de ello es nuestro vasto patrimonio cultural, nuestra diversidad de expresiones artístico-culturales, nuestras industrias culturales, y nuestra heterogeneidad étnica de individuos y colectivos”²⁷.

²⁷ Ministerio de Cultura: Política Nacional de Cultura al 2030. En https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1025961/PNC_VERSI%C3%93N_FINAL_2.pdf

“Los peruanos estamos cada vez más orgullosos de la riqueza histórica y cultural del pasado y presente. Después de haber vivido por siglos dándole la espalda a nuestros orígenes andinos, hoy reconocemos el valor de los Andes y la Amazonía por todo lo que representa en recursos y tradición milenaria”²⁸.

El Perú es la civilización más antigua de Sudamérica, con una ubicación geográfica privilegiada y de donde surgieron otros países. En el Incanato y la colonia, el Perú fue el centro político y económico de la región.

“Hoy en Perú hay muchos emprendedores que han redescubierto su capacidad de crear nuevas riquezas, nuevos negocios y servicios. El país ha superado momentos difíciles de crisis económicas y políticas. Aunque las instituciones tutelares del Estado están todavía en proceso de consolidación, Perú ha conservado la democracia por más de dos décadas”²⁹.

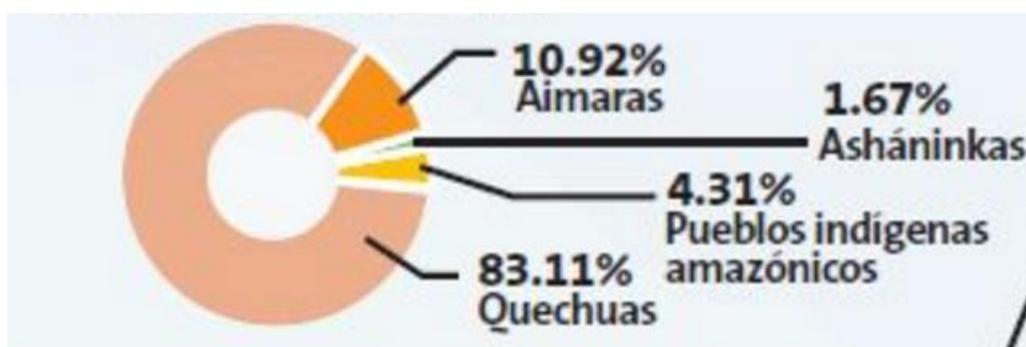
Se señala que el peruano es hospitalario y ofrece la mejor atención al visitante, con su comida y múltiples celebraciones. El fútbol es una pasión que además de ser el deporte nacional, es motivo de encuentro con la familia y amigos. Se tiene a la religión católica como importante y prima en la vida social, pero convive con diversos credos.

- **Comunidades Indígenas y Nativas**

Conforme al II Censo de Comunidades Indígenas de la Amazonía Peruana 2007, del INEI, el Perú cuenta con una población de 332,975 pobladores en las Comunidades Indígenas, encontrándose distribuidos en 11 departamentos del Perú (Amazonas, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Junín, Loreto, Madre de Dios, Pasco, San Martín y Ucayali).

Las Lenguas indígenas más habladas de las Comunidades Indígenas es el Quechua con 83.11%, en segundo lugar se encuentra el Aymara en 10.92%.

Perú: Distribución de lenguas indígenas.



Fuente: II Censo de Comunidades Indígenas de la Amazonía Peruana 2007

Asimismo el Censo del 2007 a las Comunidades Nativas, indica que el 53.5% de la población es decir 178,062 pobladores de las Comunidades nativas, contaban son Seguro de Salud, este se encontraba en mayor porcentaje al de mujeres que son las que en mayor porcentaje se encuentran aseguradas, representando el 55.6% a diferencia de los varones quienes representan el 51.6%, mientras que a la población analfabeta, 33,963 pobladores son analfabetos (19.4%), lo que representan un alto porcentaje de población analfabeta.

Los porcentajes de la PEA de 6 años a más, de 103,904 pobladores el 97% (100,787 pobladores) se encuentra ocupada y el 3% (3,117 pobladores) desocupada.

De acuerdo a Carolina Trivelli (2005:9) aplica cinco principios para definir a una población como indígena: a) la tenencia de una lengua materna diferente al castellano, b) la auto – percepción acerca de la pertinencia a un grupo originario, c) cuando se auto identifican como descendientes

²⁸ Embajada de Perú en Suiza y Liechtenstein: Cultura Peruana. En <https://www.embaperu.ch/sobre-el-peru/informacion/cultura-peruana/>

²⁹ Ibidem

de los pueblos quechuas, aymara o de algún pueblo de la Amazonía, d) cuando la lengua utilizada con más frecuencia es la lengua originaria y e) cuando indican que tienen padres o abuelos cuya lengua materna es distinta al castellano. Asimismo, Trivelli argumenta que el carácter multiétnico del Perú se basa no solo en la variedad de pueblos originarios, sino en las distintas formas de entenderse y sentirse indígena.

Un aspecto fundamental en estos grupos es el vínculo entre la pobreza, extrema pobreza y población indígena. En ese sentido, los datos del Censo 2007 y el informe técnico de evolución de la pobreza 2009-2014 muestran claramente cómo la condición de pobreza en el Perú está bastante asociada a la condición social y cultural de una persona que habla lenguas originarias (quechua, aymara y lenguas nativas).

A la fecha conforme al registro del Ministerio de Cultura que toma como fuente el II Censo de Comunidades Indígenas de la Amazonía Peruana del INEI 2007, en el Perú se encuentran registrados 2,548 Comunidades Nativas donde viven pueblos indígenas Amazónicos, quienes se ubican en los departamentos de Amazonas (275 CN), Ayacucho 9 CN, Cajamarca 9 CN, Cusco (87 CN), Huánuco (20 CN), Junín (244 CN), Loreto (1204 CN), Madre de Dios (33 CN) y Pasco (156 CN), San Martín (183 CN) y Ucayali (328 CN), quienes se encuentran agrupadas en 43 pueblos (Achuar, Amahuaca, Arabela, Ashaninka, Asheninka, Awajún, Bora, Cpanahua, Cashinahua, Shamicuro, Chapra, Ese eja, Harakbut, Ikitu, Jíbaro, Kakataibo, Kakinte, Kandozi, Kichwa, Kukama kukamiria, Madija, Maijuna, Marinahua, Mastanahua, Matsés, Matsigenka, Murui-muinani, Nahua, Nomatsigenga, Ocaina, Resígaro, Secoya, Sharanahua, Shawi, Shipibokonibo, Shiwilu, Tikuna, Urarina, Wampis, Yagua, Yaminahua, Yanesha, Yine) y 17 familias lingüísticas (Arawa, Arawak, Bora, Cahuapana, Harakbut, Huitoto, Jibaro, Kandozi, Pano, Peba-Yagua, Quechua, Shimaco, Tacana, Tikuna, Tucano, Tupi – Guaraní y Záparo).

El departamento que cuenta con el mayor porcentaje de Comunidades Nativas es Loreto, quien cuenta con 1,204 CN (47%), en segundo lugar se encuentra el departamento de Ucayali, quien alberga al 13% de las Comunidades Nativas, en tercer lugar se encuentra el departamento de Amazonas con 11% de CN.

En cuanto a las familias lingüísticas que corresponde, el departamento que cuenta con mayor número de lenguas es el de Loreto, encontrándose en relación directa a la cantidad del número de Comunidades Nativas con el que cuenta, para el caso del departamento de Loreto, cuenta con un total de 14 lenguas, seguido de Madre de Dios y Ucayali que cuentan con un total de 5 lenguas.

En conclusión, de las 17 familias lingüísticas identificadas el departamento que mayor variedad alberga es el departamento de Loreto, con 14 de las 17 familias lingüísticas que han sido identificadas a Nivel Nacional.

- **Comunidades Campesinas**

Conforma a la información registrada por el Ministerio de Cultura quien recoge información del último Censo Nacional de Población y Vivienda (INEI 2007), y el IV Censo Nacional Agropecuario (INEI 2012) y la información de comunidades campesinas producida por el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal y las direcciones regionales agrarias. El Perú cuenta con 2,938 Comunidades Campesinas a Nivel nacional, de las cuales los mayores porcentajes se encuentran ubicados en el departamento de Puno con el 27.16% seguido del departamento de Cusco con el 19.5 % y el departamento de Ayacucho con el 14.26%, los demás 2294 Comunidades Campesinas, se encuentran ubicadas en los departamentos de Ancash, Apurímac, Arequipa, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lambayeque, Lima, Moquegua, Pasco y Tacna. En 78.08% de las Comunidades Campesinas.

Del total de Comunidades Campesinas a la fecha se encuentran Georeferenciadas el 30.74%; es decir 903 Comunidades Campesinas, faltando ser Georeferenciadas 2,035.

En resumen, y para fines del proyecto, se ha estimado a partir de la Base de Datos de atenciones DNI y de la Base de Datos de atenciones Servicios de Registros Civiles de RENIEC, el número de pobladores por procedencia, Comunidades Nativas o Centros Poblados, y que deben estar bien identificados para poder medir (el basal y con el Proyecto) de la cantidad de personas beneficiarias

del Proyecto. Así tenemos que el número de personas identificadas en distritos con presencia de comunidades nativas asciende a 2,606,280 personas.

Por otro lado, también tenemos el porcentaje de población que cuenta con documento de identidad en zonas rurales. Según la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) 2019 se tiene que el 99.1% de la población rural cuenta con DNI.

Para el caso de comunidades nativas, sin embargo, el punto de referencia para estimar las variaciones es el número de personas con registro de nacimiento en distrito con comunidades Nativas asciende a 57,404 personas.

En tanto, tenemos el porcentaje de población de zonas rurales cuyo nacimiento fue inscrito en la municipalidad o RENIEC. Según la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES) 2019 se tiene que el 99.6% de la población rural registro su nacimiento en la municipalidad o RENIEC.

6.4.4. Caracterización medioambiental

“El Perú es un país con una resaltante capital natural, que ofrece oportunidades, en el marco de un desarrollo sostenible, para generar riqueza con responsabilidad social y con aprovechamiento cuidadoso de los recursos naturales”³⁰.

“En función de la geografía del país las tierras de aptitud para la agricultura y la ganadería son el recurso más escaso del país y comprenden apenas el 7% del territorio nacional, y están distribuidas en forma muy puntual. La tierra arable representa apenas 0,155 hectáreas por habitante, y la mayor parte de las tierras cultivadas se ubican en zonas de escasa aptitud para las actividades agrícolas (en laderas y zonas de escasa fertilidad). Los emigrantes a la selva se ubican en zonas no aptas para la agricultura y ocupan las tierras sin respetar el Reglamento de Capacidad de Uso Mayor. Las usuales prácticas agronómicas han promovido el deterioro de los suelos agrícolas por erosión, salinización y pérdida de la fertilidad, siendo la causa de menor producción y paulatino empobrecimiento de los agricultores y ganaderos, y tiene una relación directa con la pobreza rural”³¹.

Asimismo, según el mismo estudio que estamos citando, se señala que se dispone de 77 600 m³ de agua por habitante, y es la mayor de América Latina. Pero que existe heterogeneidad en la disponibilidad de dicho recurso. Su consumo se estima en 20 mil millones de m³ al año de aguas superficiales, y de 1 500 millones de m³ de aguas subterráneas. La agricultura de regadío utiliza el 80% del agua; las industrias y los municipios el 18%; y la minería el 2%. Los principales problemas son el incremento del estrés de agua en la zona costera; el deterioro de las cuencas; la escasa eficiencia del riego; y el escaso tratamiento de los efluentes o aguas servidas.

Por el lado de la pesca y acuicultura, el país tiene una gran capacidad para desarrollarlas, siendo el mar es una de las regiones estratégicas del país en el siglo XXI por ser una de las últimas reservas mundiales de proteína animal en buenas condiciones. En los Andes el país posee más de 12 000 lagos y lagunas, que constituyen un enorme potencial para las actividades de acuicultura, en especial la cría de truchas en jaulas, y el Perú podría transformarse en una potencia en acuicultura andina. La Amazonía es rica en recursos hidrobiológicos, muy importantes para la seguridad alimentaria local y con potencial para la acuicultura y los bionegocios.

En este marco, el Proyecto se inscribe en el Decreto Supremo N° 054-2011-PCM el 22 de junio del 2011, que plantea el “Plan Bicentenario Perú hacia el 2021” (Centro de Planeamiento Estratégico – CEPLAN), donde los objetivos, las metas y las acciones de orden estratégico para el desarrollo armónico y sostenido del país incluye en su eje estratégico 7 el respeto, cuidado y mejora de los recursos naturales y el ambiente.

³⁰ MINAM: Estudio: Diagnóstico Ambiental del Perú. 2008.

³¹ Ibidem

El Estado mediante Decreto Supremo N° 111-2012-PCM, estableció las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman el Estado Peruano, con el propósito de especificar objetivos prioritarios, lineamientos y contenidos principales de política pública así como los estándares nacionales de cumplimiento y provisión que deben ser alcanzados para asegurar una adecuada prestación de los servicios y el normal desarrollo de las actividades privadas, dentro de las 14 políticas nacionales se encuentra el séptimo, en materia de extensión tecnológica, medio ambiente y competitividad, en la que el proyecto se desarrolla.

El proyecto tiene recursos planeados para mitigación ambiental:

Resumen de costos de Mitigación Ambiental, a precios de mercado

ÍTEM	DESCRIPCION	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	PARCIAL Nuevos Soles
11.1	Programa de Medidas Preventivas, Mitigadoras y Correctivas	1,694.78	61,434.09	33,428.55	25,742.58	122,300.00
11.2	Programa de Control, Seguimiento y Vigilancia Ambiental	1,132.16	41,039.78	22,331.25	17,196.80	81,700.00
11.3	Programa de Contingencias	291.01	10,548.78	5,739.98	4,420.23	21,000.00
11.4	Plan de Participación Ciudadana	415.73	15,069.69	8,199.97	6,314.62	30,000.00
11.5	Programa de Cierre de Obra	138.58	5,023.23	2,733.32	2,104.87	10,000.00
	TOTAL	3,672.26	133,115.56	72,433.07	55,779.11	265,000.00

6.4.5. Caracterización institucional del proyecto

El Eje Estratégico en la cual está incluido el RENIEC es el Eje Estratégico N° 01, “Derechos fundamentales y Dignidad de las Personas” del Plan Bicentenario “El Perú hacia el 2021”, la cual se señala según el siguiente párrafo: “El Plan Nacional de Derechos Humanos contempla como uno de los derechos a alcanzar el derecho al nombre y a la identidad, lo que hace necesario optimizar el sistema de identificación y de registros civiles. En la actualidad, las poblaciones mayor de edad y menor de edad identificadas con DNI llegan al 98,9% y 40,3%, respectivamente¹⁷. Por ello, la meta propuesta para el año 2021 es que todos los peruanos y peruanas ejerzan su derecho a la identificación al 100%. Y las acciones contempladas es “Fortalecer el sistema de identificación y de registros civiles, incidiendo en la entrega del DNI, con certificación biométrica y digital”³².

Asimismo, la política nacional hacia el 2021, aprobado el 08/01/2013, mediante Decreto Supremo N° 004-2013- PCM, que es de aplicación para todas las entidades del Sector Público en el cual se tiene como visión un Estado Moderno, al servicio de las personas, así mismo ser eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto (Transparente y que rinda cuentas). El objetivo general planteado es: “Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país”. Plantea los siguientes principios orientadores de la gestión pública:

- Orientación al ciudadano,
- Articulación intergubernamental e intersectorial,
- Balance entre flexibilidad y control de la gestión,
- Transparencia, rendición de cuentas y ética pública,
- Innovación y aprovechamiento de las tecnologías,
- Principio de sostenibilidad.

