



GESTION POR PROCESOS

EXPERIENCIA DEL RENIEC

MBA Ing. Tobías Aliaga Vilchez, PMP
Gerente de Calidad e Innovación
RENIEC
Setiembre - 2015

RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



“Una organización es tan buena como lo son sus procesos”

(Rummbler y. Brache)



Índice

- 1. Acerca de RENIEC.**
- 2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.**
- 3. Mapa de Procesos de Alto Nivel**
- 4. Proceso Detallado**
- 5. Seguimiento y Monitoreo**
- 6. Mejora de Procesos**
- 7. Resultados por la Gestión por Procesos**
- 8. Plataforma de Gestión por Procesos**



ACERCA DE RENIEC

VISION

"Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones".

MISION

Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural.



SERVICIOS



Índice

1. Acerca de RENIEC.
2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.
3. Gobierno de Procesos RENIEC
4. Mapa de Procesos de Alto Nivel
5. Proceso Detallado
6. Seguimiento y Monitoreo
7. Mejora de Procesos
8. Resultados por la Gestión por Procesos
9. Plataforma de Gestión por Procesos

Alineamiento a la Estrategia



Objetivos Estratégicos

- Mejora al servicio
- Atención a sectores vulnerables
- Innovación y uso de tecnología

Valores Institucionales

Excelencia en el servicio

Política Institucional

10. Reingeniería de la Estructura Organizativa para mejorar la atención del ciudadano: Transformar el modelo jerárquico actual de la institución a un efectivo modelo de **gestión basado en procesos**.

Recursos para la Acción: Enfoque de gestión por procesos

Es importante señalar que el RENIEC viene **implementando la Gestión por Procesos** como parte de las acciones de modernizar la gestión institucional bajo un enfoque de Gerencia por Resultados. Para el efecto cuenta con un conjunto de procesos institucionales que definen y dan origen a los procesos claves, los procesos de soporte, los procesos de gestión y su relación con los clientes y proveedores, **en el marco de la mejora continua**



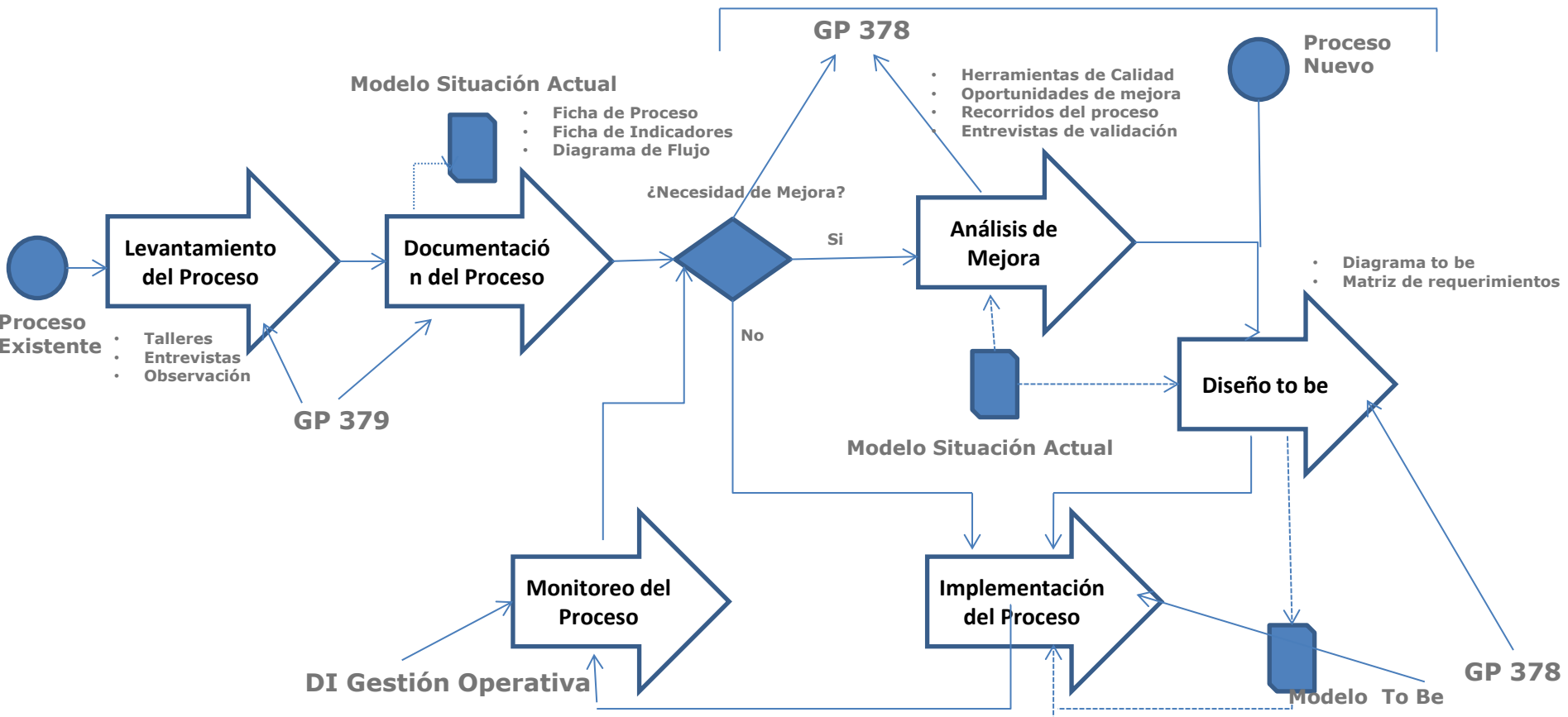
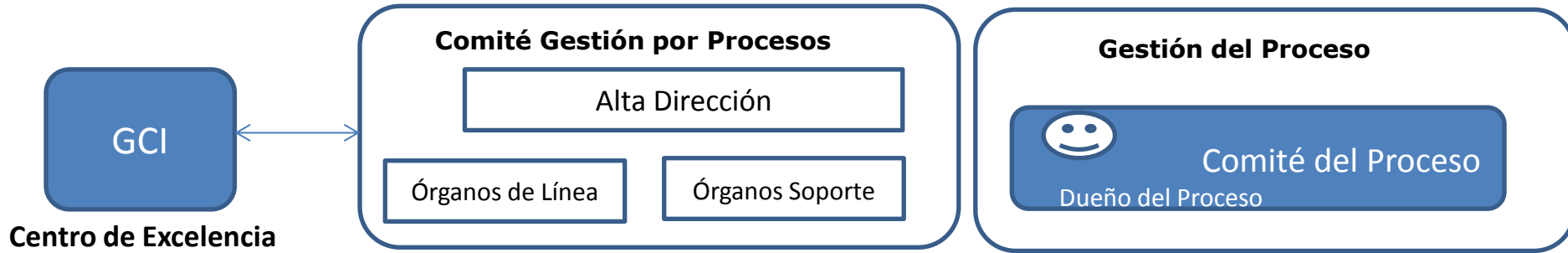
Índice

1. Acerca de RENIEC.
2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.
3. Gobierno de Procesos RENIEC
4. Mapa de Procesos de Alto Nivel
5. Proceso Detallado
6. Seguimiento y Monitoreo
7. Mejora de Procesos
8. Resultados por la Gestión por Procesos
9. Plataforma de Gestión por Procesos

RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Gobierno de Gestión por Procesos