De los principios citados anteriormente son aplicables a la gestión del RENIEC, el 1° principio que debe ser considerado como base fundamental en el diseño de modernización de la institución.

“La razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos. Ello significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente. Ello implica invertir el orden de razonamiento habitual en la gestión pública en el Perú: de un enfoque de oferta, supeditado a la racionalidad del Estado, sus organizaciones y servidores, a un enfoque de demanda, que parte de las necesidades”.

“Esta apuesta requiere inevitablemente de flexibilidad por parte del Estado para adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Necesita por lo tanto, un Estado dialogante, abierto a escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos, y a consensuar con ellos las respuestas

³² Estudio de Factibilidad del Proyecto

que a través de sus políticas públicas, puede ofrecer a esas necesidades en cada situación y preferencias ciudadanas y busca agregar valor público en todas las intervenciones estatales”.

El rápido avance de la tecnología exige un desarrollo y modernización de los mecanismos y procesos administrativos, el uso de medios seguros para identificar a las personas a través de las redes telemáticas, a fin de facilitar el acercamiento del Estado al ciudadano y desplegar servicios electrónicos que permitan una verdadera simplificación administrativa, ampliando la cobertura de servicios y mejorando la atención al ciudadano.

Por disposición legal, el RENIEC se constituye como entidad Certificadora Nacional creando un entorno propicio para que la relación entre el Estado, el sector privado y los ciudadanos, se de en un marco de modernización del Estado, seguridad en la identificación de las personas, transacciones de comercio electrónico seguras, entrega efectiva de ayuda social y su correlación con la planificación de políticas de Estado, creando confianza y seguridad en el uso de las TIC.

RENIEC en sus lineamientos de política institucional, aprueba el “Plan Nacional de Atención de la Problemática de la Indocumentación 2011-2015”, el cual fue modificado por Resolución Jefatural N° 548-2011-JNAC/RENIEC, el 16 de noviembre del 2011, cambiándole el nombre a “Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011-2015”, el que tiene como misión proponer y desarrollar acciones de atención y prevención de la indocumentación, promoviendo la accesibilidad del servicio registral sobre todo de la población más vulnerable.

El Proyecto en mención a desarrollar tiene concordancia con el propósito y objetivos planteados en el plan, los cuales son los siguientes:

Propósito: “Reducir de manera sostenible los índices de población indocumentada con énfasis en la población vulnerable”.

- Objetivo estratégico 01: “Población vulnerable conoce la importancia de la identificación para el ejercicio de sus derechos”.
- Objetivo estratégico 02: “El Estado atiende oportunamente a la población indocumentada”.

Asimismo, de acuerdo al Marco Macroeconómico Multianual (MMM) 2016–2018; el presente proyecto se enmarca en el Lineamiento de Política 2 “Mayor inclusión social: reducción de la pobreza, disminución de la inequidad, igualdad de oportunidades y mayor presencia y eficacia del Estado en las zonas rurales del país”, que en una situación de crecimiento económico sostenido de los últimos años, donde el factor principal ha sido la reducción de la pobreza (que pasó de 58.7% en el 2004 a 22.7% en el 2014), principalmente, de las zonas y sectores más articulados a la dinámica de la economía; importantes segmentos de la población, como las zonas rurales más alejadas, aún se mantienen aún rezagados.

En este contexto, se aprobó la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para Crecer” (Decreto Supremo 008-2013-MIDIS), herramienta de gestión que busca ordenar y orientar las intervenciones articuladas de los tres niveles de gobierno en materia de desarrollo e inclusión social hacia resultados prioritarios, reconociendo las competencias y procesos en marcha.

Los principales retos del crecimiento con inclusión son: i) reducir la pobreza rural; ii) reducir la desnutrición crónica, que afecta al 28,8% de los niños rurales, iii) promover el desarrollo infantil temprano y en particular la asistencia en zonas rurales a la educación inicial; iv) promover el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, reduciendo las brechas de acceso y calidad del sistema educativo, la anemia, el trabajo infantil y la tasa de embarazos adolescentes; v) mejorar la calidad de la educación pública, ampliando su cobertura en educación inicial y articulándola con los siguientes niveles educativos y así, cerrar las brechas en la educación rural e intercultural bilingüe, vi) reducir sustancialmente las brechas de acceso a los servicios de salud de calidad; vii) reducir las brechas en el acceso a agua potable, saneamiento, infraestructura vial y electricidad de los distritos más pobres del país; viii) articular las políticas y programas de desarrollo e inclusión

social a políticas y programas de fomento al desarrollo productivo y empleabilidad; y ix) promover la protección y el bienestar de los adultos mayores.

Teniendo en cuenta que la Constitución Política del Perú reconoce el derecho a la identidad, se considera artículos relevantes:

Artículo 2º: "Toda persona tiene derecho: 1.- A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece."

Artículo 23º: "Los funcionarios y empleados públicos, quedan obligados, bajo responsabilidad civil y penal, a dar curso inmediato a las denuncias presentadas por comuneros nativos referentes al incumplimiento de la legislación laboral, irregularidades en la tramitación de la documentación de identidad personal, ocupación o explotación ilícita de recursos naturales pertenecientes a la Comunidad u otros hechos o acciones que le perjudique".

Artículo 183º: "El Jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es nombrado por el Consejo Nacional de la Magistratura por un período renovable de cuatro años. Puede ser removido por dicho Consejo por falta grave. Está afecto a las mismas incompatibilidades previstas para los integrantes del Pleno del Jurado Nacional de Elecciones".

Artículo 89º: "Reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación y respeta la identidad cultural de las comunidades campesinas y nativas. Además, el Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación, en el artículo 2º, Inciso 19 de la Constitución.

"Todo peruano tiene derecho a usar su propio idioma ante cualquier autoridad mediante un intérprete..."

Por otra parte, el Decreto Ley N° 22175: Ley de Comunidades Nativas y de Desarrollo Agrario de la Selva y Ceja de Selva, señala en su Artículo 20: "En cada una de las Comunidades Nativas habrá Registros del Estado Civil que estarán a cargo de cargo del Agente Municipal y a falta de éste del Jefe de la Comunidad".

Asimismo, la Ley N° 26497 - Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC aprobada el 11/07/1995, configura el marco organizacional y de actuación del RENIEC:

Artículo 2: "El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil. Con tal fin desarrollará técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información"

Artículo 6: "Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil le corresponde planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades de registro e identificación de las personas señaladas en la presente ley, el reglamento de las inscripciones y normas complementarias".

Artículo 26: "El Documento Nacional de Identidad (DNI) es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de Identidad Personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. Constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado".

Artículo 31: "El Documento Nacional de Identidad (DNI) es otorgado a todos los peruanos nacidos dentro o fuera del territorio de la República desde la fecha de su nacimiento y a los que se nacionalicen, desde que se aprueba el trámite de nacionalización. El documento emitido deberá asignar un Código Único de Identificación el mismo que se mantendrá invariablemente hasta el fallecimiento de la persona, como único referente identificadorio de la misma".

Artículo 35: "El Código Único de Identificación de la persona constituye la base sobre la cual la sociedad y el Estado la identifican para todos los efectos. En tal virtud será adoptado obligatoriamente por sus distintas dependencias como número único de identificación de la persona en los registros de orden tributario y militar, licencias de conducir, pasaportes,

documentos acreditativos de pertenencia al sistema de seguridad social y, en general en todos aquellos casos en los cuales se lleve un registro previo trámite o autorización”.

Artículo 40: “El Registro del Estado Civil es público. Se inscriben en él los actos que la ley y el reglamento de las inscripciones determinan”.

Artículo 41: “El registro del estado civil de las personas es obligatorio y concierne a los directamente involucrados en el acto susceptible de inscripción. Es imprescindible e irrenunciable el derecho a solicitar que se inscriban los hechos y actos relativos a la identificación y el estado civil de las personas, con arreglo a ley”.

Artículo 42: “La ley y el reglamento determinan los actos cuya inscripción en el registro es totalmente gratuita”.

Artículo 43: “La no inscripción en el Registro del Estado Civil de las personas impide la obtención del Documento Nacional de Identidad y la expedición de constancia alguna por parte del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, las autoridades políticas, judiciales, administrativas o policiales se encuentran en la obligación de poner en conocimiento del hecho a la dependencia del registro más próximo, bajo responsabilidad”.

El Decreto Supremo N° 015-98-PCM “Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil”, del 23/03/ 1998, autoriza al RENIEC como la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil; según consta:

Octava Disposición Final: “La Jefatura Nacional del Registro queda autorizada para adoptar las disposiciones conducentes al cumplimiento de lo establecido en la Primera Disposición Complementaria de la Ley, en lo que respecta al acervo documentario a recibirse. El incumplimiento de la entrega de dicho acervo, por las personas obligadas, constituirá infracción civil, administrativa y penal pasible de sanción”.

Finalmente existe normatividad referida al uso y desarrollo de la tecnología y del Sistema Nacional de Inversión Pública, que señalan que el proyecto tiene guías de desarrollo enmarcadas dentro de la normatividad vigente en el país, lo cual le da institucionalidad al proyecto.

6.4.6. Presencia de programas y servicios del estado y otras iniciativas sociales o privadas relacionadas con los efectos e impactos del proyecto

La identificación y el contar con un DNI es muy importante para una persona vulnerable social, ya que le permite acceder a los servicios o programas sociales que brinda el Estado peruano. De esta forma, se ha percibido como problema principal la ausencia de Información confiable del total de personas, que permita la aplicación de Programas de Beneficios Económicos, del Plan Integral de Reparaciones, entre otros programas sociales prioritarios, dificultades para establecer el número de personas debidamente identificadas y acreditados como usuarios o beneficiarios. La indocumentación genera la marginación, explotación, violencia; así como las filtraciones duplicidad en los programas sociales. La falta de identidad y nombre excluye del ejercicio de algunos derechos sociales y de servicios y beneficios, incluyendo el acceso financiero, así como del ejercicio de derechos ciudadanos de elegir y ser elegido.

Por ello el Proyecto se inscribe en el marco de la política nacional de identificación, así se busca:

- Apoyar las Campañas de inscripción de hechos vitales, para que, a través de la identificación de los beneficiarios, cumplir con los objetivos de los programas sociales prioritarios.
- Brindar apoyo al presidente del Consejo de Ministros en el cumplimiento de sus atribuciones y funciones relacionadas a la identificación y registro civil de los peruanos, asignadas por la Constitución y la Ley.
- Garantizar con el concurso de las entidades directamente involucradas la vigencia de los

derechos sociales básicos, entre ellos el derecho a la identidad y nombre, empezando por los niños.

- Establecer políticas complementarias y aprobar las normas necesarias para facilitar las condiciones para que todo peruano haga ejercicio de su identidad y nombre y otros derechos.

Asimismo, el hecho de no contar con DNI genera:

- Impedimento de ejercer sus deberes y derechos como ciudadanos.
- Impedimento en acceder a Programas Sociales.
- Imposibilidad de desarrollar capacidades y competencias.
- Impedimento de acceder al Sistema Económico formal.
- Impedimento de ejercer sus deberes y derechos como ciudadanos
- Carencia de identificación

Lo cual obliga a RENIEC, en el marco de la Constitución, a que la persona cuente con su partida de Nacimiento, tener su Documento Nacional de Identidad, con el fin de acceder a Programas Sociales, desarrollar Capacidades y Competencias que le permita en un futuro generar ingresos y un mejor desarrollo. También a ejercer sus deberes y derecho y realizar el servicio de Hechos Vitales, tales como nacimiento, matrimonio u defunción y/o que también realiza el servicio de trámite de DNI o duplicado del mismo.

Las Personas sin identificación, presentan un acceso limitado a programas sociales, tales como a JUNTOS, de Vivienda, Qaly Warma, de desarrollo (FONCODES), entre otros. Filtración y sub-cobertura de beneficiarios, produce pérdidas al Estado.

Lo cual obliga a RENIEC ha incorporar a las personas identificadas de los segmentos de pobreza y pobreza extrema a los programas sociales. Disminuir la filtración y sub-cobertura de los programas sociales.

Lo que obliga a RENIEC a diseñar, establecer, promover, ejecutar y supervisar políticas públicas a favor de las mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, con discapacidad, desplazadas y migrantes internos, para garantizar el ejercicio de sus derechos y una vida libre de violencia, desprotección y discriminación en el marco de una cultura de paz.

Así como mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promover el ejercicio de sus derechos, niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, con discapacidad, desplazadas y migrantes internos, para garantizar el ejercicio de sus derechos y una vida libre de violencia, desprotección y discriminación en el marco de una cultura de paz. Es una tarea de RENIEC coordinar y articular con las diversas entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil, fomentando que los programas sociales consigan sus metas lográndolo a través de una constante evaluación, potenciación, capacitación y trabajo coordinado entre sus gestores.

7. Conclusiones

- i. Se estableció el marco conceptual que definió la importancia de un proceso evaluativo en el contexto de un proyecto de inversión pública. Además de contextualizar los conceptos e importancia de los servicios de identificación y registro civil.
- ii. Se establecieron los valores iniciales de los indicadores del marco lógico y de la Matriz de resultados del proyecto obteniéndose los siguientes resultados:
 - a. Indicadores Marco Lógico

Nivel	Indicadores	Valor Basal	Valor referencia
Fin: Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país	Incremento porcentual de Pobladores de Comunidades Nativas y de Centros Poblados con DNI	0%	2,606,280 Personas
	Incremento porcentual de Pobladores de Comunidades Nativas y Centros Poblados que hacen uso del servicio de Registros Civiles	0%	57,404 personas
	Reducción en los tiempos de identificación y registros civiles tanto para los usuarios como para la RENIEC,	0 días	12.8 días
	Documentos para el caso de DNI son al instante para el 90% de la población de No pobres.	0 DNI entregados	0 DNI entregados
Propósito: Adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional	El Porcentaje de usuarios en las categorías de satisfecho y muy satisfecho del grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en su trámite se incrementa en 10% al final del horizonte de evaluación del proyecto.	0%	91.9%
	Porcentaje de Incremento de las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo del grado en que las personas creen que el personal que le atendió se encuentra capacitado se incrementa en un 50% al quinto año del horizonte de evaluación del proyecto.	0%	91.4%

b. Indicadores Matriz de Resultados

Objetivo	Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia
Impacto	Costo de transacción anual, unitario, derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DNI.		S/33.16
	Costo de transacción anual, unitario, para la obtención de copia certificada para migrantes internos.		S/212.78
Resultado 1: Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada	R1.1: Actas registrales con errores. (%)	0%	126,977
	R1.2: Copias certificadas de actas registrales solicitadas vía web. (#)		10,894
Resultado 2: Acceso a los Servicios Registrales y de Identificación para los ciudadanos de las comunidades más aisladas mejorado.	R.2.1: DNI emitidos a partir de actas bilingües (%)	0%	34,814

Objetivo	Indicadores	Valor Basal	Valor Referencia
Resultado 3: Eficiencia en la gestión de RENIEC mejorada	R3.1: Costo anual de envío para tramitación de DNI y de actas registrales.		S/434,625.90

- iii. En el caso de los indicadores de producto o entregables de cada uno de los componentes del proyecto se estableció la situación actual de los servicios en relación a las actividades a implementar por el proyecto, tomando que en este nivel de objetivo el valor de los indicadores es cero debido a que deberán ser provistos por el proyecto.
- iv. La economía peruana atraviesa una etapa de crisis y recesión en el marco de la pandemia mundial de la COVID 19. La emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 ha provocado que la economía peruana enfrente la mayor contracción económica anual de los últimos 100 años.
- v. El Perú es un país pluricultural y multiétnico que alberga a lo largo de su territorio un sinnúmero de manifestaciones culturales ancestrales y contemporáneas, emanadas de la creatividad individual y/o colectiva y de la multiplicidad e interacción de los grupos culturales que coexisten en nuestra sociedad.
- vi. La identificación y el contar con un DNI es muy importante para una persona vulnerable social, ya que le permite acceder a los servicios o programas sociales que brinda el Estado peruano. De esta forma, se ha percibido como problema principal la ausencia de Información confiable del total de personas, que permita la aplicación de Programas de Beneficios Económicos, del Plan Integral de Reparaciones, entre otros programas sociales prioritarios.

8. Recomendaciones

- i. A partir de los valores de referencia estimados para los indicadores del Marco Lógico y Matriz de resultados, la gestión del proyecto deberá establecer de manera consensuada con las diferentes gerencias involucradas en la implementación de los componentes del proyecto las metas para el logro de los objetivos. Esto tomando en consideración que algunos valores de línea base difieren a lo esperado al momento de la formulación por lo que las variaciones porcentuales planteadas deben de ser revisadas.
- ii. El plan de seguimiento y evaluación del proyecto debe de considerar una valoración de los indicadores anual, tomando en consideración que todos fueron calculados con información de fuentes propias de la institución. Solo en el caso de los indicadores de costo se debe de prever la aplicación de una encuesta que permita identificar si se están dando cambios en los supuestos asociados a las mejoras planteadas por el proyecto.
- iii. Se deben de revisar las actividades y metas de las diferentes actividades tomando en consideración el contexto de emergencia sanitaria originada por el COVID 19. Por otro lado, se deben realizar los análisis prospectivos respectivos de cómo esta situación afectará en el futuro la entrega de los servicios de identificación y registro civil a los ciudadanos y si esto tendrá un impacto en los supuestos planteados por el proyecto.

9. Anexos

Anexo 1: Fichas de Indicadores

MATRIZ DE MARCO LOGICO

INDICADORES DE FIN

NOMBRE DEL INDICADOR

Incremento de Pobladores de Comunidades Nativas y de Centros Poblados con DNI

NIVEL DE OBJETIVO

Fin

DEFINICIÓN

Al finalizar el horizonte de evaluación del proyecto los pobladores de CCNN y CCPP tengan mayor acceso a RENIEC para tener su DNI.

OBJETIVO

Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficacia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

Número de pobladores de CCNN y CCPP con DNI (a 2019) = --

JUSTIFICACIÓN

La presencia del Estado peruano es aun limitada en las zonas rurales, donde se ubican las Comunidades Nativas y Centros Poblados; los pobladores tienen muchas limitaciones para acceder a una educación y servicios que presta el Estado, dadas por lo limitado del acceso geográfico o las barreras socioculturales existentes.

El proyecto busca por tanto un mayor acceso de esta población a la identificación y a los servicios que presta RENIEC. Una forma de medir el acceso es a través de los indicadores planteados.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Los indicadores no tienen limitaciones, en el sentido de su construcción.

Se plantea como año basal para el Proyecto al 2019, toda vez que el año 2020 es un año irregular producto de la Pandemia del coronavirus SARS-COV2.

PRECISIONES TÉCNICAS

El número de pobladores por procedencia, Comunidades Nativas o Centros Poblados, deben estar bien identificados para poder medir (el basal y con el Proyecto) de la cantidad de personas beneficiarias del Proyecto.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$$\Delta\% P = \frac{\sum P_{t=n} - \sum P_{t=0}}{\sum P_{t=n}} \times 100$$

Donde

$\Delta\%$ = variación porcentual

P = pobladores de CCNN y CCPP que obtienen el DNI

t=n al término del Proyecto

t=0 en el año base (2019)

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Tecnologías de la Información

BASE DE DATOS

Base de datos de atenciones DNI

Base de Datos atenciones Servicios de Registros Civiles

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Web INEI, RENIEC

CAPÍTULO DEL DOCUMENTO

6.4.3

SINTAXIS

***** Trasladar la Base BD_COMUNIDAD NATIVA de EXCEL a SPSS

GET DATA

/TYPE=XLS
/FILE='E:\F01\BD_COMUNIDAD NATIVA.xls'
/SHEET=name 'comunidadNativa'
/CELLRANGE=full
/READNAMES=on
/ASSUMEDSTRWIDTH=100.

EXECUTE.

***** CREANDO VARIABLE INDICE *****

STRING UBIGEO (A6).

EXE.

COMPUTE UBIGEO=UBIGEO_INEI.

EXE.

***** Grabar la Base BD_COMUNIDAD NATIVA en SPSS *****

SAVE OUTFILE='E:\F01\BD_COMUNIDAD NATIVA.sav'

/COMPRESSED.

***** Generando archivo del Numero de Comunidades Nativas por Distrito

AGGREGATE

/OUTFILE='E:\F01\NRO_COMUNIDADES_NATIVAS.sav'
/BREAK=UBIGEO
/NRO_COMUNIDAD_NATIVA=N.

GET

FILE='E:\F01\NRO_COMUNIDADES_NATIVAS.sav'.

***** Trasladar la Base BD_Pob_Identificada_2019_Excel de EXCEL a SPSS

GET DATA /TYPE=XLSX

/FILE='E:\F01\BD_Pob_Identificada_2019_Excel.xlsx'
/SHEET=name 'BD_Pob_Identificada_2019_Excel'
/CELLRANGE=full
/READNAMES=on
/ASSUMEDSTRWIDTH=200.

EXECUTE.

***** Seleccionar Sólo territorio Nacional

FILTER OFF.

USE ALL.

SELECT IF (RESIDENCIA = 'Nacional').

EXECUTE.

***** CREANDO VARIABLE INDICE *****

STRING UBIGEO (A6).

EXE.

COMPUTE UBIGEO=UBIGEO_INEI.

EXE.

***** Ordenando la Base por Ubigeo Sexo y Edad

SORT CASES BY UBIGEO(A) Sexo(A) EDAD(A).

***** Agregando la Variable NRO_COMUNIDAD_NATIVA

***** ESTOS DISTRITOS SE ENCUENTRAN EN BD_COMUNIDAD NATIVA

PERO NO HAY INFORMACION EN BD_Pob_Identificada_2019 *****

***** 120699 Mazamari - Pangoa (66 Comunidades)

```

***** 160109 Putumayo (45 Comunidades)
***** 160114 Teniente Manuel Clavero (30 Comunidades)
MATCH FILES /FILE=*
  /TABLE='E:\F01\NRO_COMUNIDADES_NATIVAS.sav'
  /BY UBIGEO.
EXECUTE.
***** Grabar la Base BD_Pob_Identificada_2019 en SPSS *****
SAVE OUTFILE='E:\F01\BD_Pob_Identificada_2019.sav'
  /COMPRESSED.
***** CREACION DEL ARCHIVO PARA GENERAR LOS CUADROS
*****
AGGREGATE
  /OUTFILE='E:\F01\CUADROS.sav'
  /BREAK=UBIGEO Departamento Provincia Distrito
  /NRO_COM=MAX(NRO_COMUNIDAD_NATIVA)
  /Cantidad=SUM(Cantidad).
GET
  FILE='E:\F01\CUADROS.sav'.
COMPUTE TOT=1.
EXECUTE.
AGGREGATE
  /OUTFILE=* MODE=ADDVARIABLES
  /BREAK=Departamento
  /N_TOTAL=N.
AGGREGATE
  /OUTFILE=* MODE=ADDVARIABLES
  /BREAK=
  /TOT1=SUM(TOT).
SAVE OUTFILE='E:\F01\CUADROS.sav'
  /COMPRESSED.
***** CUADROS *****
TEMPORARY.
COMPUTE NRO_DIS=1.
IF NRO_COM>0 NRO_COM_DIS=1.
IF NRO_COM>0 PROPORCION= 100/N_TOTAL.
IF NRO_COM>0 Cantidad1=Cantidad.
VAR LAB NRO_DIS 'Total de Distritos' NRO_COM_DIS 'Total de Distritos con alguna
Comunidad Nativa' PROPORCION 'Proporción de Distritos con comunidades Nativas (%)'
  NRO_COM 'Número de comunidades nativas por region y total' Cantidad1 'Número de
población identificada con DNI con comunidades Nativas' Departamento 'Región'.
CTABLES
  /FORMAT EMPTY=BLANK MISSING='.'
  /SMISSING VARIABLE
  /TABLE NRO_DIS [S] [SUM " F40.0] + NRO_COM_DIS [S] [SUM " F40.0] +
PROPORCION [S] [SUM " F40.1] + NRO_COM [S] [SUM " F40.0] + Cantidad1 [S] [SUM
" F40.0] BY Departamento [C]
  /SLABELS POSITION=ROW VISIBLE=NO
  /CATEGORIES VARIABLES=Departamento ORDER=A KEY=VALUE
EMPTY=EXCLUDE TOTAL=NO LABEL='Total ' POSITION=BEFORE
  /TITLES
  TITLE='Cuadros Solicitados'.
TEMPORARY.
COMPUTE NRO_DIS=1.
IF NRO_COM>0 NRO_COM_DIS=1.
IF NRO_COM>0 PROPORCION= 100/TOT1.

```

```

IF NRO_COM>0 Cantidad1=Cantidad.
VAR LAB NRO_DIS 'Total de Distritos' NRO_COM_DIS 'Total de Distritos con alguna
Comunidad Nativa' PROPORCION 'Proporción de Distritos con comunidades Nativas (%)'
  NRO_COM 'Número de comunidades nativas por region y total' Cantidad1 'Número de
población identificada con DNI con comunidades Nativas' Departamento 'Región'.
VAL LAB TOT 1 Tota Nacional.
CTABLES
  /FORMAT EMPTY=BLANK MISSING='.'
  /SMISSING VARIABLE
  /VLABELS VARIABLES=TOT DISPLAY=NONE
  /TABLE NRO_DIS [S] [SUM " F40.0] + NRO_COM_DIS [S] [SUM " F40.0] +
PROPORCION [S] [SUM " F40.1] + NRO_COM [S] [SUM " F40.0] + Cantidad1 [S] [SUM
" F40.0] BY TOT [C]
  /SLABELS POSITION=ROW VISIBLE=NO
  /TITLES
  TITLE='Cuadros Solicitados'.
***** FIN *****

```

NOMBRE DEL INDICADOR

Incremento de Pobladores de Comunidades Nativas y Centros Poblados que hacen uso del servicio de Registros Civiles

NIVEL DE OBJETIVO

Fin

DEFINICIÓN

Al finalizar el horizonte de evaluación del proyecto los pobladores de CCNN y CCPP tengan mayor acceso para hacer uso de servicios de Registros Civiles, ello llevará a que puedan ejercer su ciudadanía y en el país una mayor equidad

OBJETIVO

Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficacia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

Número de pobladores de CCNN y CCPP que hacen uso de Servicio de RRCC (a 2019) = -

JUSTIFICACIÓN

La presencia del Estado peruano es aun limitada en las zonas rurales, donde se ubican las Comunidades Nativas y Centros Poblados; los pobladores tienen muchas limitaciones para acceder a una educación y servicios que presta el Estado, dadas por lo limitado del acceso geográfico o las barreras socioculturales existentes.

El proyecto busca por tanto un mayor acceso de esta población a la identificación y a los servicios que presta RENIEC. Una forma de medir el acceso es a través de los indicadores planteados.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Los indicadores no tienen limitaciones, en el sentido de su construcción.

Se plantea como año basal para el Proyecto al 2019, toda vez que el año 2020 es un año irregular producto de la Pandemia del coronavirus SARS-COV2.

PRECISIONES TÉCNICAS

El número de pobladores por procedencia, Comunidades Nativas o Centros Poblados, deben estar bien identificados para poder medir (el basal y con el Proyecto) de la cantidad de personas beneficiarias del Proyecto.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$$\Delta\% P = \frac{\sum P t = n - \sum P t = 0}{\sum P t = n} \times 100$$

Donde

$\Delta\%$ = variación porcentual

P = pobladores de CCNN y CCPP que usan los servicios de RRCC

t=n al término del Proyecto

t=0 en el año base (2019)

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Tecnologías de la Información

BASE DE DATOS

Base de datos de atenciones DNI

Base de Datos atenciones Servicios de Registros Civiles

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Web INEI y RENIEC

CAPÍTULO DEL DOCUMENTO

6.4.3

SINTAXIS

***** Trasladar la Base BD_COMUNIDAD NATIVA de EXCEL a SPSS

GET DATA

/TYPE=XLS

/FILE='E:\F02\BD_COMUNIDAD NATIVA.xls'

/SHEET=name 'comunidadNativa'

/CELLRANGE=full

/READNAMES=on

/ASSUMEDSTRWIDTH=100.

EXECUTE.

***** CREANDO VARIABLE INDICE *****

STRING UBIGEO (A6).

EXE.

COMPUTE UBIGEO=UBIGEO_INEI.

EXE.

***** Grabar la Base BD_COMUNIDAD NATIVA en SPSS *****

SAVE OUTFILE='E:\F02\BD_COMUNIDAD NATIVA.sav'

/COMPRESSED.

***** Generando archivo del Numero de Comunidades Nativas por Distrito

AGGREGATE

/OUTFILE='E:\F02\NRO_COMUNIDADES_NATIVAS.sav'

/BREAK=UBIGEO

/NRO_COMUNIDAD_NATIVA=N.

GET

FILE='E:\F02\NRO_COMUNIDADES_NATIVAS.sav'.

***** Trasladar la Base Bd_nacimientos_2019_Excel de EXCEL a SPSS

GET DATA /TYPE=XLSX

/FILE='E:\F02\Bd_nacimientos_2019_Excel.xlsx'

/SHEET=name 'Nacimiento'

/CELLRANGE=full

/READNAMES=on

/ASSUMEDSTRWIDTH=200.

EXECUTE.

***** Seleccionar Sólo territorio Nacional

FILTER OFF.

USE ALL.

SELECT IF (NACIONALIDAD = 'Peruana').

EXECUTE.

***** Ordenando la Base por Ubigeo Sexo y Edad

SORT CASES BY UBIGEO(A) UBICA_LOCAL(A) NOM_UBI_LOCAL(A).