Índice

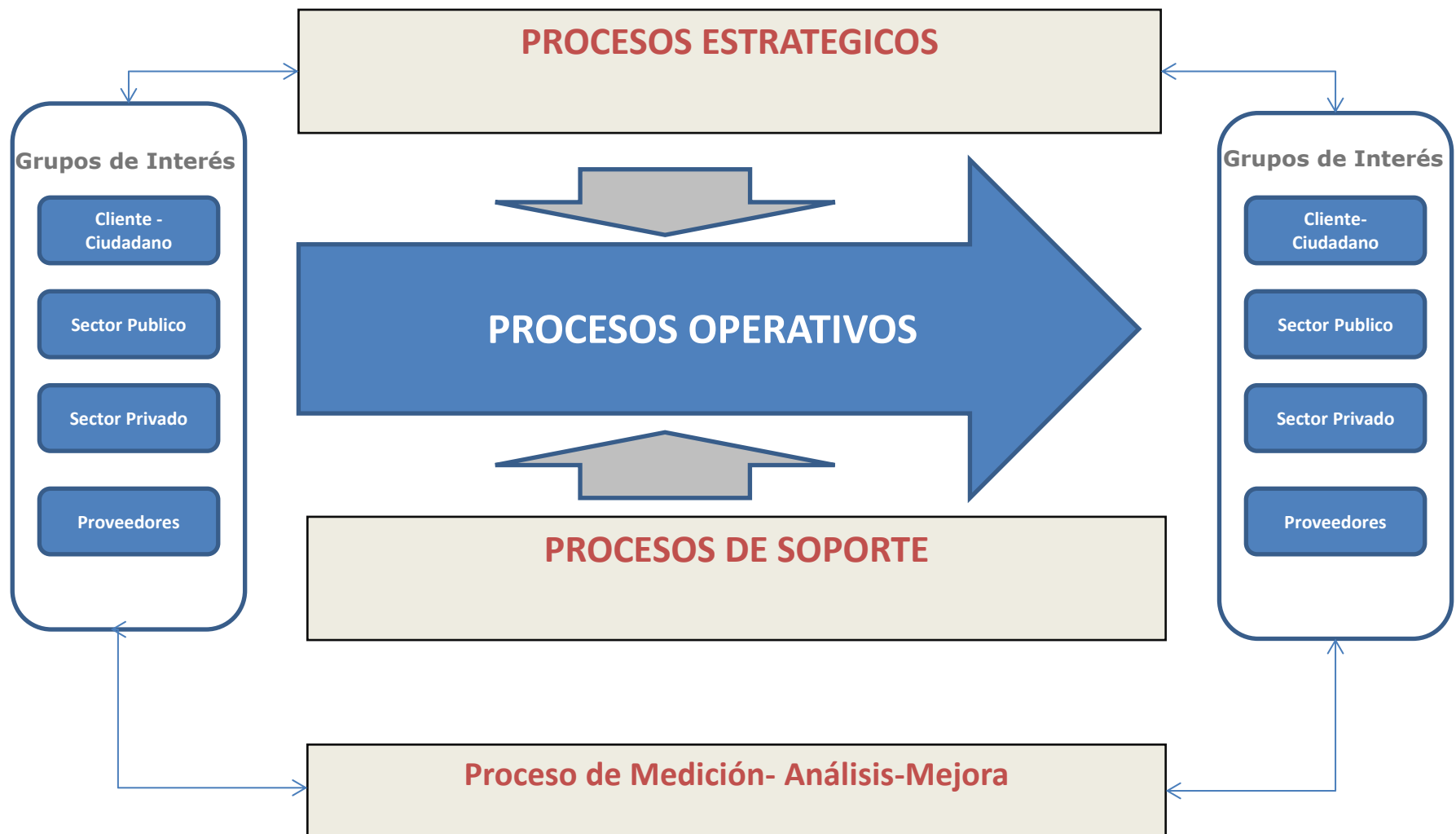
1. Acerca de RENIEC.
2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.
3. Gobierno de Procesos RENIEC
4. Mapa de Procesos de Alto Nivel
5. Proceso Detallado
6. Seguimiento y Monitoreo
7. Mejora de Procesos
8. Resultados por la Gestión por Procesos
9. Plataforma de Gestión por Procesos

RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



Mapa de Procesos





Índice

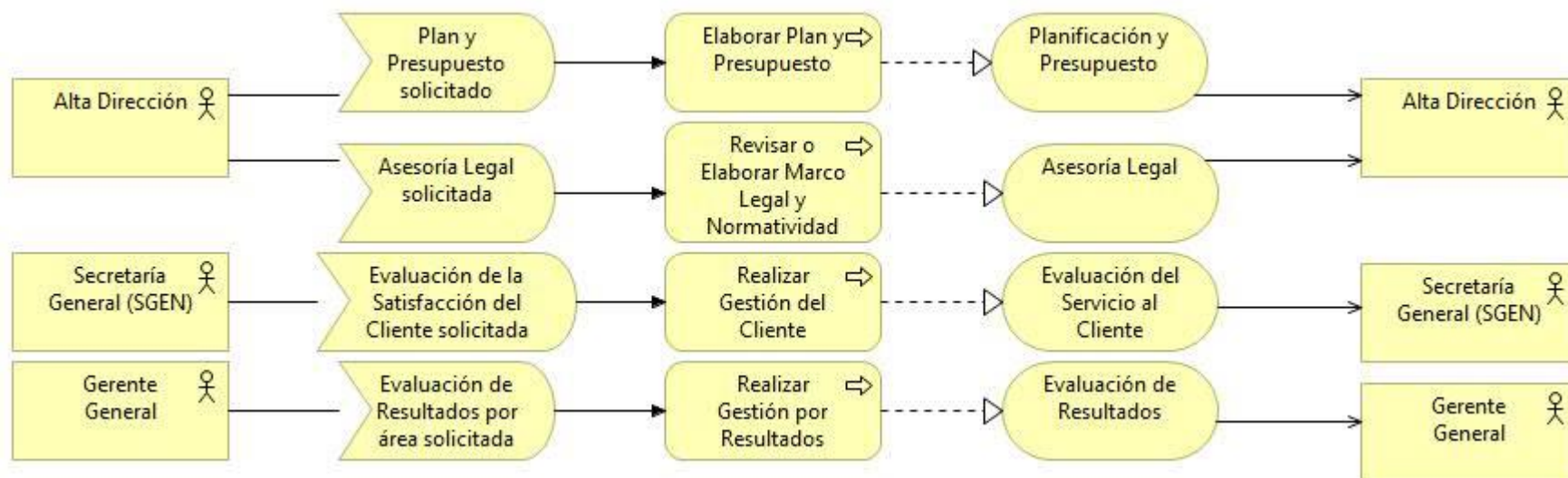
1. Acerca de RENIEC.
2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.
3. Gobierno de Procesos RENIEC
4. Mapa de Procesos de Alto Nivel
5. Proceso Detallado
6. Seguimiento y Monitoreo
7. Mejora de Procesos
8. Resultados por la Gestión por Procesos
9. Plataforma de Gestión por Procesos