***** Agregando la Variable NRO_COMUNIDAD_NATIVA

***** ESTOS DISTRITOS SE ENCUENTRAN EN BD_COMUNIDAD NATIVA

PERO NO HAY INFORMACION EN Bd_nacimientos_2019 *****

***** 120699 Mazamari - Pangoa (66 Comunidades)

***** 160109 Putumayo (45 Comunidades)

```

***** 160114 Teniente Manuel Clavero (30 Comunidades)
***** 170202 Fitzcarrald (5 Comunidades)
***** 250107 Manantay (3 Comunidades)
MATCH FILES /FILE=*
  /TABLE='E:\F02\NRO_COMUNIDADES_NATIVAS.sav'
  /BY UBIGEO.
EXECUTE.
***** Grabar la Base BD_Pob_Identificada_2019 en SPSS *****
SAVE OUTFILE='E:\F02\Bd_nacimientos_2019.sav'
  /COMPRESSED.
***** CREACION DEL ARCHIVO PARA GENERAR LOS CUADROS
*****
AGGREGATE
  /OUTFILE='E:\F02\CUADROS.sav'
  /BREAK=UBIGEO DEPA_CONTI PROVIN_PAIS DISTRITO_CIUADAD
  /NRO_COM=MAX(NRO_COMUNIDAD_NATIVA)
  /Cantidad=SUM(Cantidad).
GET
  FILE='E:\F02\CUADROS.sav'.
COMPUTE TOT=1.
EXECUTE.
AGGREGATE
  /OUTFILE=* MODE=ADDVARIABLES
  /BREAK=DEPA_CONTI
  /N_TOTAL=N.
AGGREGATE
  /OUTFILE=* MODE=ADDVARIABLES
  /BREAK=
  /TOT1=SUM(TOT).
SAVE OUTFILE='E:\F02\CUADROS.sav'
  /COMPRESSED.
***** CUADROS *****
TEMPORARY.
COMPUTE NRO_DIS=1.
IF NRO_COM>0 NRO_COM_DIS=1.
IF NRO_COM>0 PROPORCION= 100/N_TOTAL.
IF NRO_COM>0 Cantidad1=Cantidad.
VAR LAB NRO_DIS 'Total de Distritos' NRO_COM_DIS 'Total de Distritos con alguna
Comunidad Nativa' PROPORCION 'Proporción de Distritos con comunidades Nativas (%)'
  NRO_COM 'Número de comunidades nativas por region y total' Cantidad1 'Número de
población con registro de nacimiento en distrito con comunidades Nativas' DEPA_CONTI
'Región'.
CTABLES
  /FORMAT EMPTY=BLANK MISSING='.'
  /SMISSING VARIABLE
  /TABLE NRO_DIS [S] [SUM " F40.0] + NRO_COM_DIS [S] [SUM " F40.0] +
PROPORCION [S] [SUM " F40.1] + NRO_COM [S] [SUM " F40.0] + Cantidad1 [S] [SUM
" F40.0] BY DEPA_CONTI [C]
  /SLABELS POSITION=ROW VISIBLE=NO
  /CATEGORIES VARIABLES=DEPA_CONTI ORDER=A KEY=VALUE
EMPTY=EXCLUDE TOTAL=NO LABEL='Total ' POSITION=BEFORE

```

```

/TITLES
  TITLE='Cuadros Solicitados'.

TEMPORARY.
COMPUTE NRO_DIS=1.
IF NRO_COM>0 NRO_COM_DIS=1.
IF NRO_COM>0 PROPORCION= 100/TOT1.
IF NRO_COM>0 Cantidad1=Cantidad.
VAR LAB NRO_DIS 'Total de Distritos' NRO_COM_DIS 'Total de Distritos con alguna
Comunidad Nativa' PROPORCION 'Proporción de Distritos con comunidades Nativas (%)'
  NRO_COM 'Número de comunidades nativas por region y total' Cantidad1 'Número de
población con registro de nacimiento en distrito con comunidades Nativas' DEPA_CONTI
'Región'.
VAL LAB TOT 1 Tota Nacional.
CTABLES
  /FORMAT EMPTY=BLANK MISSING='.'
  /SMISSING VARIABLE
  /VLABELS VARIABLES=TOT DISPLAY=NONE
  /TABLE NRO_DIS [S] [SUM " F40.0] + NRO_COM_DIS [S] [SUM " F40.0] +
PROPORCION [S] [SUM " F40.1] + NRO_COM [S] [SUM " F40.0] + Cantidad1 [S] [SUM
" F40.0] BY TOT [C]
  /SLABELS POSITION=ROW VISIBLE=NO
  /TITLES
    TITLE='Cuadros Solicitados'.
***** FIN *****

```

NOMBRE DEL INDICADOR

Reducción en los tiempos de identificación y registros civiles tanto para los usuarios como para la RENIEC.

NIVEL DE OBJETIVO

Fin

DEFINICIÓN

Disminución en el tiempo promedio (días calendario) que le toma a la RENIEC para la atención de los tramites de identificación (emisión de DNI) y los tramites de registro civil.

OBJETIVO

Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país.

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Calidad

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El indicador refleja la mejora en la eficiencia en la gestión de RENIEC, traducido en la disminución en los tiempos para proveer los principales servicios de identificación y registro civil

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

El proceso de identificación para la correspondiente emisión del DNI en todas sus modalidades (inscripciones, duplicados y renovación por caducidad). Este proceso comprende actividades realizadas por las gerencias, subgerencias y departamentos encargados; las principales áreas encargadas de este proceso de identificación son las Oficinas Registrales o las Agencias Registrales, la Gerencia de Operaciones Registrales y la Gerencia de Registros de Identificación.

Las actividades del proceso de emisión de DNI son las siguientes

T1 = Desde el momento de la captura del trámite hasta el momento que se genera el envío

T2 = Desde el envío a procesamiento hasta que lo recepciona el área de procesamiento

T3 = Desde la recepción en el área de procesamiento hasta la recepción en el área de despacho

T4 = Desde la recepción en despacho hasta el envío a oficina.

T5 = Desde el envío a oficina hasta la recepción en oficina

Los procesos de Registro Civil para todas las modalidades de inscripción (Acta de nacimiento, Acta de Matrimonio, Acta de defunción). Comprende las actividades comprendidas para expedir el documento desde el ingreso de la solicitud hasta la salida del documento por tipo de procedimiento.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$$\text{Tiempo Promedio DNI} = \frac{\sum_{i=1}^n (T_1 + T_2 + T_3 + T_4 + T_5)}{\text{DNI EMITIDOS}_n}$$

$$\text{Tiempo Prom. Registro Civil}^* = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{Salida Documento}_i - \text{Ingreso Solicitud}_i)}{\text{Numero Documento}_i}$$

*Por modalidad de inscripción

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Promedio Mensual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

MicroStrategy

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

MicroStrategy

CAPÍTULO DEL DOCUMENTO

6.3.1

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Documentos para el caso de DNI son al instante para el 90% de la población de No pobres

NIVEL DE OBJETIVO

Fin

DEFINICIÓN

Este indicador se refiere a la atención de los DNI electrónico, en ventanilla con captura en vivo y que se realizan en oficinas donde se encuentra el centro de impresión.

OBJETIVO

Mayor ejercicio de la ciudadanía y desarrollo equitativo del país

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficacia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Una arista para determinar la mejora en la calidad de atención a los ciudadanos se refleja en la velocidad de respuesta a sus demandas. En ese sentido, la importancia del indicador radica en que describe la atención del DNI de manera instantánea.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Hay que precisar que el DNI podrá entregarse el mismo día o a las 24 horas de ser solicitado para los trámites de duplicado o actualización de datos del DNI que no deben ser verificados por la GRI.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$$\% \text{ de DNI entregado al instante} = \frac{\Sigma \text{ DNI entregado en 24 horas o menos}}{\Sigma \text{ DNI entregados}} \times 100$$

* En Oficina con captura en vivo donde se encuentra centro de atención.

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Mensual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Registro de Identificación
Gerencia de Tecnología de la Información
Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

MicroStrategy

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

MicroStrategy

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.3.1

SINTAXIS

--

INDICADORES DE PROPOSITO

NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentaje de usuarios en categoría de satisfecho y muy satisfecho con respecto a la atención recibida en Registros Civiles e Identificación de RENIEC.³³

NIVEL DE OBJETIVO

Propósito

DEFINICIÓN

La noción de satisfacción del cliente se refiere al nivel de conformidad del usuario cuando utiliza un servicio como el brindado por RENIEC. A mayor satisfacción, implica validar la presencia del Estado, que está atento a las necesidades del usuario y la calidad del servicio recibido.

Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

OBJETIVO

Adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Calidad

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Es importante contar con un indicador de calidad del servicio, que desde la perspectiva del consumidor (usuario RENIEC), obliga a mejorar los procesos, actividades y atención cara a su público objetivo.

Asimismo, no sólo se trata de lograr cobertura de atenciones, sino que ésta sea provista con calidad.

El proyecto espera que el Porcentaje de usuarios en las categorías de satisfecho y muy satisfecho del grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en su trámite se incrementa en 10% al final del horizonte de evaluación del proyecto.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Si bien es cierto se busca la mejora de la calidad del producto, que son los servicios brindados, una limitación es la homogenización del servicio, por lo que se entiende que todos los puntos de atención sean similares y homogéneos.

PRECISIONES TÉCNICAS

La construcción del indicador implica evaluar dos servicios que brinda RENIEC, por ello se ponderará por número de atenciones en cada servicio.

Porcentaje de Población usuaria (ponderada por número de usuarios), de los dos servicios (registros civiles e identificación, que señalan estar (satisfechos y muy satisfechos) para el año Base (2019)

MÉTODO DE CÁLCULO/FÓRMULA DEL CÁLCULO

El indicador es el nivel de satisfacción (Satisfecho y Muy Satisfecho) en dos poblaciones de usuarios, y se busca incrementar al final del proyecto en 10%, ENTONCES LA FÓRMULA DEL CÁLCULO será:

$$\Delta\% \text{ Satisfacción} = \frac{(I(\frac{a}{A}(\frac{A}{A+B})) + (\frac{b}{B}(\frac{B}{A+B})))_{t=n} - (I(\frac{a}{A}(\frac{A}{A+B})) + (\frac{b}{B}(\frac{B}{A+B})))_{t=0}}{(I(\frac{a}{A}(\frac{A}{A+B})) + (\frac{b}{B}(\frac{B}{A+B})))_{t=0}} * 100$$

Donde:

a = usuarios de servicios de Registros Civiles que señalan estar Satisfechos y Muy Satisfechos con la atención recibida

³³ El enunciado ha sido adaptado según el indicador de Marco Lógico.

A = Total de usuarios a los que se realizó Encuesta de Satisfacción al usar los Servicios de Registros Civiles

b = Usuarios de servicios de Identificación que señalan estar Satisfechos y Muy Satisfechos con la atención recibida

B = Total usuarios a los que se les realizó Encuesta de Satisfacción al usar los servicios de Identificación

t = tiempo al inicio = 0, al finalizar el Proyecto = n

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual.

El indicador final será la comparación final del Proyecto respecto del Año Base.

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

Base datos Encuesta de Satisfacción

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta de Satisfacción

CAPÍTULO DEL DOCUMENTO

6.3.1

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentaje de usuarios en categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto que el personal que lo atendió se encuentra capacitado³⁴

NIVEL DE OBJETIVO

Propósito

DEFINICIÓN

Mide la percepción de los usuarios de dos servicios, registros civiles e identificación, acerca de cómo ellos creen que el personal de RENIEC que los atendió está capacitado para la atención al cliente externo.

La percepción de los usuarios señala el nivel de calidad del servicio y la percepción concreta del personal, implica que el servicio es de calidad si percibe que el personal está capacitado para sus funciones de atención que implica, conocimiento, diligencia y atención en el servicio prestado.

OBJETIVO

Adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Calidad

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

Población usuaria (ponderada por número de usuarios) de los servicios de registros civiles e identificación que menciona estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación “el personal que le atendió se encuentra capacitado”. Ello para el año Base (2019)

JUSTIFICACIÓN

Es importante contar con un indicador de calidad del servicio, que desde la perspectiva del consumidor (usuario RENIEC), obliga a una mejor atención en cuanto al trato, conocimientos y diligencia respecto del personal que los atiende.

El Proyecto busca mayor atención y calidad de servicio, lo cual obliga a tener estándares alto en el personal que atiende a los usuarios.

El proyecto espera que el Porcentaje de Incremento de las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo del grado en que las personas creen que el personal que le atendió se encuentra capacitado se incrementa en un 50% al quinto año del horizonte de evaluación del proyecto.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Si bien es cierto se busca la mejora de la calidad del producto, que son los servicios brindados, una limitación es la homogenización del servicio, por lo que se entiende que en todos los puntos de atención haya personal capacitado y calificado para la atención de los usuarios.

PRECISIONES TÉCNICAS

La construcción del indicador implica evaluar dos servicios que brinda RENIEC, por ello se ponderará por número de atenciones en cada servicio

MÉTODO DE CÁLCULO/FÓRMULA DEL CÁLCULO

El indicador es la percepción que tiene el usuario respecto del personal que los atiende (está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “el personal que le atendió se encuentra capacitado”) en dos poblaciones de usuarios, y se busca incrementar al 5to año del proyecto en 50% esta percepción, ENTONCES LA FÓRMULA DEL CÁLCULO será:

$$\Delta\% \text{ percepción} = \frac{(I(\frac{a}{A}(\frac{A}{A+B})) + (\frac{b}{B}(\frac{B}{A+B})))_{t=n} - (I(\frac{a}{A}(\frac{A}{A+B})) + (\frac{b}{B}(\frac{B}{A+B})))_{t=0}}{(I(\frac{a}{A}(\frac{A}{A+B})) + (\frac{b}{B}(\frac{B}{A+B})))_{t=0}} * 100$$

Donde:

a = usuarios de servicios de Registros Civiles que señalan estar De acuerdo o totalmente de acuerdo con afirmación “el personal que le atendió se encuentra capacitado”

³⁴ El enunciado ha sido adaptado según el indicador de Marco Lógico.

A = Total de usuarios a los que se realizó Encuesta de Satisfacción al usar los Servicios de Registros Civiles

b = Usuarios de servicios de Identificación que señalan estar De acuerdo o totalmente de acuerdo con afirmación “el personal que le atendió se encuentra capacitado”

B = Total usuarios a los que se les realizó Encuesta de Satisfacción al usar los servicios de Identificación

t = tiempo al inicio = 0, al 5to año del Proyecto = n

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual.

El indicador final será la comparación final del Proyecto respecto del Año Base.

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

Base datos Encuesta de Satisfacción

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta de Satisfacción

CAPÍTULO DEL DOCUMENTO

6.3.1

SINTAXIS

--

MATRIZ DE RESULTADOS

INDICADORES DE IMPACTO

NOMBRE DEL INDICADOR

Costo de transacción anual, unitario, derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DNI.

NIVEL DE OBJETIVO

Impacto

DEFINICIÓN

Por Costos de Transacción se entienden aquellos costos (incluye el tiempo), gastos y erogaciones relacionados con las actividades realizadas por un agente (en nuestro caso un usuario RENIEC) para: adquirir información de mercado (como se obtiene y renueva un DNI), redactar contratos (cumplir los requisitos), realizar inspecciones (tener información en la propia RENIEC), acordar disputas (cumplir con los requisitos y procesos), cubrir contingencias (movilizarse las veces que sea necesario y acudir a RENIEC), forzar el cumplimiento de normas legales y contractuales (enforcement) (tener la documentación, presentarse en las fechas establecidas a RENIEC) y cumplir con las disposiciones tributarias y fiscales (pagar los derechos de su solicitud); con el objeto de identificar, obtener y consumir una transacción para tener un DNI.

OBJETIVO

Reducir Costos de transacción para la obtención de DNI

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Economía

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

Al aplicar la fórmula operativa

JUSTIFICACIÓN

Es importante para un proyecto examinar el desarrollo de los costos de transacción en los que incurre un usuario, derivado del accionar del Estado que busca acercarse al ciudadano, lo cual implica que éste último, tenga menores costos de transacción con la actuación del Proyecto.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

El valor social del tiempo utilizado es provisto por el Ministerio de Economía y Finanzas, está sujeto a actualizaciones.

La tasa de descuento es también proporcionada por el Ministerio de Economía y Finanzas, sujeta a actualizaciones.

Los tiempos de los usuarios se basan en el estudio de prefactibilidad, deben actualizarse conforme se desarrolle el Proyecto.

La población usuaria con trabajo y sin trabajo, tienen valores distintos dependiendo de la región natural o región de división política. Dada la información existente, se asume para identificar las poblaciones con y sin trabajo, la tasa de desempleo nacional que señala el INEI.

PRECISIONES TÉCNICAS

Los costos de transacción son los beneficios sociales derivados del Proyecto, que en el caso son los ahorros que tiene el usuario de la RENIEC, producto de la intervención (los ahorros son valorizados en unidades monetarias de los recursos utilizados: tiempo y dinero)

MÉTODO DE CÁLCULO/FÓRMULA DEL CÁLCULO

Costos de Transacción de usuarios del servicio de trámite de DNI en un año = Σ Costos de pasajes + Σ Costos de la toma de foto + Σ costos del tiempo del traslado por la toma de foto + Σ costos del tiempo de espera para toma y recepción de foto

Costo de Transacción Unitario = Costos de Transacción de usuarios del servicio de trámite de DNI en un año / número de usuarios que inscriben y renuevan el DNI en un año

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Unidad Ejecutora

Gerencia de Operaciones Registrales

Gerencia de Tecnologías de la Información

Gerencia de Registros Civiles

Ministerio de Economía y Finanzas. Parámetros de Evaluación Social. Anexo 11 sobre valor social del tiempo, tasa de descuento.

INEI: Tasa de desempleo

BASE DE DATOS

De población usuaria atendida en las distintas Oficinas de RENIEC y que utiliza los servicios identificación y renovación de DNI

Encuesta de Satisfacción y atención a usuarios de RENIEC. (para medir los tiempos de desplazamiento y en la atención de los servicios de RENIEC, así como los gastos en pasajes)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Plantilla Excel

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.2

SINTAXIS

Costos de pasajes

Costo de pasaje urbano

((Usuarios con Trabajo de costa urbana x Número de viajes x costo (precio) del pasaje urbano) + (Usuarios con Trabajo de sierra urbana x Número de viajes x costo (precio) del pasaje urbano) + (Usuarios con Trabajo de selva urbana x Número de viajes x costo (precio) del pasaje urbano) + (Usuarios sin Trabajo de costa urbana x Número de viajes x costo (precio) del pasaje urbano) + (Usuarios sin Trabajo de sierra urbana x Número de viajes x costo (precio) del pasaje urbano) + (Usuarios sin Trabajo de selva urbana x Número de viajes x costo (precio) del pasaje urbano))

Costo de pasaje rural

((Usuarios con Trabajo de costa rural x Número de viajes x costo (precio) del pasaje) rural) + (Usuarios con Trabajo de sierra rural x Número de viajes x costo (precio) del pasaje rural) + (Usuarios con Trabajo de selva rural x Número de viajes x costo (precio) del pasaje rural) + (Usuarios sin Trabajo de costa rural x Número de viajes x costo (precio) del pasaje) rural) + (Usuarios sin Trabajo de sierra rural x Número de viajes x costo (precio) del pasaje rural) + (Usuarios sin Trabajo de selva rural x Número de viajes x costo (precio) del pasaje rural))

Costos de toma de foto es la sumatoria de:

(Usuarios con trabajo de la costa urbana x costo de la foto + Usuarios con trabajo de la sierra urbana x costo de la foto + Usuarios con trabajo de la selva urbana x costo de la foto + Usuarios sin trabajo de la costa urbana x costo de la foto + Usuarios sin trabajo de la sierra urbana x costo de la foto + Usuarios sin trabajo de la selva urbana x costo de la foto + Usuarios con trabajo de la costa rural x costo de la foto + Usuarios con trabajo de la sierra rural x costo de la foto + Usuarios con trabajo de la selva rural x costo de la foto + Usuarios sin trabajo de la costa rural x costo de la foto + Usuarios sin trabajo de la sierra rural x costo de la foto + Usuarios sin trabajo de la selva rural x costo de la foto)

Costo del tiempo de traslado por toma de foto

((Usuarios con trabajo costa urbana x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de costa urbana/60 minutos))+ (Usuarios con trabajo sierra urbana x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de sierra urbana/60 minutos)) + (Usuarios con trabajo selva urbana x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de sierra urbana/60 minutos)) + (Usuarios sin trabajo costa urbana x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de costa urbana/60 minutos)) + (Usuarios sin trabajo sierra urbana x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de sierra urbana/60 minutos)) + (Usuarios sin trabajo selva urbana x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del

tiempo de transporte público de sierra urbana/60 minutos)) + (Usuarios con trabajo costa rural x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de costa rural/60 minutos)) + (Usuarios con trabajo sierra rural x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de sierra rural /60 minutos)) + (Usuarios con trabajo selva rural x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de selva rural/60 minutos)) + (Usuarios sin trabajo costa rural x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de costa rural/60 minutos)) + (Usuarios sin trabajo sierra rural x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de sierra rural /60 minutos)) + (Usuarios sin trabajo selva rural x Número de veces que acude a toma de foto x (Valor social del tiempo de transporte público de selva rural/60 minutos))

Costo tiempo de espera en Oficina de RENIEC

((Usuarios con trabajo de la costa urbana x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito laboral Urbano/60 minutos) + Usuarios con trabajo de la sierra urbana x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito laboral Urbano/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la selva urbana x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito laboral Urbano/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la costa urbana x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito No laboral Urbano/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la sierra urbana x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito No laboral Urbano/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la selva urbana x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito No laboral Urbano/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la costa rural x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito laboral rural/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la sierra rural x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito laboral rural/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la selva rural x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito laboral rural/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la costa rural x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito No laboral rural/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la sierra rural x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito No laboral rural/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la selva rural x (tiempo de espera para toma de foto + tiempo de espera recojo de foto) x Valor social del tiempo Propósito No laboral rural/60 minutos))

NOMBRE DEL INDICADOR

Costos de transacción anual, unitario, para la obtención de copia certificada para migrantes internos

NIVEL DE OBJETIVO

Impacto

DEFINICIÓN

Por Costos de Transacción se entienden aquellos costos (incluye el tiempo), gastos y erogaciones relacionados con las actividades realizadas por un agente (en nuestro caso un usuario RENIEC) para: adquirir información de mercado (como se obtiene y renueva un DNI), redactar contratos (cumplir los requisitos), realizar inspecciones (tener información en la propia RENIEC), acordar disputas (cumplir con los requisitos y procesos), cubrir contingencias (movilizarse las veces que sea necesario y acudir a RENIEC), forzar el cumplimiento de normas legales y contractuales (enforcement) (tener la documentación, presentarse en las fechas establecidas a RENIEC) y cumplir con las disposiciones tributarias y fiscales (pagar los derechos de su solicitud); con el objeto de identificar, obtener y consumir una transacción para obtener una copia certificada.

OBJETIVO

Estimar el Costo de transacción para la obtención de los Servicios de Registro e Identificación reducido

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Economía

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

Al aplicar la fórmula operativa

JUSTIFICACIÓN

Es importante para un proyecto examinar el desarrollo de los costos de transacción en los que incurre un usuario, derivado del accionar del Estado que busca acercarse al ciudadano, lo cual implica que éste último, tenga menores costos de transacción con la actuación del Proyecto

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

El valor social del tiempo utilizado es provisto por el Ministerio de Economía y Finanzas, está sujeto a actualizaciones.

La tasa de descuento es también proporcionada por el Ministerio de Economía y Finanzas, sujeta a actualizaciones.

Los tiempos de los usuarios se basan en el estudio de prefactibilidad, deben actualizarse conforme se desarrolle el Proyecto.

La población usuaria con trabajo y sin trabajo, tienen valores distintos dependiendo de la región natural o región de división política. Dada la información existente, se asume para identificar las poblaciones con y sin trabajo, la tasa de desempleo nacional que señala el INEI.

PRECISIONES TÉCNICAS

Los costos de transacción son los beneficios sociales derivados del Proyecto, que en el caso son los ahorros que tiene el usuario de la RENIEC, producto de la intervención (los ahorros son valorizados en unidades monetarias de los recursos utilizados: tiempo y dinero).

Los migrantes internos son aquellos usuarios que se movilizan desde distritos y Comunidades Nativas y Centros Poblados, distintos de la Ciudad donde se encuentra las Oficinas Registrales de RENIEC

MÉTODO DE CÁLCULO/FÓRMULA DEL CÁLCULO

Costos de transacción anual de usuarios migrantes internos de copias certificadas de Actas Registrales = Σ costos del pasaje urbano + Σ costos del pasaje rural + Σ valor del tiempo de traslado urbano + Σ valor del tiempo de traslado rural + Σ valor del tiempo de espera de los usuarios migrantes internos por una copia certificada

Costo de Transacción Unitario = Costos de transacción anual de usuarios migrantes internos de copias certificadas de Actas Registrales / número de usuarios que solicitan copias certificadas de Actas Registrales en un año

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Unidad Ejecutora, Gerencia de Operaciones - GOR, Gerencia de Tecnologías de la Información- GTI, Gerencia de Registros Civiles- GRC

Ministerio de Economía y Finanzas. Parámetros de Evaluación Social. Anexo 11 sobre valor social del tiempo, tasa de descuento.

INEI: Tasa de desempleo

BASE DE DATOS

De población usuaria atendida en las distintas Oficinas de RENIEC y que utiliza los servicios de copias certificadas

Encuesta de Satisfacción y atención a usuarios de RENIEC. (para medir los tiempos de desplazamiento y en la atención de los servicios de RENIEC, así como los gastos en pasajes)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Plantilla Excel

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.2

SINTAXIS

Los Costos de transacción anuales para la obtención de copia certificada para migrantes internos se obtiene de la sumatoria de:

Costos del pasaje urbano

((Usuarios con trabajo de la costa urbana x Número de viajes al año x precio pasaje urbano) + (Usuarios con trabajo de la sierra urbana x Número de viajes al año x precio pasaje urbano) + (Usuarios con trabajo de la selva urbana x Número de viajes al año x precio pasaje urbano) + (Usuarios sin trabajo de la costa urbana x Número de viajes al año x precio pasaje urbano) + (Usuarios sin trabajo de la sierra urbana x Número de viajes al año x precio pasaje urbano) + (Usuarios sin trabajo de la selva urbana x Número de viajes al año x precio pasaje urbano))

Costos del pasaje rural

((Usuarios con trabajo de la costa rural x Número de viajes al año x precio pasaje rural) + (Usuarios con trabajo de la sierra rural x Número de viajes al año x precio pasaje rural) + (Usuarios con trabajo de la selva rural x Número de viajes al año x precio pasaje rural) + (Usuarios sin trabajo de la costa rural x Número de viajes al año x precio pasaje rural) + (Usuarios sin trabajo de la sierra rural x Número de viajes al año x precio pasaje rural) + (Usuarios sin trabajo de la selva rural x Número de viajes al año x precio pasaje rural))

Valor del tiempo de viaje (traslado) urbano

((Usuarios con trabajo de la costa urbana x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público costa urbana/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la sierra urbana x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público sierra urbana/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la selva urbana x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público selva urbana/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la costa urbana x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público costa urbana/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la sierra urbana x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público sierra urbana / 60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la selva urbana x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público selva urbana / 60 minutos))

Valor del tiempo de viaje (traslado) rural

((Usuarios con trabajo de la costa rural x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público costa rural/ 60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la sierra rural x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público sierra rural/ 60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la selva rural x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público selva rural/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la costa rural x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público costa rural / 60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la sierra rural x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público sierra rural /60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la selva rural x Número de viajes al año x tiempo de viaje de ida y vuelta x Valor del tiempo transporte público selva rural / 60 minutos))

Valor del tiempo de espera urbano

((Usuarios con trabajo de la costa urbana x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito laboral/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la sierra urbana x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito laboral/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la selva urbana x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito laboral/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la costa urbana x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito No laboral/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la sierra urbana x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito No laboral/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la selva urbana x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito No laboral/60 minutos))

Valor del tiempo de espera rural

((Usuarios con trabajo de la costa rural x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito laboral/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la sierra rural x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito laboral/60 minutos) + (Usuarios con trabajo de la selva rural x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito laboral/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la costa rural x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito No laboral/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la sierra rural x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito No laboral/60 minutos) + (Usuarios sin trabajo de la selva urbana x Número de viajes al año x (tiempo de espera en la cola + tiempo de atención) x Valor del tiempo Propósito No laboral/60 minutos))

INDICADORES DE RESULTADOS

NOMBRE DEL INDICADOR

Actas registrales con errores

NIVEL DE OBJETIVO

Resultado 1: Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada

DEFINICIÓN

Es el número de actas registrales con error identificadas y depuradas durante el proceso de digitalización.

OBJETIVO

Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El sistema de identificación tiene como finalidad recoger información relativa a los hechos vitales y actos civiles de las personas, es decir, conocer cuántas personas nacen, contraen matrimonio o fallecen cada día, mes y año. Sin embargo, existe parte de la población no cuenta con el acta de nacimiento ni las de actos civiles, debido a la limitada capacidad operativa de los registros civiles, infraestructura y logística.

El indicador se justifica en la medida que la población debe contar con las actas registrales, en la medida en que se cuente con capacidad operativa de los registros civiles, infraestructura y logística.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

En lo que toca a los trámites de registros civiles, se identifica una desventaja para los recién nacidos en zonas rurales, en la medida en que no se cuenta con centros convencionales de registro, tales como los hospitales, clínicas o centros de salud de la seguridad social. De la misma manera, los hechos vitales (matrimonio, defunción, entre otros) ocurridos en el ámbito rural son, por cuestiones culturales, no siempre registrados si bien la convivencia prevalece entre los miembros de la familia rural. Sin duda, un porcentaje importante de las uniones en los ámbitos rurales y urbano marginales no son registradas en los registros civiles, ya sea por consideraciones de orden cultural o limitaciones económicas.

PRECISIONES TÉCNICAS

Las principales observaciones identificadas en el proceso de digitalización son las siguientes:

TABLAS DE OBSERVACIONES
ACTAS INVESTIGACIONES
POSIBLE ADULTERACION
ACTA INSERTA
POSIBLE MULTIPLE INSCRIPCION
SIN FIRMA DEL DECLARANTE (SI LO AMERITA)
ACTAS CON MAS DE UN ASIEN TO REGISTRAL
SIN FIRMA DE LOS CONTRAYENTES
PARTIDAS GENERALES
ACTAS CON DETERIORO FISICO
DETERIORO TOTAL
DETERIORO SIMPLE

ACTAS ENMENDADAS
EN EL FORMATO DEL ACTA
DATOS COMPLEMENTARIOS DEL ACTA
EN LOS DATOS DEL TITULAR O CONTRAYENTES
DATOS MAL CONSIGNADOS EN EL ASIENTO
DEL TITULAR O CONTRAYENTES
LEY DE INSCRIPCION NO CORRESPONDE
DATOS COMPLEMENTARIOS
TRANSPOSICION DE DATOS
OMISION DE DATOS
DEL TITULAR O CONTRAYENTES
DATOS COMPLEMENTARIOS
RECONOCIMIENTO
RECONOCIMIENTO POR PERSONA NO LEGITIMADA
DEL PADRE, MADRE O ABUELOS
REPROCESAR
ERROR DE IMAGEN
ADJETIVOS INADECUADOS
FILIACION DE LOS HIJOS
ESTADO CIVIL DE LOS PADRES
REPOSICION DE ACTAS
ACTA REPUESTA
NO PROCEDE REPOSICION CON ACTA DUPLICADA
NO CONTEMPLA ACTA DUPLICADA
DESHABILITACION DE REGISTRO
ACTA RESERVA
ACTAS EN BLANCO
ACTAS SIN DATO SOLO CON FIRMAS
ACTAS CON DATA ANULADA
ACTAS EN BLANCO (SIN DATOS Y ANOTACIONES)
CON ANOTACIONES MARGINALES O TEXTUALES
ADOPCIONES (PRIMIGENIA)
POR MANDATO JUDICIAL
POR RESOLUCION DEL MIMDES
POR ESCRITURA PUBLICA
MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

Nº Registros Observados = Numero de actas depuradas

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Registros Civiles

Gerencia de Registros civiles

BASE DE DATOS

--

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

N.A

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

N.A

NOMBRE DEL INDICADOR

Copias certificadas de actas registrales solicitadas vía web. (#)

NIVEL DE OBJETIVO

Resultado 1: Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada

DEFINICIÓN

El número de copia certificadas de actas registrales (partida de nacimiento, matrimonio y defunción) solicitadas por servicio en línea vía web y emitidas a través del Sistema Integrado de Registro Civil e Identificación (SIRCI) que implementará el proyecto, toda vez que actualmente ya se brinda el servicio.