RENIEC

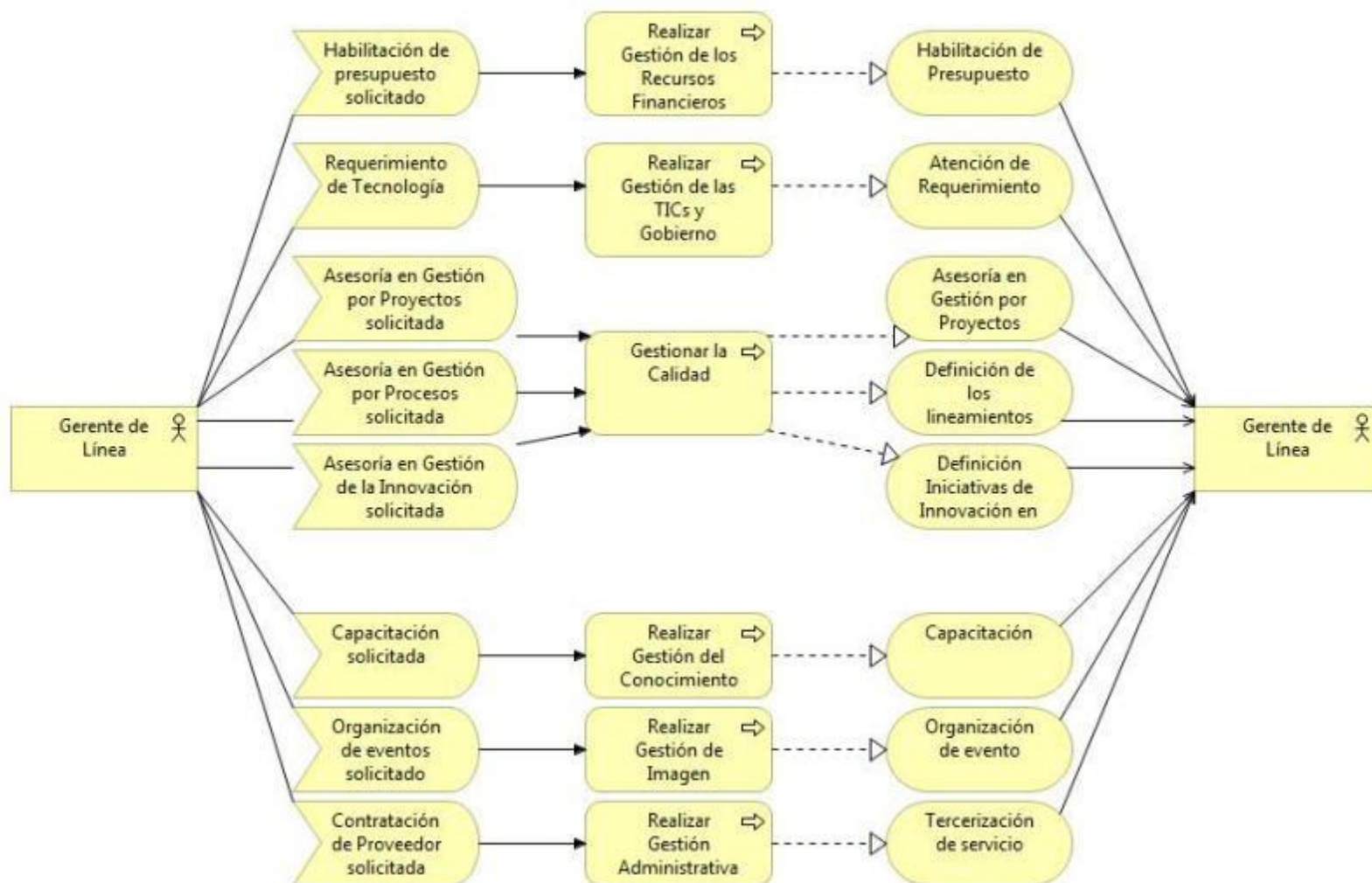
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Proceso Detallado

Arquitectura de Procesos Estratégico RENIEC



Arquitectura de Procesos Soporte RENIEC

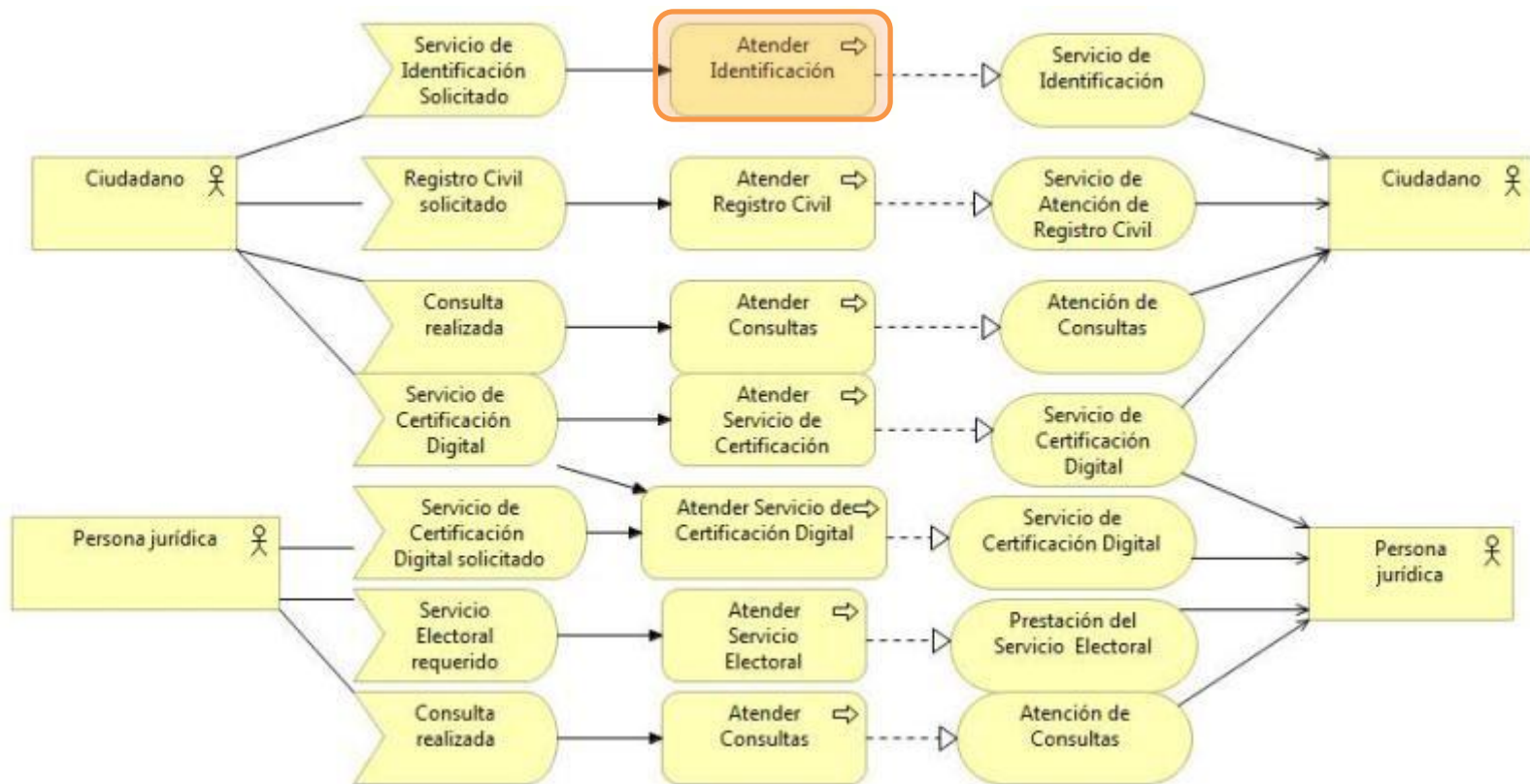


RENIEC

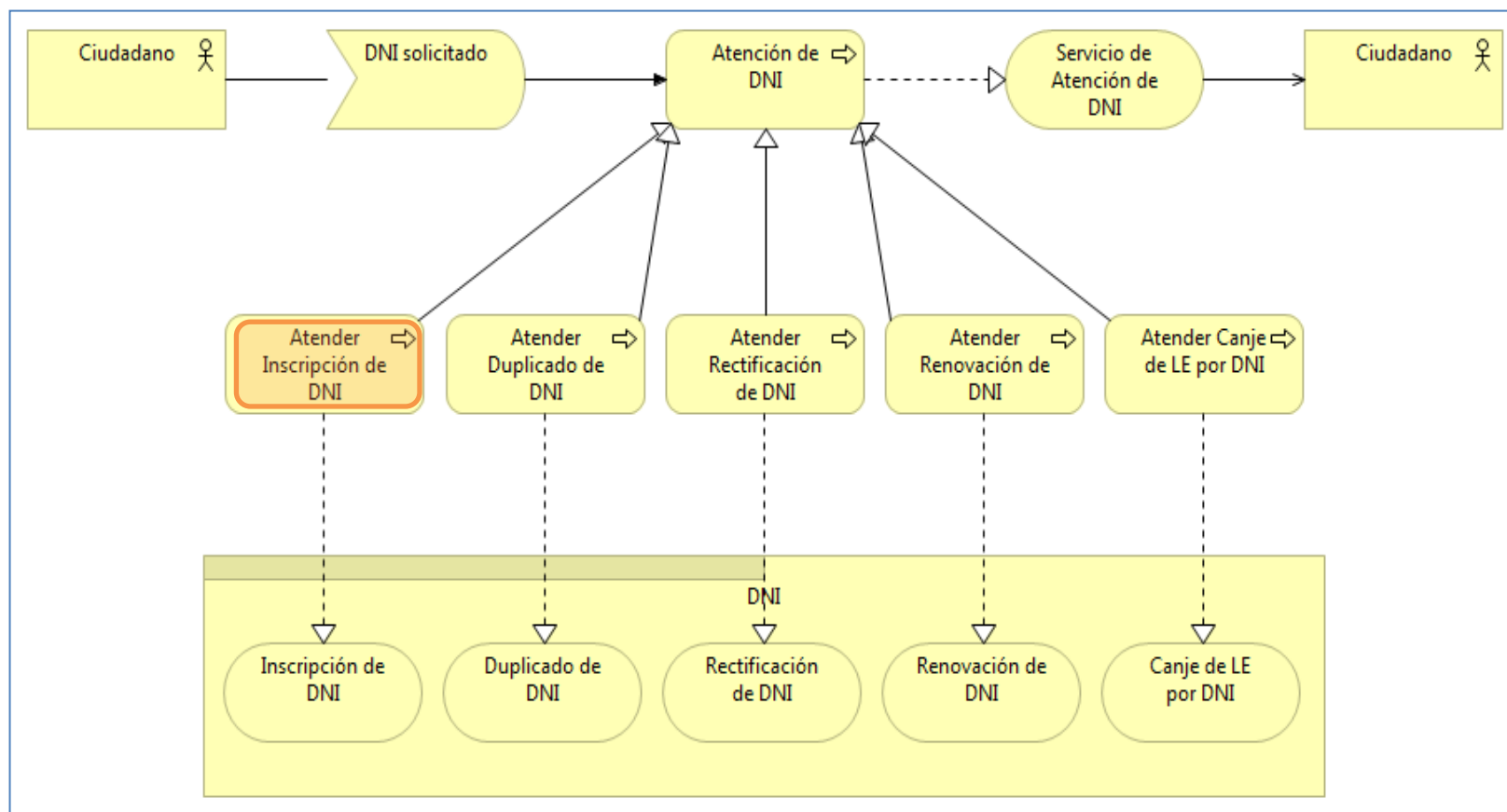
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Proceso Detallado