OBJETIVO

Calidad de los Servicios de Registro e Identificación mejorada

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El uso de tecnológicas de información y el incremento de actas digitalizadas en poder del RENIEC facilitarán al ciudadano el acceso a los servicios de registros civiles de manera más fácil y eficiente mejorando la calidad del servicio del RENIEC.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

El supuesto sobre el cual se basa el indicador es que el mayor número de actas digitalizadas en poder de RENIEC conllevarán a un incremento de la demanda de copias certificadas.

PRECISIONES TÉCNICAS

Vía web se puede obtener copia certificadas de los siguientes registros civiles: actas de nacimiento, matrimonio y defunción.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$$N_{\text{Copias certificadas}} = \Sigma \text{Copias Certificadas solicitadas via web}$$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

MicroStrategy

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

MicroStrategy

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.2

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

DNI emitidos a partir de actas bilingües (%)

NIVEL DE OBJETIVO

Resultado 2: Acceso a los Servicios Registrales y de Identificación para los ciudadanos de las comunidades más aisladas mejorado

DEFINICIÓN

DNI emitidos a partir de Actas Registrales Bilingües emitidas en relación al total de actas emitidas.

OBJETIVO

Acceso a los Servicios Registrales y de Identificación para los ciudadanos de las comunidades más aisladas mejorado.

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

La importancia del indicador radica en que describe el mayor acceso a los servicios registrales y de identificación de población de comunidades más aisladas al tener un mayor acercamiento de la oferta de servicios con actas adaptadas a su lengua materna.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

La construcción del indicador asume que las actas emitidas concluyen en la emisión del DNI.

PRECISIONES TÉCNICAS

Las lenguas de actas implementadas son: Achuar, Aimara, Awajun, jaqaru, kandozi chapra, kawki, kukama kukamiria, matses, quechua Cajamarca, quechua Incahuasi Cañaris, Shipibo conibo, ticuna y wampis.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$$\text{Porcentaje de DNI Actas bilingües} = \frac{\Sigma \text{Actas Bilingües}}{\Sigma \text{Total de Actas}}$$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Registros Civiles

Gerencia de Tecnologías de Información

BASE DE DATOS

MicroStrategy

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

MicroStrategy

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Costo anual de envío para tramitación de DNI y de actas registrales.

NIVEL DE OBJETIVO

Resultado 3: Eficiencia en la gestión de RENIEC mejorada

DEFINICIÓN

Es el costo anual por envíos para tramites de DNI y Actas Registrales está referido a la disminución de los costos de envío de expedientes para la impresión de los documentos de identificación.

OBJETIVO

Eficiencia en la gestión de RENIEC mejorada

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Se espera beneficios derivados de ahorros por la implementación en equipos de escaneo que permitirá ahorrar el envío de expedientes y ahorro derivado de la descentralización de la impresión de los documentos de Lima.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Se estima que el costo de envío por kilogramos de papel se elimine al 100% con la intervención del proyecto

PRECISIONES TÉCNICAS

El cálculo del indicador divide en dos partes:

La primera hace referencia a los ahorros por la implementación en equipos de escaneo que permitirá ahorrar el envío de expedientes para el trámite de los documentos de identificación.

La segunda parte, se refiere al ahorro derivado de la descentralización de la impresión de los documentos de Lima, lo cual disminuye los costos de envío.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$$\text{Costo de envío} = \sum (\text{Peso de papel de expedientes para tramite en kg} * \text{Precio de Envío}) \\ + \sum (\text{Peso de documentos para envio en Kg} * \text{Precio de Envío})$$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

Información de Oficinas

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Registros Gerencia de Operaciones Registrales

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.2

SINTAXIS

--

INDICADORES DE PRODUCTO

- a. Componente 1: Adecuada cobertura de los servicios presenciales

NOMBRE DEL INDICADOR

Oficinas del Registro Civil (provinciales y distritales) con acta registral electrónica implementada

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Oficinas de Registro Civil distritales y provinciales que prestan servicios de emisión de actas a partir de un sistema electrónico diseñado para este fin

OBJETIVO

Mejoramiento de la gestión de la información de las Municipalidades y el RENIEC

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Ampliar la cobertura de prestación de servicios de actas registrales electrónicas en oficinas provinciales y distritales delegadas

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

La implementación de las actas registrales electrónicas en las Oficinas de Registro Civil (OREC) provinciales y distritales comprende la adquisición de 186 unidades por cada uno de los siguientes equipos: Lector de huella digital, Smart card, pad de firma digital y la contratación de servicios de: transporte aéreo y terrestre para el traslado de los equipos, asistencia técnica y gastos generales de bienes y materiales para las OREC.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

N = Total de OREC que implementan actas registrales electrónicas

Op = OREC provinciales con actas registrales electrónicas

Od = OREC distritales con actas registrales electrónicas número 1

$N = \sum (Op + Od)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de avance de la Gerencia de Registros Civiles sobre las OREC provinciales y distritales que implementan actas registrales electrónicas

BASE DE DATOS

Archivos y base de datos de la Gerencia de Registros Civiles

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.3.1

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Ventanillas de oficinas de RENIEC con acta registral electrónica implementada

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las ventanillas de oficinas de RENIEC que han sido implementadas para brindar servicios con actas registrales electrónicas

OBJETIVO

Adecuado dimensionamiento de los centros de servicio

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

La implementación de las actas registrales electrónica permite ahorros en tiempos y costos y mayor acceso a consultas y tramites, es un servicio rápido, seguro y automatizado y además permite cerrar las brechas.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

El equipamiento de las ventanillas comprende la dotación de lectores de huella digital y Smart Card en 202 centros de atención dedicados al servicio de identificación.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

N=Total de ventanillas que implementan actas registrales electrónicas

V=Ventanillas con acta registral electrónica implementada número 1

$$N=\sum(V1+V2+Vn)$$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de implementación de ventanillas registrales electrónicas de la Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

Archivos y base de datos de la Gerencia de Tecnologías de la Información

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Actas registrales digitalizadas revisadas

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son actas registrales que han sido digitalizadas y revisadas

OBJETIVO

Mejoramiento de la gestión de la información de las Municipalidades y el RENIEC

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

La digitalización y revisión de actas permite contar con información fidedigna y facilita el procesamiento de actas y la emisión de copias certificadas

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

El acceso se realiza a través de la web y es de uso de todas las oficinas de la RENIEC.

La digitalización comprende: la reposición de actas destruidas o desaparecidas, la correspondiente digitalización e impresión y reposición de actas desaparecidas o destruidas

MÉTODO DE CÁLCULO/FÓRMULA DEL CÁLCULO

$N = \text{Total de actas registrales inventariadas, procesadas y que cuenten con depuración y rectificación}$

$A = \text{Acta registral digitalizada número } 1$

$N = \sum (A_1 + A_2 + \dots + A_n)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de registro de actas registrales digitalizadas de la Gerencia de Registros Civiles

BASE DE DATOS

Archivos y base de datos de la Gerencia de Registros Civiles

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR
Ventanillas del RENIEC implementadas
NIVEL DE OBJETIVO
Producto
DEFINICIÓN
Son el número de ventanillas de atención que han sido implementadas con sistema de captura en vivo
OBJETIVO
Adecuado dimensionamiento de los centros de servicio
DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO
Eficiencia
VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)
--
JUSTIFICACIÓN
La implementación de las ventanillas de atención presencial facilitará ampliar la cobertura de los servicios de registros civiles e identificación
LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS
--
PRECISIONES TÉCNICAS
Comprende el equipamiento de 31 ventanillas, de las cuales 17 se encuentran actualmente en uso y se les instalará equipos de cómputo, lector de huella digital, Smart card, escáner y cámara fotográfica, mientras que se redistribuirá y optimizará los espacios para ubicar 14 ventanillas adicionales a quienes se le implementará módulos de atención, equipos de cómputo, lector de huella digital, Smart card, escáner, cámara fotográfica y equipo de monitoreo de grandes ciudades.
MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO
N=Total de ventanillas de atención implementadas V=Ventanilla de atención implementada número 1 $N=\sum(V1+V2+Vn)$
PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES
Anual
FUENTE DE DATOS
Informe de implementación de ventanillas de atención de la Gerencia de Operaciones Registrales
BASE DE DATOS
Registro o archivos de bases de datos de la Gerencia de Operaciones Registrales
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Informe y reportes
CAPÍTULO DEL PROYECTO
6.2.3
SINTAXIS
--

NOMBRE DEL INDICADOR

Oficinas acondicionadas térmicamente

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las oficinas de atención implementadas con servicios de aire acondicionado

OBJETIVO

Adecuado dimensionamiento de los centros de servicio

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

En los centros de servicios de la costa y selva tienen temperaturas elevadas superando los 30° centígrados por lo que es necesario contar con sistemas de aire acondicionado para poder brindar una atención y servicios de calidad

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Instalación de sistemas de aire acondicionado de precisión más un tablero de aire acondicionado de precisión en 7 jefaturas regionales y 51.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

N=Total de Oficinas que implementan sistemas de aire acondicionado

OF=Oficinas (Centro de servicio o Jefaturas Regionales) que implementa sistema de aire acondicionado número 1

$N = \sum (OF1 + OF2 + OFn)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de implementación de sistemas de aire acondicionado Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

Registro y archivos de la Gerencia de Operaciones Registrales

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informes y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Plataformas Virtuales Multiservicio (PVM) instaladas

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las Plataformas Virtuales Multiservicio (PVM) que han instaladas por el proyecto

OBJETIVO

Adecuado dimensionamiento de los centros de servicio

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Permite la atención inmediata, reduce tiempos, en minutos se obtiene un acta de nacimiento o defunción, evita aglomeraciones de ciudadanos y es amigable y de fácil manejo

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Equipo de última tecnología con software desarrollado por RENIEC.

Entrega actas en 3 minutos aproximadamente.

Se realizan un promedio de 200-250 transacciones diarias.

El costo aproximado de un DNI es de 5 soles.

Producen 7500 transacciones mensuales.

Permite el pago de tasas en efectivo o con tarjeta.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \text{Total de PVM implementadas} \times \text{PVM} = \text{PMV implementada} \times \text{número 1}$

$N = \sum (PVM1 + PVM2 + PVMn)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Reporte diario del sistema MicroStrategy de la Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

Archivos y base de datos de la Gerencia de Operaciones Registrales

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informes y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Plataforma para la gestión de la identidad y servicios digitales renovada

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las plataformas para la gestión de la identidad y servicios digitales renovada, consiste en la adquisición de equipos de Infraestructura de Clave Pública (PKI) según las especificaciones técnicas definidas por RENIEC

OBJETIVO

Adecuada cobertura de los servicios presenciales

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Existe en el mundo una tendencia en el crecimiento del uso de tecnologías para actividades cotidianas. Esto crea la necesidad de un medio de identificación para ámbitos no presenciales como internet. La necesidad de identificar a las personas en estos medios se hace más crítica, ya que, en estos ámbitos, no existe garantía alguna de identificar que una persona sea quien dice ser por medios físicos como un DNI, Carné de Extranjería, etc. Es por ello, que se conceptualizó la idea de Identidad Digital, la cual busca ser la representación de una persona natural o jurídica dentro de un ámbito digital.

Ante esta necesidad RENIEC requiere disponer de tecnología de punta que permita ofrecer servicios de certificación digital de calidad para impulsar la transformación digital de las entidades públicas y privadas.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

La renovación de la plataforma debe de cumplir lo establecido en el expediente técnico que defina el área usuaria.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

Contabiliza como 1 en caso Plataforma sea implementada

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de implementación de equipos KPI

BASE DE DATOS

Registro o archivos de bases de datos de la Gerencia de Tecnologías de la Información

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informes y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Ventanillas con sistema de captura en vivo funcionando

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las ventanillas en centros de atención implementados con equipos de captura en vivo

OBJETIVO

Adecuado dimensionamiento de los centros de servicio

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El sistema vuelve innecesaria la presentación de fotografías, permite verificar otras inscripciones. Hace posible que la información que entrega el usuario sea cargada al sistema en ese momento igual que la validación de información básica

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Sistema permite tomar la fotografía a través de un software de captura de imágenes, es digitalizada en formatos compatibles para procesamiento en la SGPI-GRI.

Huellero biométrico decadaactilar, que permite efectuar la validación de la huella digital en consulta con el AFIS institucional.

Pad de firma permite capturar las imágenes correspondientes a la firma del ciudadano y digitalizarla en formatos compatibles.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

N=Total de ventanillas equipadas con sistema de captura en vivo

V=Ventanilla con sistema de captura en vivo número 1

$N = \sum(V1+V2+Vn)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de implementación de ventanillas con sistema de captura en vivo de la Gerencia de Operaciones Registrales

BASE DE DATOS

Registro o archivos de bases de datos de la Gerencia de Operaciones Registrales

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informes y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Centros de impresión de tarjetas de identidad de policarbonato instalados

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Es la implementación de Centros de impresión de DNI en tarjetas de policarbonato en Jefaturas Regionales

OBJETIVO

Descentralización del sistema de ingreso, evaluación e impresión del DNI

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Existen dos plantas de impresión de DNI, donde llegan todas las solicitudes de todo el país generando altos costos en traslados vía courier, en ese sentido se plantea la descentralización de las plantas de impresión en las diferentes Jefaturas Regionales

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Tal como se puede apreciar considerando un escenario pesimista lo que se estaría priorizando las intervenciones referidas a la planta de impresión de DNI en policarbonato, la misma que también serviría para la impresión de DNIe, y las intervenciones urgentes necesarias para el funcionamiento de la Planta de PKI. Así mismo, esta constituye una primera etapa de descentralización a partir de grandes ciudades por lo que más adelante RENIEC evaluara la pertinencia de colocar plantas de impresión con menor capacidad de la propuesta en el presente proyecto

PRECISIONES TÉCNICAS

Criterios para seleccionar plantas: locales con disponibilidad de espacio (50m²), con mayor población y con accesibilidad.

Se adquirirá las impresoras de DNI según la especificaciones que establezca el estudio definitivo a desarrollar por el área usuaria.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

N=Total de centros de impresión de DNI

CI=Centro de impresión de DNI número 1

$N = \sum(CI1 + CI2 + CI_n)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de adecuación y equipamiento de centros de impresión de DNI de la Gerencia de Registro de Identificación

BASE DE DATOS

Registro o archivos de bases de datos de registros de identidad de la Gerencia de Registro de Identificación

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informes y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Campañas de sensibilización a ciudadanos sobre nuevas modalidades de servicios realizadas

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las campañas de sensibilización dirigido a los ciudadanos para que conozcan los nuevos servicios ofrecidos

OBJETIVO

Descentralización del sistema de ingreso, evaluación e impresión del DNI

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Los ciudadanos podrán acceder a servicios con mayor facilidad gracias a la difusión de los atributos con los que cuenta el servicio de identificación y acta registral electrónica en los centros de servicio

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Comprende el diseño de una estrategia de sensibilización y la sensibilización y difusión del nuevo servicio.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

N= Total de campañas realizadas

C1= Campaña realizada número 1

$N = \sum(C1 + C2 + Cn)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Imagen Institucional

BASE DE DATOS

Repositorio de la Gerencia de Imagen Institucional

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes de avance de campañas de sensibilización

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Funcionarios de centros de servicios RENIEC capacitados en las mejoras implementadas por el proyecto

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son los funcionarios de RENIEC que participan en los eventos de capacitación desarrollados en el marco del proyecto

OBJETIVO

Personal especializado en registros

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El fortalecimiento de capacidades en los funcionarios genera una mayor eficiencia en el trabajo producto del conocimiento de los procesos y normatividad propia de la institución

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

La escuela registral plantea un plan de capacitación a través de estrategias de descentralización de las acciones de capacitación y de la gestión del conocimiento por medio de la elaboración de materiales educativos sobre los procesos y normas de la institución

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

N=Total de funcionarios de centros de servicios capacitados de manera virtual y/o presencial
F=Funcionarios de centro de servicio capacitado de manera virtual y/o presencial
número 1

$$N = \sum (F_1 + F_2 + F_n)$$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de capacitaciones virtuales y/o presenciales a funcionarios de la Escuela Registral

BASE DE DATOS

Registros de la Gerencia de Talento Humano y de la Escuela Registral

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Oficinas de atención a los ciudadanos con procesos rediseñados

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Las oficinas de atención a los ciudadanos han realizado un rediseño de los su procesos organizacionales, tanto estratégicos, operativos y de soporte

OBJETIVO

Mejora de la gestión para los procesos organizacionales

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El rediseño de procesos en las oficinas de registros civiles permite optimizar los tiempos de atención en la prestación de los servicios y el ordenamiento organizacional.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Se realizará un modelo operativo a nivel de productos y servicios para todo RENIEC, adaptado según cada dimensión (grandes, medianas y pequeñas) de los servicios de RENIEC, de las OREC y de la RENIEC. Este modelo único () incluirá tanto el modelo misional (estrategia y procesos) y el modelo de tecnología (aplicaciones datos, infraestructura).