Arquitectura de Procesos Misionales RENIEC



Atención de DNI

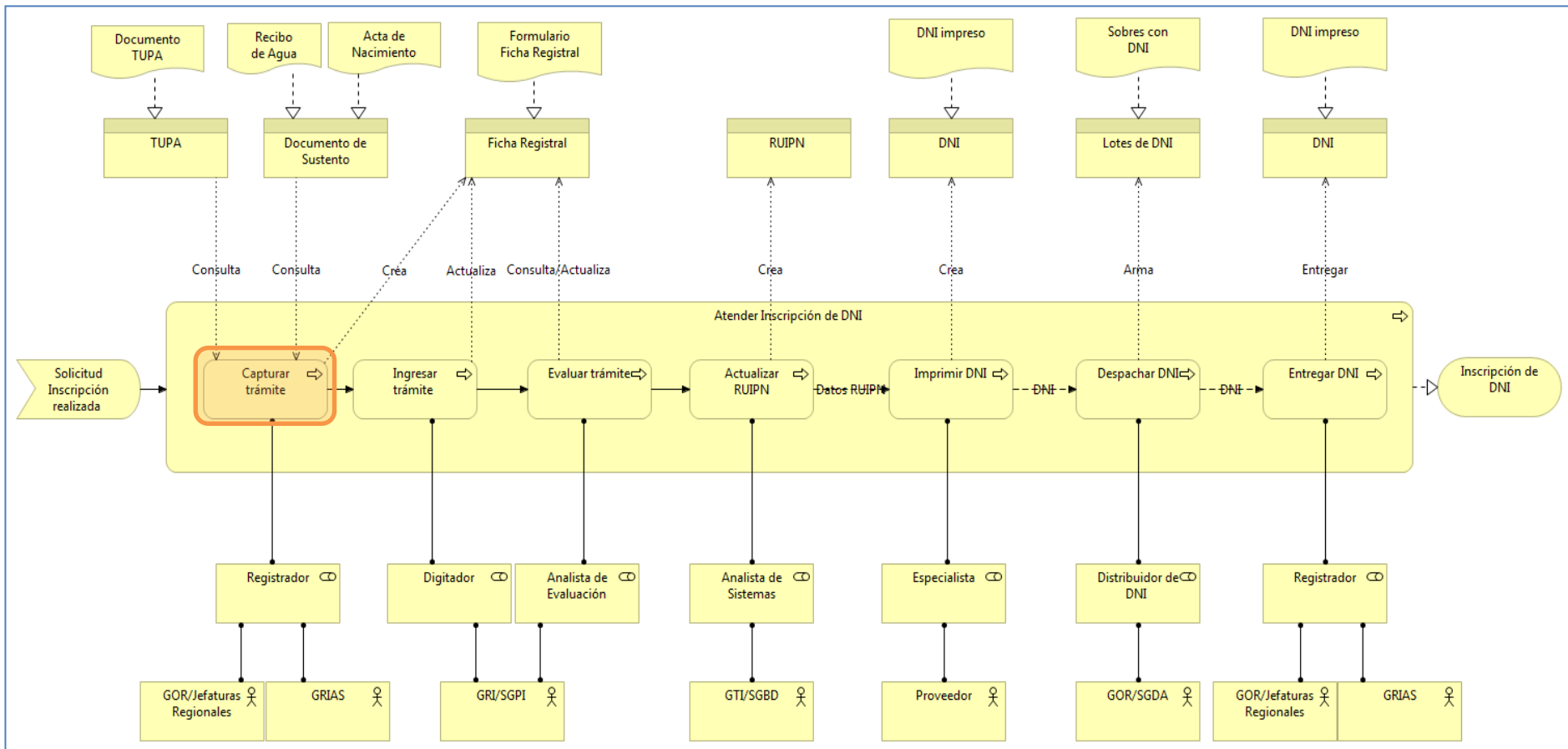


RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Proceso Detallado

Atender Inscripción de DNI



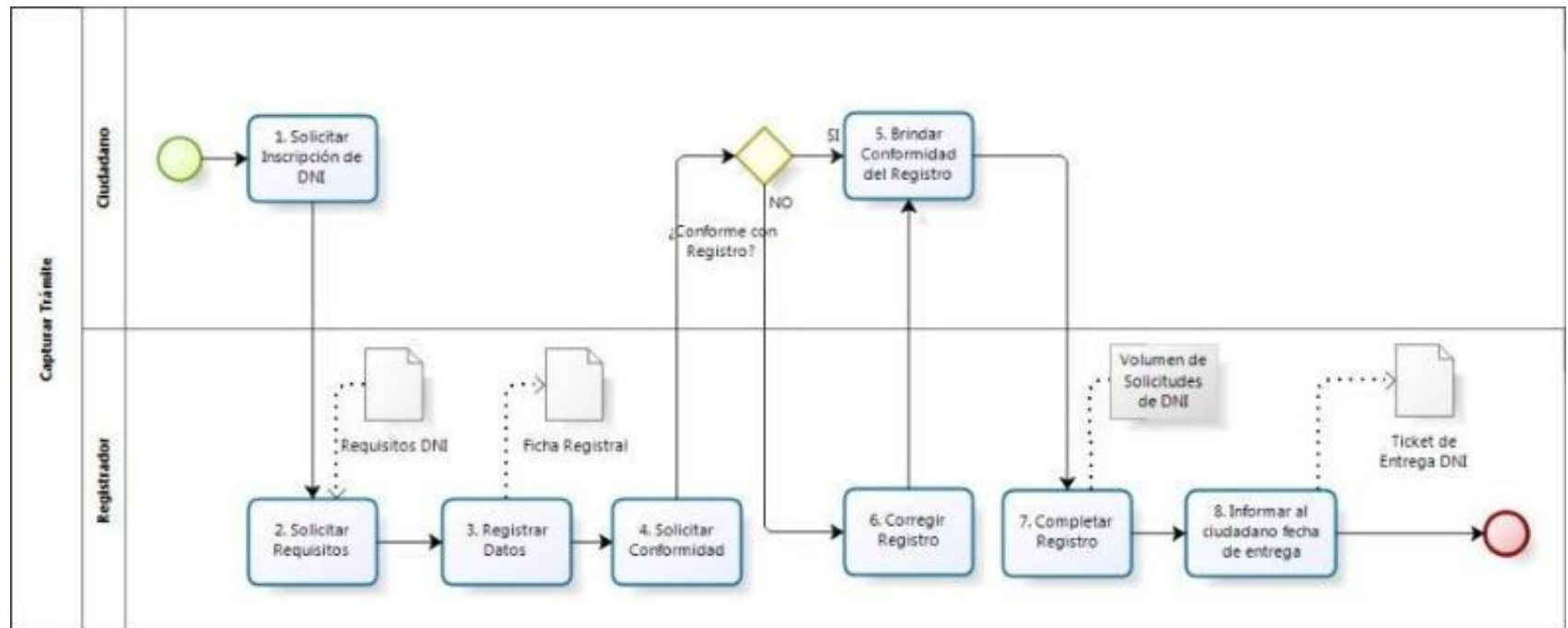
RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



Proceso Detallado

Capturar Trámite de DNI



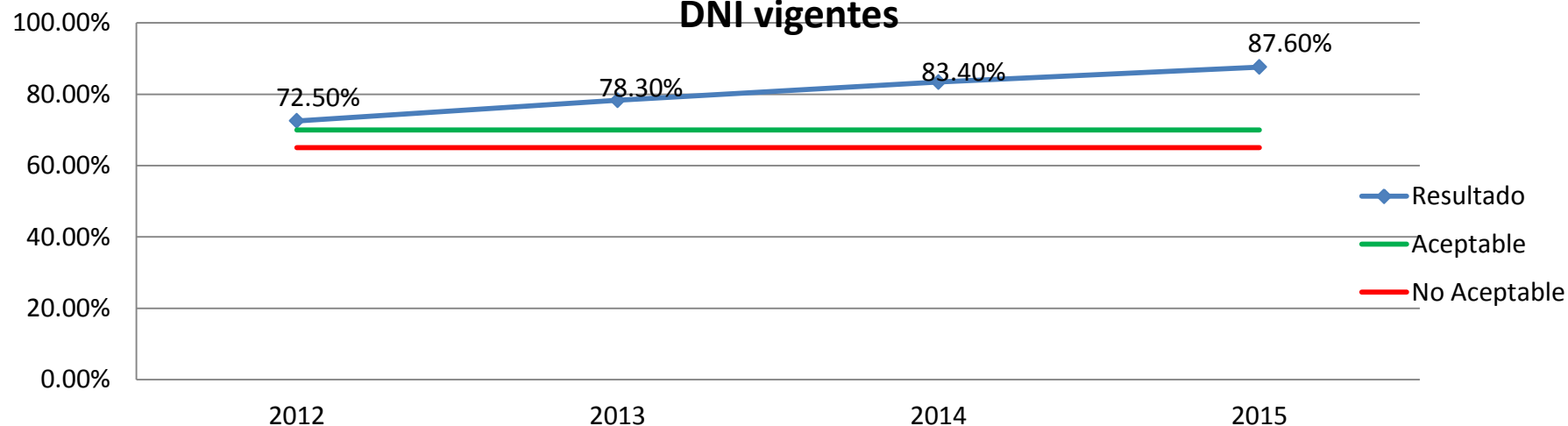


Índice

1. Acerca de RENIEC.
2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.
3. Gobierno de Procesos RENIEC
4. Mapa de Procesos de Alto Nivel
5. Proceso Detallado
6. Seguimiento y Monitoreo
7. Mejora de Procesos
8. Resultados por la Gestión por Procesos
9. Plataforma de Gestión por Procesos

Atender Inscripción de DNI

Porcentaje de tramites atendidos de acuerdo a los plazos de entrega del DNI vigentes



	2012	2013	2014	2015
Resultado	72.50%	78.30%	83.40%	87.60%
Aceptable	70.01%	70.01%	70.01%	70.01%
No Aceptable	64.99%	64.99%	64.99%	64.99%

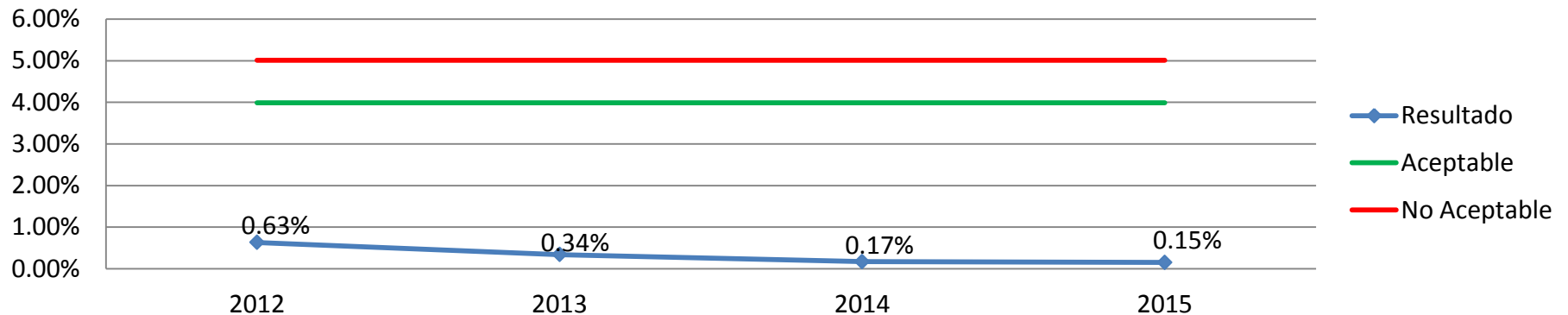
RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Seguimiento y Monitoreo