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

N=Total de oficinas de atención a usuarios con procesos rediseñados

O=Oficina de atención a usuarios con procesos rediseñados número 1

$N = \sum(O1+O2+On)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de rediseño de procesos de oficinas de atención a usuarios Gerencia de Registros Civiles y Gerencia de Registro de Identificación

BASE DE DATOS

Registros de la Gerencia de Calidad e Innovación

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

- b. Componente 2: Mayor prestación de servicios a población vulnerable.

NOMBRE DEL INDICADOR

OREC en comunidades nativas con servicios delegados

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las Oficinas de Registro de Estado Civil (OREC) en comunidades nativas que brinda servicios de inscripción y registro civil, que han sido delegados por la RENIEC mediante autorización funcional registral, durante el proyecto

OBJETIVO

Mejora de los recursos para la cobertura de población vulnerable

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

--

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Existen CCNN de difícil acceso (aérea y fluvial), de mediano acceso (aérea y terrestre) y de fácil acceso (terrestre), siendo las de difícil acceso el 60%, mediano el 6% y 34% de fácil acceso

PRECISIONES TÉCNICAS

Servicios delegados es cuando la RENIEC autoriza a oficinas de registro de estado civil de las municipalidades provinciales, distritales, centros poblados menor, agencias municipales autorizadas a inscribir, comunidades nativas, guarniciones militares y de frontera y misiones religiosas autorizados, a brindar el servicio de registro civiles e inscribir

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \text{Total de OREC en comunidades nativas con servicios delegados}$

OREC = Oficina de Registro de Estado Civil en comunidades nativas con servicios delegados número 1

$N = \sum (OREC1 + OREC2 + ORECn)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de OREC y CCNN con servicios delegados de la Gerencia de Registros Civiles

BASE DE DATOS

Registro y base de datos de la Gerencia de Registros Civiles

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Unidades itinerantes equipadas

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las unidades itinerantes compuesto por personas que se trasladan a zonas de población vulnerable a brindar el servicio de identificación y registro civil, las cuales han sido equipadas por el proyecto

OBJETIVO

Mejora de los recursos para la cobertura de población vulnerable

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

0

JUSTIFICACIÓN

Busca mejorar la cobertura de los registros de identificación y registro civil de las poblaciones vulnerables mediante equipos que puedan llegar a estas poblaciones y ayudar a fortalecer la identificación

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

La implementación comprende contratar el personal, equipamiento (camionetas, deslizadores, radios, tablets, proyectores, entre otros), desarrollo de una solución informática, despliegue y capacitación.

El proceso comprende el reconocimiento de la zona a intervenir, contacto con actores locales, talleres de sensibilización a población y acuerdos y fecha de intervención

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \text{Total de unidades itinerantes equipadas}$

$UI = \text{Unidades itinerantes equipadas número } i$

$N = \sum (UI1 + UI2 + \dots + UI_n)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de implementación de unidades itinerantes de la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social

BASE DE DATOS

Registro y base de datos de la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADO

OREC de centros poblados y comunidades nativas con asistencia técnica registral recibida.

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las OREC de centros poblados y comunidades nativas que han recibido asistencia técnica registral relacionadas a las inscripciones y rectificaciones de actas de nacimiento, por el proyecto

OBJETIVO

Mejora de los recursos para la cobertura de población vulnerable

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Los registradores civiles, sobre todo los que se desempeñan en ámbitos de CCPP o CCNN necesitan de soporte técnico sostenido que permita resolver el pasivo de las actas de nacimiento con errores y garantizar que no se comentan más errores en las futuras inscripciones

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Existen limitaciones en la atención y desempeño de las OREC ya que no son gestionadas directamente por RENIEC, cometiendo muchos errores en las actas. No se ha considerado entrenar grupos de trabajo conformado por técnicos y/o profesionales de la zona por diversas razones educativas, culturales y económicas.

PRECISIONES TÉCNICAS

El asistente técnico de registros civiles sería el profesional más idóneo para esta labor, debe contar con experiencia en registros civiles y trabajo comunitario y capaz de dar asistencia personalizada a la OREC.

Las actividades de asistencia técnica son la asesoría sobre inscripciones de nacimiento y sobre rectificación de actas de nacimiento.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \text{Total de OREC delegadas de centros poblados y comunidades nativas que reciben asistencia técnica en registros civiles}$

$\text{OREC} = \text{OREC delegadas de centros poblados y comunidades nativas que recibe asistencia técnica en registros civiles número 1}$

$N = \sum (\text{OREC1} + \text{OREC2} + \text{ORECn})$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de asistencias técnicas de las OREC en registros civiles de la Gerencia de Registros Civiles

BASE DE DATOS

Registro y base de datos de la Gerencia de Registros Civiles

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

OREC con registro civil en lengua originaria funcionando

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las Oficinas de Registro Civil que brindas servicios de atención de registro civil brindado en lengua originarias

OBJETIVO

Adecuados mecanismos para brindar servicios a población vulnerable según lengua originaria

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Permite la apertura de los registros civiles en las CCNN bajo las lenguas nativas como medio para integrar los servicios a la realidad de las poblaciones vulnerables

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Contratación de registradores viajeros, lingüista, traductores para exploración y diagnóstico. Preparación e impresión de materiales publicitarios en lenguas originarias. Emisión de publicaciones referentes a nombre de lenguas originarias

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \text{Total de OREC con registro civil en lengua originaria funcionando} - \text{OREC con registro civil en lengua originaria funcionando número 1}$

$$N = \sum (\text{OREC1} + \text{OREC2} + \text{ORECn})$$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Informe de implementación de servicios de registros civiles en lenguas originarias de la Gerencia de Registros Civiles

BASE DE DATOS

Registro y base de datos de la Gerencia de Registros Civiles

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

c. Componente 3: Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios

NOMBRE DEL INDICADOR

Sistema Integrado de Registro Civil e Identificación (SIR) implementado

Producto

DEFINICIÓN

Es el Sistema Integral de registro Civil que será implementado de acuerdo a lo que se establezca en los estudios técnicos que define el proyecto

OBJETIVO

Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El indicador visibiliza la mejora en la eficiencia de la gestión de la RENIEC, traducido en la mejora de la operacionalización para la emisión de DNI y actas a través del nuevo sistema

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Identificación del sistema integral de registro civil e identificación (SIR) implementado.

1= SIR implementado: En funcionamiento cumpliendo con las características especificadas y determinadas por la gerencia (SIR1)

0= SIR No implementado: No se encuentra en funcionamiento con las características especificadas y determinadas por la gerencia (SIR1)

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \sum (SIR1)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de tecnologías de la Información

BASE DE DATOS

Reportes de iteraciones de uso del sistema

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes de avance de implementación de sistema

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Sistemas de información gerencial implementado

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Es el Sistemas de información gerencial de articulación para la prestación de servicios de la RENIEC que ha sido implementado por el proyecto

OBJETIVO

Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios.

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El contar con un sistema de información gerencial, mejora la eficiencia de la gestión en la RENIEC, que operativiza mejor las operaciones e interrelaciones entre las unidades para brindar un mejor servicio.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Actualmente se cuenta con un Sistema de Información Gerencial al 2019, MicroStrategy. Sin embargo, a través del BID se está llevando el proceso de consultoría para la mejora del proceso del Sistema de Información Gerencial.

Depende de la propuesta que otorgue la Consultora, con base a ello, se podría reemplazar y/o mejorar el Sistema actual.

PRECISIONES TÉCNICAS

Identificación de sistema de información implementado.

1= SIG implementado: En funcionamiento cumpliendo con las características especificadas y determinadas por la gerencia (SIG1)

0= SIG No implementado: No se encuentra en funcionamiento con las características especificadas y determinadas por la gerencia (SIG1)

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \sum (SIG1)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Tecnologías de la Información

BASE DE DATOS

Reportes gerenciales emitidos a través del sistema

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes de avance de implementación

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Actas registrales disponibles a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Es el nuevo Sistema Integrado de Registro civil e Identificación (SIRCI) que implementará el proyecto, el cual debe de tener la funcionalidad de interoperabilidad en línea con la Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado (PIDE) para que esta pueda acceder a las actas registrales

OBJETIVO

Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios.

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El indicador evidencia la mejora de la disponibilidad de las actas registrales a cargo de la RENIEC por parte de las entidades del sector público, Esto se traduce en poner a disposición y de manera oportuna a las entidades y al público, información sobre el nacimiento, matrimonio y defunción, entre otros.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Las especificaciones técnicas que desarrollará el área usuaria para la implementación del SIRCI establecerán las precisiones técnicas de la interoperabilidad del sistema con la PIDE.

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

Contabiliza como 1 en caso la SIRCI cuenta con interoperabilidad con PIDE

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Calidad de Innovación

BASE DE DATOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informes y reportes de implementación de SIRCI

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Equipamiento de hardware y software de base para el SIRCI instalado y configurado

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Ese el equipamiento de hardware y software de base para el SIRCI instalado y configurado por el proyecto

OBJETIVO

Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

Evidencia la disponibilidad de infraestructura de hardware y software de base para el SIRCI que será instalado y configurado, para su operatividad y funcionamiento para la atención a usuarios

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

Identificación de infraestructura de SIRCI instalado y configurado.

N= Numero de equipamientos

1= Infraestructura de SIRCI configurado e instalado según las características solicitadas por la Gerencia (SIRCI1)

0= Infraestructura de SIRCI no configurado ni instalado acorde a las características solicitadas por la gerencia (SIRCI1)

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \sum (SIRCI1)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Tecnologías de la Información

BASE DE DATOS

Reporte e informes de implementación del sistema

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Informe y reportes de avance de instalación del sistema

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Servicios en línea ofrecidos

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son los servicios en línea de la RENIEC asociados al registro civil, ofrecidos a los usuarios para que realicen el trámite de una manera oportuna y no presencial desde cualquier ubicación

OBJETIVO

Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Eficiencia

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El indicador representa la mejora en la eficiencia para atender solicitudes de tramites asociados al registro civil, solicitados por la población

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

N= Total de número de servicios implementados

S1= Servicio implementado número 1

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$N = \sum (S1 + S2 + Sn)$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Calidad de Innovación

BASE DE DATOS

Reporte de solicitudes emitidos por el sistema de servicio en línea

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Solicitud de informe de avance de implementación emitido por la Gerencia de calidad de innovación

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

NOMBRE DEL INDICADOR

Campaña de sensibilización a funcionarios realizadas

NIVEL DE OBJETIVO

Producto

DEFINICIÓN

Son las campañas de sensibilización dirigidos a funcionarios para el uso de nuevas tecnologías de registro de identificación y registros civiles a la población.

OBJETIVO

Incorporación de tecnologías para la prestación de los servicios.

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO

Calidad

VALOR DEL INDICADOR (AÑO BASE)

--

JUSTIFICACIÓN

El que los funcionarios tengan mayores capacidades para el uso de tecnologías de registro de identificación y registros civiles

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

--

PRECISIONES TÉCNICAS

El número de campañas realizadas será cuantificable siguiendo la siguiente nomenclatura, conforme a los avances que reporte la Gerencia de Imagen Institucional

N= Total de campañas realizadas

C1= Campaña realizada número 1

Donde campaña de sensibilización se define como la actividad que consigue hacer llegar un mensaje a un grupo de personas en particular, influyendo en el comportamiento de dicha audiencia

MÉTODO DE CÁLCULO/FORMULA DEL CÁLCULO

$$N=\sum(C1+C2+Cn)$$

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Gerencia de Imagen Institucional

BASE DE DATOS

Repositorio de la Gerencia de Imagen Institucional

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Solicitud de informe de avance de campañas de sensibilización

CAPÍTULO DEL PROYECTO

6.2.3

SINTAXIS

--

Anexo 2: Medios de Verificación de Indicadores (Digitales)³⁵

Matriz de Marco Lógico

i. Fin

▪ Indicador F01

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Otros	🟢 R	21/12/2020 01:55	Carpeta de archivos	
1 BD_Pob_Identificada_2019_Excel	🟢 R	23/11/2020 08:06	Hoja de cálculo d...	18,927 KB
1.1 BD_Pob_Identificada_2019	🟢 R	23/11/2020 08:06	SPSS Statistics Dat...	44,079 KB
2 BD_COMUNIDAD NATIVA	🟢 R	23/11/2020 08:06	Hoja de cálculo d...	431 KB
2.1 BD_COMUNIDAD NATIVA	🟢 R	23/11/2020 08:06	SPSS Statistics Dat...	329 KB
3 Sintaxis F01	🟢 R	23/11/2020 08:06	SPSS Statistics Syn...	5 KB
Instrucciones	🟢 R	21/12/2020 01:44	Documento de tex...	1 KB

▪ Indicador F02

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
2019_NAC	🟢 R	23/11/2020 08:06	Hoja de cálculo d...	20 KB
BD_COMUNIDAD NATIVA	🟢 R	23/11/2020 08:06	SPSS Statistics Dat...	329 KB
BD_COMUNIDAD NATIVA	🟢 R	23/11/2020 08:06	Hoja de cálculo d...	431 KB
Bd_nacimientos_2019	🟢 R	23/11/2020 08:06	SPSS Statistics Dat...	9,306 KB
Bd_nacimientos_2019_Excel	🟢 R	23/11/2020 08:06	Hoja de cálculo d...	2,998 KB
CUADROS F02	🟢 R	23/11/2020 08:06	Hoja de cálculo d...	28 KB
CUADROS	🟢 R	23/11/2020 08:06	SPSS Statistics Dat...	117 KB
Instrucciones	🟢 R	23/11/2020 08:06	Documento de tex...	1 KB
NRO_COMUNIDADES NATIVAS	🟢 R	23/11/2020 08:06	SPSS Statistics Dat...	3 KB
Sintaxis F02	🟢 R	23/11/2020 08:06	SPSS Statistics Syn...	5 KB

▪ Indicador F03

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Informacion GOR 1	🟢 R	22/11/2020 08:32	Hoja de cálculo d...	30 KB