Atender Inscripción de DNI

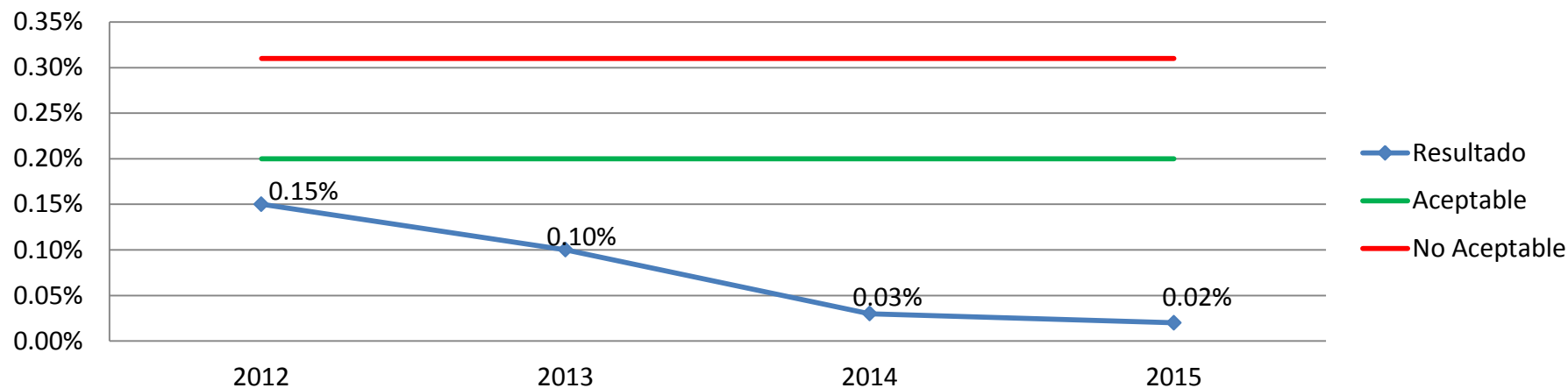
Porcentaje de reclamos en relación a los plazos de entrega reportados por GII



	2012	2013	2014	2015
Resultado	0.63%	0.34%	0.17%	0.15%
Aceptable	3.99%	3.99%	3.99%	3.99%
No Aceptable	5.01%	5.01%	5.01%	5.01%

Atender Inscripción de DNI

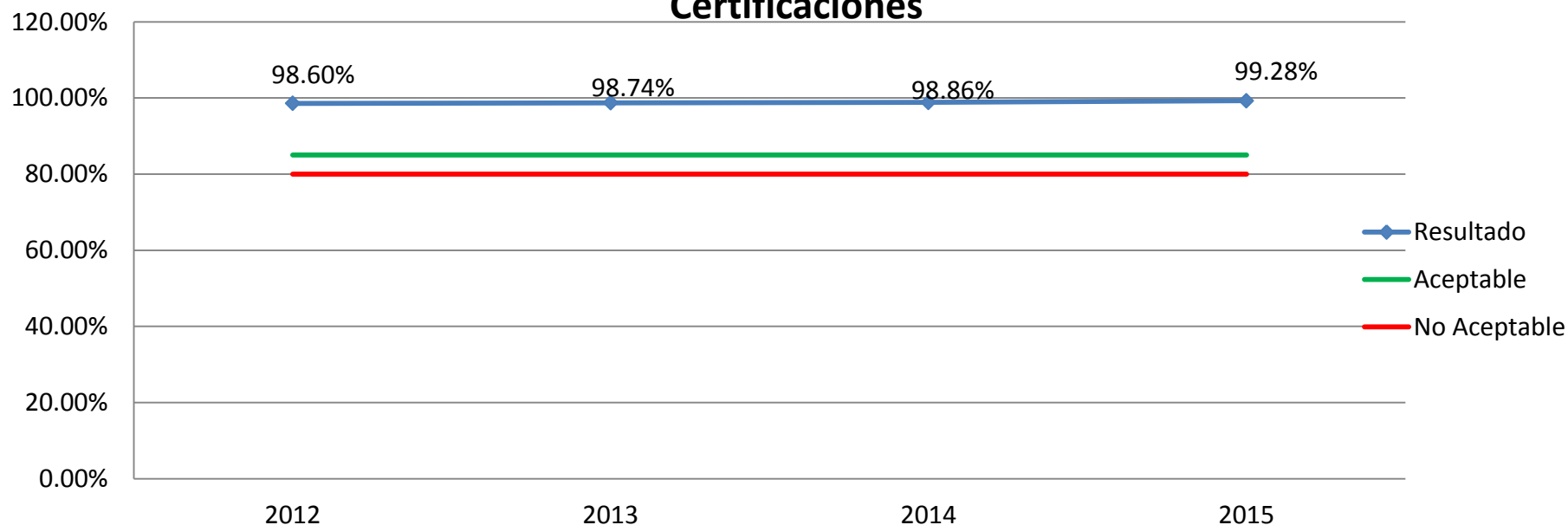
Porcentaje inscripciones extemporaneas detectados por el AFIS mal calificados en el Area de Evaluación



	2012	2013	2014	2015
Resultado	0.15%	0.10%	0.03%	0.02%
Aceptable	0.1999%	0.1999%	0.1999%	0.1999%
No Aceptable	0.3101%	0.3101%	0.3101%	0.3101%

Atender Emisión de Certificados Registrales

Porcentaje de tramites atendidos de acuerdo a los plazos de entrega de Certificaciones



	2012	2013	2014	2015
Resultado	98.60%	98.74%	98.86%	99.28%
Aceptable	85.01%	85.01%	85.01%	85.01%
No Aceptable	79.99%	79.99%	79.99%	79.99%