³⁵ Archivos digitales pueden ser descargados del siguiente link: https://prismaong-my.sharepoint.com/:f/g/personal/investigacionydesarrollo_prisma_org_pe/Et1HWEJZvT5NnU_kCZoeaNwB8V_We969rkudeaqMHsLLkw?e=GBEjT4

ii. Propósito

- Indicador P01

ENCUESTA PREMIO GALLARDETE																
RESULTADOS POR JEFATURA REGIONAL, 2019																
Lugar de trámite	2018 II					2019 I										
	Encuestas	Orientación	Atención	Tiempo de espera	Promedio ponderado (Base)	Encuestas	Orientación	Atención	Tiempo de espera	Promedio ponderado (Base)	Encuestas	Orientación	Atención	Tiempo de espera	Promedio ponderado (Base)	
Total	5,688	91.8	91.2	78.4	87.5	87.5	91.9	92.5	82.3	89.7	89.5	89.3	89.4	91.4	91.9	88.4
01-Piura	303	91.0	92.2	75.2	85.4	84.1	86.7	86.5	72.8	88.5	82.0	88.6	88.8	88.4	87.4	74.0
02-Trujillo	383	95.0	97.1	84.1	94.6	94.5	92.9	93.1	88.3	92.4	94.5	96.6	90.3	93.7	95.6	81.3
03-Tarapoto	372	90.1	81.7	78.7	74.7	75.1	77.4	77.3	78.8	81.1	82.3	72.7	73.5	74.9	74.7	66.5
04-Iquitos	279	95.5	95.3	87.3	88.4	87.6	92.3	91.9	85.0	82.4	78.3	82.3	81.1	85.3	85.8	82.8
05-Chimbote	300	90.5	92.1	82.1	87.6	89.7	88.5	88.6	91.1	93.7	90.0	88.6	87.9	91.3	88.5	81.3
06-Huancayo	346	91.0	91.0	85.3	91.0	89.6	89.9	88.9	86.3	85.8	80.5	85.5	85.8	84.6	84.7	87.9
07-Ayacucho	371	91.1	91.6	72.0	85.5	85.3	86.0	86.1	97.5	90.7	91.5	76.8	87.7	88.5	87.2	74.8
08-Arequipa	377	95.5	97.5	82.3	89.7	85.4	88.8	81.4	93.7	93.2	82.2	88.0	85.8	90.1	89.7	96.4
09-Cusco	340	93.9	93.9	72.1	85.3	81.5	85.3	85.0	79.6	89.5	93.8	84.6	89.3	85.4	88.8	89.7
10-Lima	301	95.5	95.5	89.0	93.4	91.1	93.6	93.4	90.3	91.4	94.3	89.3	90.9	87.5	91.6	89.1
11-Puno	338	84.9	75.3	58.0	70.1	76.6	74.6	74.9	35.7	86.6	87.4	79.3	88.2	88.2	85.8	68.6
12-Ica	381	93.8	93.3	84.0	89.5	91.3	88.4	88.8	91.1	96.6	92.7	97.4	96.1	95.7	95.8	88.3
13-Pucallpa	195	91.6	94.8	88.6	89.2	91.0	88.9	89.1	299	91.6	93.8	74.2	91.0	92.6	88.2	93.9
14-Huancavelica	372	99.5	99.7	88.9	97.7	99.5	99.5	97.3	98.1	98.4	97.1	98.4	98.7	98.0	98.1	98.0
15-Huánuco	368	95.4	95.9	91.0	95.1	92.4	94.4	94.2	124	100.0	100.0	96.8	98.0	99.2	99.2	93.9
16-Amazonas	361	88.4	87.8	61.8	85.3	85.0	80.5	81.1	382	96.1	95.8	81.2	89.5	90.8	91.3	91.2

Fuente: GOR - Encuesta Gallardete 2019

Elaboración: Subgerencia de Estadística - GPP

- Indicador P02

ENCUESTA PREMIO GALLARDETE																
RESULTADOS POR JEFATURA REGIONAL, 2019																
Lugar de trámite	2018 II					2019 I										
	Encuestas	Orientación	Atención	Tiempo de espera	Promedio ponderado (Base)	Encuestas	Orientación	Atención	Tiempo de espera	Promedio ponderado (Base)	Encuestas	Orientación	Atención	Tiempo de espera	Promedio ponderado (Base)	
Total	5,688	91.8	91.2	78.4	87.5	87.5	91.9	92.5	82.3	89.7	89.5	89.3	89.4	91.4	91.9	88.4
01-Piura	303	91.0	92.2	75.2	85.4	84.1	86.7	86.5	72.8	88.5	82.0	88.6	88.8	88.4	87.4	74.0
02-Trujillo	383	95.0	97.1	84.1	94.6	94.5	92.9	93.1	88.3	92.4	94.5	96.6	90.3	93.7	95.6	81.3
03-Tarapoto	372	90.1	81.7	78.7	74.7	75.1	77.4	77.3	78.8	81.1	82.3	72.7	73.5	74.9	74.7	66.5
04-Iquitos	279	95.5	95.3	87.3	88.4	87.6	92.3	91.9	85.0	82.4	78.3	82.3	81.1	85.3	85.8	82.8
05-Chimbote	300	90.5	92.1	82.1	87.6	89.7	88.5	88.6	91.1	93.7	90.0	88.6	87.9	91.3	88.5	81.3
06-Huancayo	346	91.0	91.0	85.3	91.0	89.6	89.9	88.9	86.3	85.8	80.5	85.5	85.8	84.6	84.7	87.9
07-Ayacucho	371	91.1	91.6	72.0	85.5	85.3	86.0	86.1	97.5	90.7	91.5	76.8	87.7	88.5	87.2	74.8
08-Arequipa	377	95.5	97.5	82.3	89.7	85.4	88.8	81.4	93.7	93.2	82.2	88.0	85.8	90.1	89.7	96.4
09-Cusco	340	93.9	93.9	72.1	85.3	81.5	85.3	85.0	79.6	89.5	93.8	84.6	89.3	85.4	88.8	89.7
10-Lima	301	95.5	95.5	89.0	93.4	91.1	93.6	93.4	90.3	91.4	94.3	89.3	90.9	87.5	91.6	89.1
11-Puno	338	84.9	75.3	58.0	70.1	76.6	74.6	74.9	35.7	86.6	87.4	79.3	88.2	88.2	85.8	68.6
12-Ica	381	93.8	93.3	84.0	89.5	91.3	88.4	88.8	91.1	96.6	92.7	97.4	96.1	95.7	95.8	88.3
13-Pucallpa	195	91.6	94.8	88.6	89.2	91.0	88.9	89.1	299	91.6	93.8	74.2	91.0	92.6	88.2	93.9
14-Huancavelica	372	99.5	99.7	88.9	97.7	99.5	99.5	97.3	98.1	98.4	97.1	98.4	98.7	98.0	98.1	98.0
15-Huánuco	368	95.4	95.9	91.0	95.1	92.4	94.4	94.2	124	100.0	100.0	96.8	98.0	99.2	99.2	93.9
16-Amazonas	361	88.4	87.8	61.8	85.3	85.0	80.5	81.1	382	96.1	95.8	81.2	89.5	90.8	91.3	91.2

Fuente: GOR - Encuesta Gallardete 2019

Elaboración: Subgerencia de Estadística - GPP

Matriz de Resultados

i. Impacto

- Indicador IO1

	Urbano	Rural	Fuente
3 Supuestos			
4 Cantidad de visitas	2	2	Estudio Factibilidad
5 Costo del pasaje	S/ 8.00	S/ 6.00	Estudio Factibilidad
6 Costo de la foto	S/ 6.00	S/ 8.00	Estudio Factibilidad
7 Tiempo de viaje ida y vuelta	62	40	Estudio Factibilidad
8 Tiempo de espera y toma de la fotografía	20	25	Estudio Factibilidad
9 Tiempo espera para la recepción de la foto	30	30	Estudio Factibilidad
10 Valor Social del Tiempo	S/ 6.81	S/ 4.56	https://www.mef.gob.pe/contenidos/mv_publica/anexo11_directiva001_2019EF6301.pdf
12 Cálculos			
13 Costos de tiempo del documentos	S/ 12.71	S/ 7.22	
14 Costos monetarios del documento	S/ 22.00	S/ 20.00	
15 Costo total documento	S/ 34.71	S/ 27.22	
16 % Área de residencia			21% INEI
17 Costo Unitario derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DNI	S/ 33.16		
18			
19 Solicitantes de 0 años (2019)			462,979
20 Solicitantes de 17 años (2019)			442,584
21			
22 Costo anual agregado derivado del cumplimiento de requisitos para inscripción y renovación del DN	S/ 30,032,314.19		
23			
24			
25			

■ **Indicador IO2**

	Urbano	Rural
Supuestos		
Cantidad de visitas	2	2 Estudio Factibilidad
Costo del pasaje	30	25 Estudio Factibilidad
Tiempo de viaje ida y vuelta	480	400 Estudio Factibilidad
Tiempo de espera en cola	24	24 Estudio Factibilidad
Tiempo de atención	240	240 Estudio Factibilidad
Valor Social del Tiempo	S/ 6.81	S/ 4.56 https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/anexos/anexo11_directiva001_2019EF6301.pdf
Calculos		
Costos de tiempo del documentos	S/ 168.89	S/ 100.93
Costos monetarios del documento	S/ 60.00	S/ 50.00
Costo total documento	S/ 228.89	S/ 150.93
% Area de residencia	79%	21%
Costo unitario para la obtención de copia certificada para migrantes internos	S/ 212.78	
Cantidad Copias de actas registrales solicitadas fuera de la ciudad de origen durante el 2019	1,810,913	
Actas de Nacimiento		1,211,113
Actas de Defunción		259,137
Actas de Matrimonio		309,663
Costo de transacción anual, agregado, para la obtención de copia certificada para migrantes internos	S/ 385,330,190.76	

ii. **Resultado 1**

■ **Indicador R11**

Luz Tarazona Cruz

De: Mariño Topayachi Belagá
 Enviado el: martes, 30 de noviembre de 2020 08:33 p.m.
 Para: Luz Tarazona Cruz
 CC: Aleja Sosa Moreno; Rocio de la Cruz Castillo; Eliana Vilchez Cardenas; Fernando Muchaypifa Carlos
 Asunto: RV: OFICIO DE SOLICITUD DE INFORMACION LINEA BASE - GRC
 Datos adjuntos: SOLICITUD GRC PDF

Buenas noches estimada Luz,
 En relación al ítem **Número de actas registrales en las cuales se identificaron observaciones y son depuradas por tipo de observación durante 2019** del documento adjunto, se remite el total de actas depuradas mediante rectificaciones administrativas, realizadas durante el año 2019 en la Actividad de Depuración de Actas Registrales de la SGD.

2019					
NACIMIENTO	ACTAS	MATRIMONIO	ACTAS	DEFUNCION	ACTAS
ACTAS DEPURADAS	95,479	ACTAS DEPURADAS	1,389	ACTAS DEPURADAS	22,177
ACTAS RECTIFICADAS		ACTAS RECTIFICADAS		ACTAS RECTIFICADAS	
RECTIFICACION ANOTACION TEXTUAL	2	RECTIFICACION DATOS MAL CONSERVADOS	15	RECTIFICACION ANOTACION TEXTUAL	3
RECTIFICACION DATOS MAL CONSERVADOS	288	RECTIFICACION OMISION DE DATOS	3	RECTIFICACION DATOS MAL CONSERVADOS	16
RECTIFICACION OMISION DE DATOS	483	RECTIFICACION OMISION DE SALVEDAD	36	RECTIFICACION OMISION DE DATOS	6
RECTIFICACION OMISION DE SALVEDAD	3,653	RECTIFICACION OMISION FIRMA / SELLO	12	RECTIFICACION OMISION DE SALVEDAD	39
RECTIFICACION OMISION FIRMA / SELLO	1,708			RECTIFICACION OMISION FIRMA / SELLO	1,051
TOTAL	5,874	TOTAL	66	TOTAL	1,812

Es preciso mencionar que la actividad de DAR viene depurando, desde el 2017, las actas procesadas automáticamente en tablas maestras sin previa evaluación, es decir que no cuentan con observaciones de la SGPRC, no obstante al pasar por la línea de depuración, estas han sido revisadas y depuradas mediante anotaciones marginales en cuanto correspondía.

■ **Indicador R12**

RV: SOLICITUD DE INFORMACION LINEA BASE - PROYECTO BID - Mensaje (HTML)

viernes 20/11/2020 18:51

Evelyn Rosa Soto García <esoto@reniecbid.gob.pe>
 RV: SOLICITUD DE INFORMACION LINEA BASE - PROYECTO BID

Mensaje remitido el 17/12/2020 14:41.
 Mensaje enviado con importancia Alta.
 Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

2. Número de copias de actas registrales solicitadas vía web (2019)

Descripción	Actas de Nacimiento	Actas de Defunción	Actas de Matrimonio	TOTAL 2019
Cantidad Copias de actas registrales solicitadas vía web durante el 2019	8,285	1,060	1,549	10,894

(Se consideró todas las copias de actas registrales, solicitadas vía web por los canales del Portal del Ciudadano con DNI y el Portal RENIEC)

3. Número de usuarios/solicitantes en Comunidades Nativas que usaron registros civiles (2019).
 No es posible generar el reporte en Registros Civiles, porque no se tiene identificados locales de SIRCM o Global Edition como comunidades nativas.

4. de DNIs provenientes de Actas Registrales Bilingües (información que fue generada con corte a Agosto y remitida en setiembre).

Descripción	2017	2018	2019	2020 (Agosto)	TOTAL DNI
Cantidad DNIs que fueron generados a partir de un Acta registral Bilingue	14,893	28,091	34,814	10,106	87,904

Esperando confirmación de recepción, y atenta a cualquier consulta adicional

Bendiciones,

25 NAYRUTH BOCÁNGEL ROZAS
 Analista de Proyectos Informáticos
 Gerencia de Tecnología de la Información

iii. Resultado 2

■ Indicador R21

RV: SOLICITUD DE INFORMACIÓN LINEA BASE - PROYECTO BID - Mensaje (HTML)

Wueves 20/11/2020 18:31

Evelyn Rosa Soto García <esoto@reniecbid.gob.pe>
RV: SOLICITUD DE INFORMACIÓN LINEA BASE - PROYECTO BID

Para: Fernando Yepes

Mensaje reenviado el 17/12/2020 14:41.
Mensaje enviado con importancia Alta.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

2. Número de copias de actas registrales solicitadas vía web (2019)

Descripción	Actas de Nacimiento	Actas de Defunción	Actas de Matrimonio	TOTAL 2019
Cantidad Copias de actas registrales solicitadas vía web durante el 2019	8,285	1,060	1,549	10,894

(Se consideró todas las copias de actas registrales, solicitadas vía web por los canales del Portal del Ciudadano con DNIe y el Portal RENIEC)

3. Número de usuarios/solicitantes en Comunidades Nativas que usaron registros civiles (2019).
No es posible generar el reporte en Registros Civiles, porque no se tiene identificados locales de SIRCM o Global Edition como comunidades nativas.

4. de DNIs provenientes de Actas Registral Bilingües (información que fue generada con corte a Agosto y remitida en setiembre).

Descripción	2017	2018	2019	2020 (Agosto)	TOTAL DNI
Cantidad DNIs que fueron generados a partir de un Acta registral Bilingüe	14,893	28,091	34,814	10,106	87,904

Esperando confirmación de recepción, y atenta a cualquier consulta adicional

Bendiciones,

 **MAYRUTH BOCÁNGEL ROZAS**
Analista de Proyectos Informáticos
Gerencia de Tecnología de la Información

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar

iv. Resultado 3

■ Indicador R31

2					
3	Supesto				
4	Costo de envío	S/	6.02		
5	Peso hoja (kilogramos)		0.0036		
6	Numero papeles de sustento por tramite		9		
7	Peso DNI		0.017010015		
8	Calculos				
9					
10	Costo derivado de la descentralización de la impresión de los documentos de Lima				
11					
12	Numero de entregas de DNI		2,038,947	Se filtra OR Lima - OR Miraflores y sedes en el extranjero	
13	Peso en Kg para enviar		34,682.52		
14	Costo		S/ 308,645.17		
15					
16	Costo de envío de expedientes para el trámite de los documentos de identificación				
17					
18	Numero de tramites DNI		2,235,962	Se filtra OR Lima - OR Miraflores y sedes en el extranjero	
19	Peso en Kg para enviar		37,564.16		
20	Costo		S/ 325,080.73		
21					
22					
23	Costos de envios para tramites de DNI y actas registrales		S/ 414,625.90		
24					
25					
26					
27					