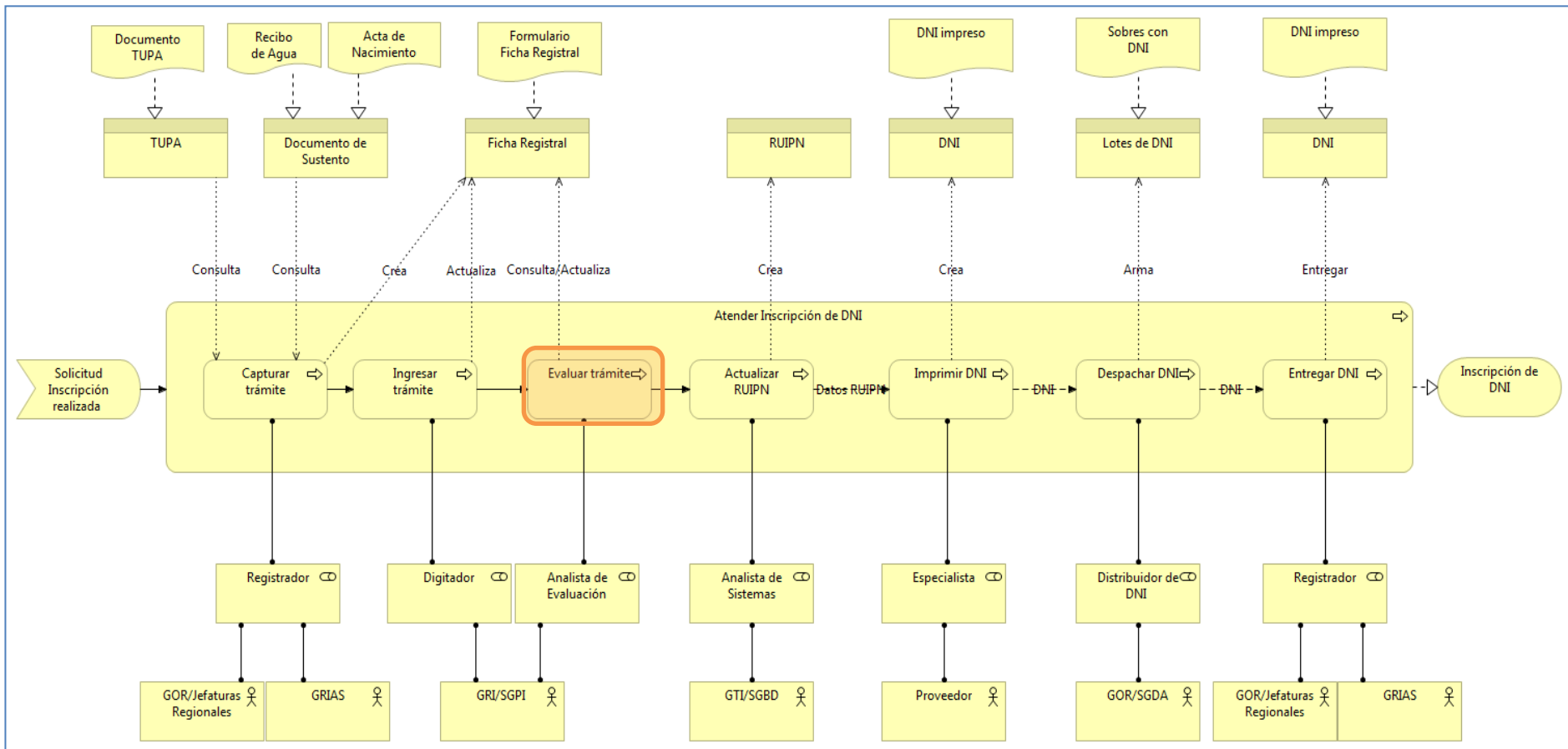


Índice

1. Acerca de RENIEC.
2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.
3. Gobierno de Procesos RENIEC
4. Mapa de Procesos de Alto Nivel
5. Proceso Detallado
6. Seguimiento y Monitoreo
7. Mejora de Procesos
8. Resultados por la Gestión por Procesos
9. Plataforma de Gestión por Procesos

1

Atender Inscripción de DNI



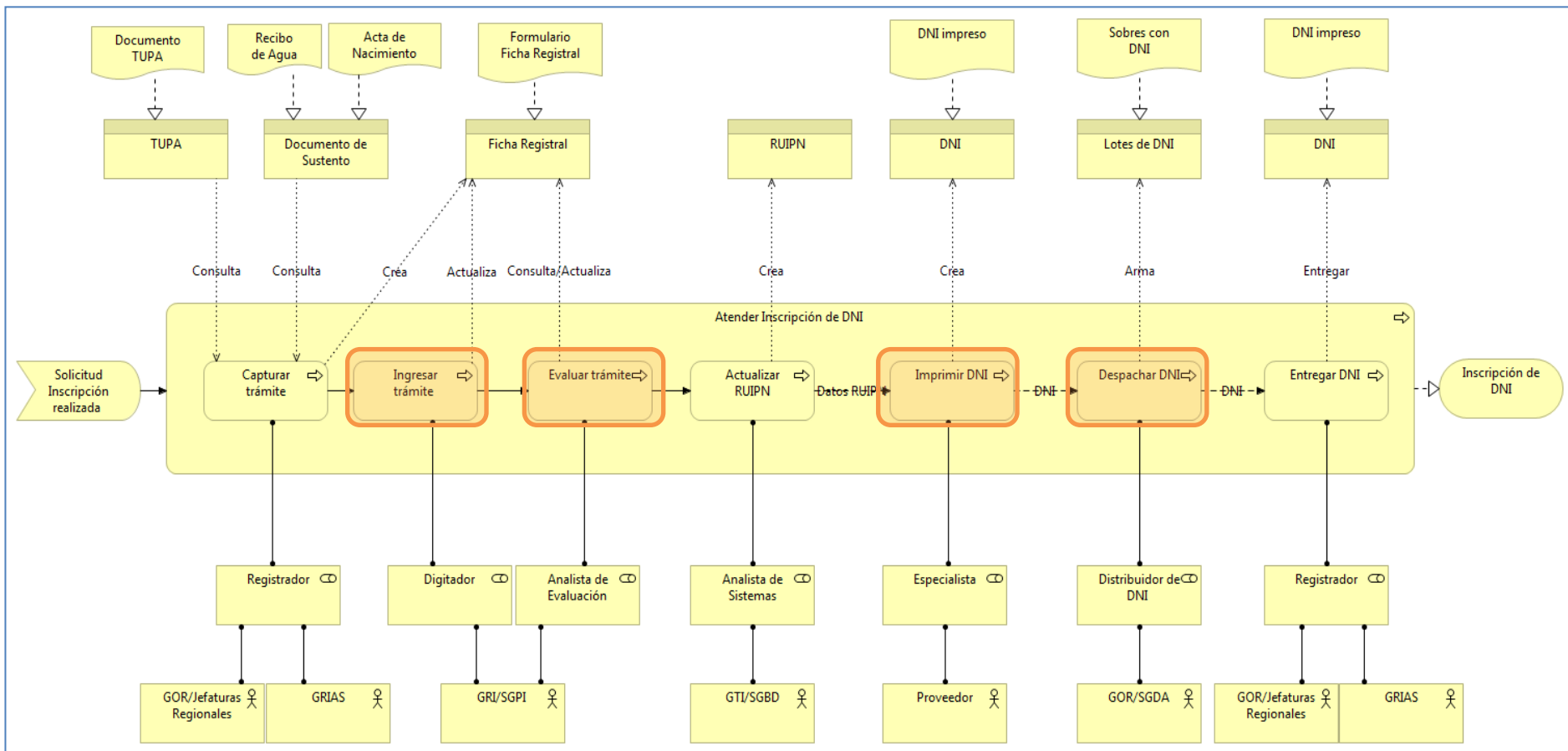
1

Eliminación de Duplicidad de Identidad



- Mayores niveles de control para detección de fraudes (peritos + Sistema Biométrico).
- Uso de diferentes biometrías para control (huellas , rostro).
- Reducción del tiempo de evaluación de trámites de identificación.

2 Atender Inscripción de DNI



2

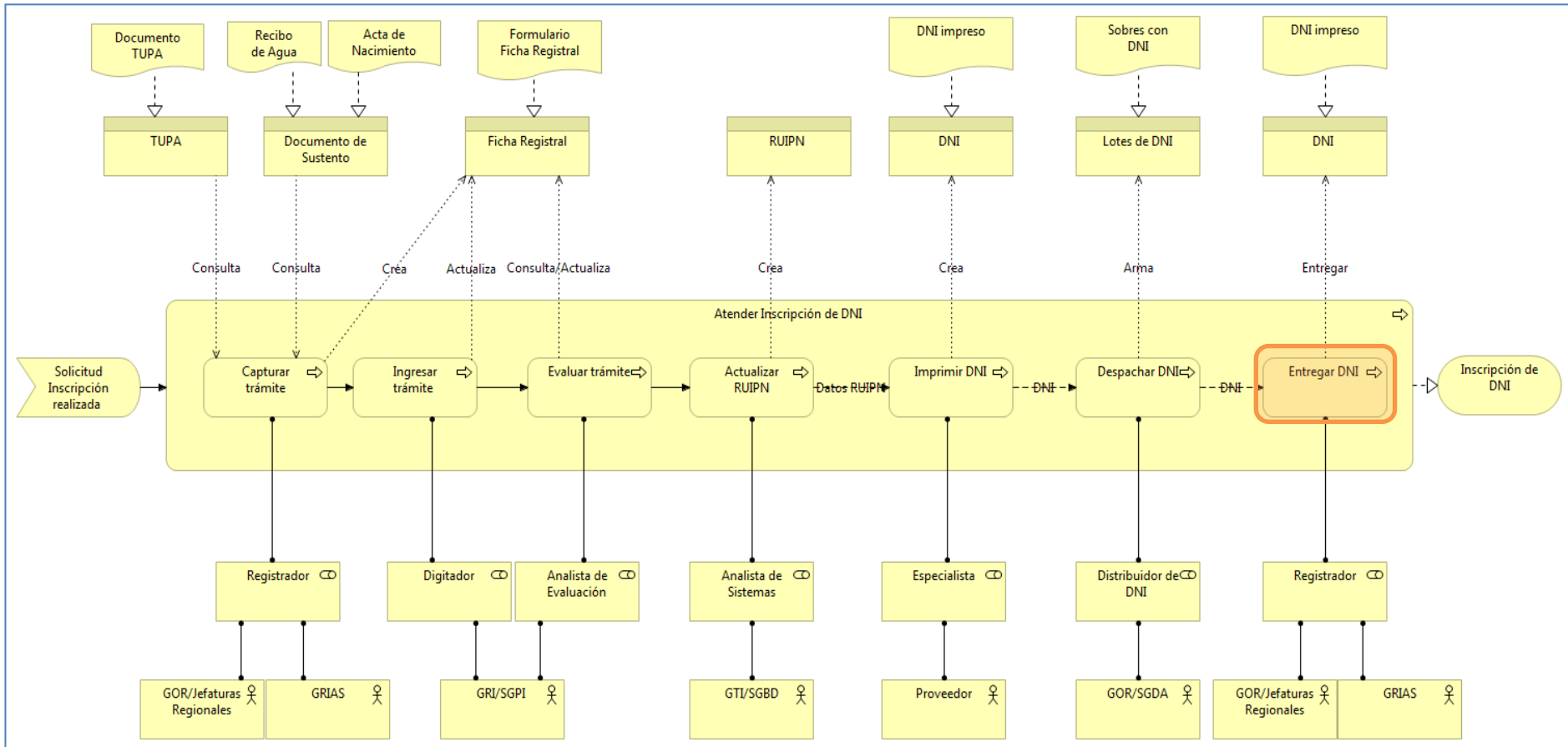
Descentralización del Procesos de DNI



- Evaluación de trámites descentralizada.
- Menor tiempo en traslado de fichas para impresión.
- Menor tiempo de traslado de DNI a oficinas de entrega.

3

Atender Inscripción de DNI





Mejora de Procesos

3

Entrega a Domicilio



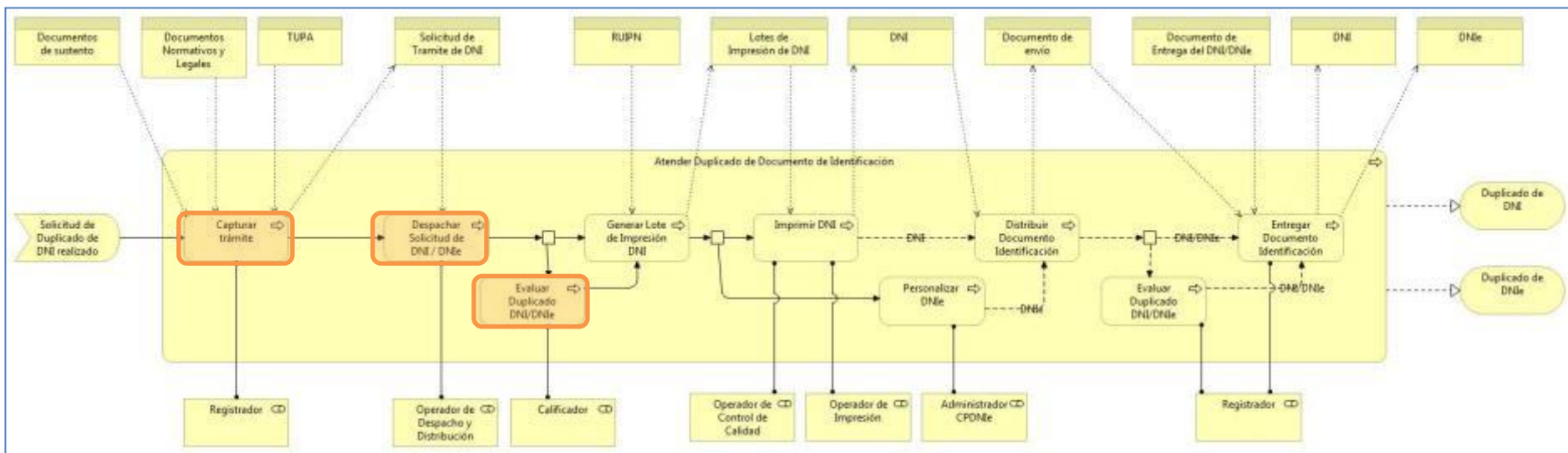
Podrás
elegir la opción
de entrega
del DNI a
domicilio



- Ahorro de tiempo a ciudadano en traslado a Oficinas.
- Descongestionamiento de Oficinas de Atención.

4

Atender Duplicado de DNI



4

Duplicado de DNI



RENIEC **DUPLICADO DEL DNI**

RECIBO DEL BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN **PAGO DE TRIBUTOS SISTEMA ELECTORAL RENIEC**

TRIBUTOCODIGO:

DUPLICADO /EMISION DNI /ACT. IMAGEN

DOCUMENTO: 1 L.ELECT/DNI NR0:

CANT. DOC.: 0001

MONTO S/.: *****19.00

049257 - 7 21 OCT 2002 9650 0130 0002 09:04:14

NUM. RECIBO: FECHA DE PAGO:

CLIENTE:

013300045

[Regresar](#) [Continuar](#) [Salir](#)

copyright © 2003 RENIEC Todos los derechos reservados

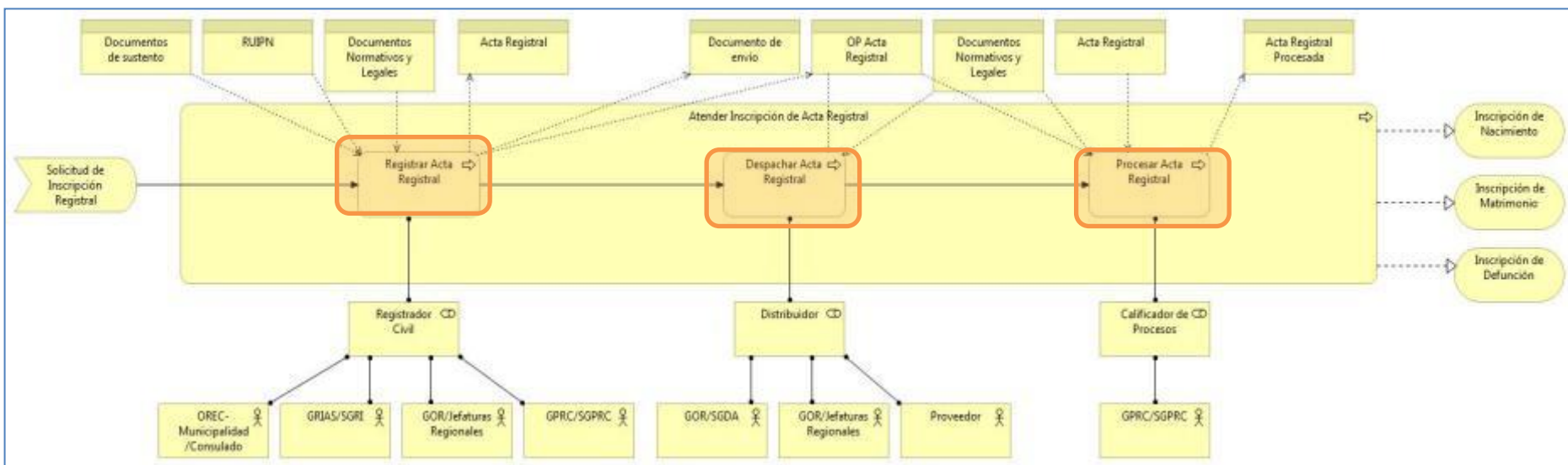


**DE 30 DÍAS A
2 DÍAS**

- Pago e ingreso de solicitud en un solo lugar.
- Ampliación de cobertura para recepción de solicitudes.
- Cooperación entre instituciones.

5

Proceso Atender Inscripción de Acta Registral



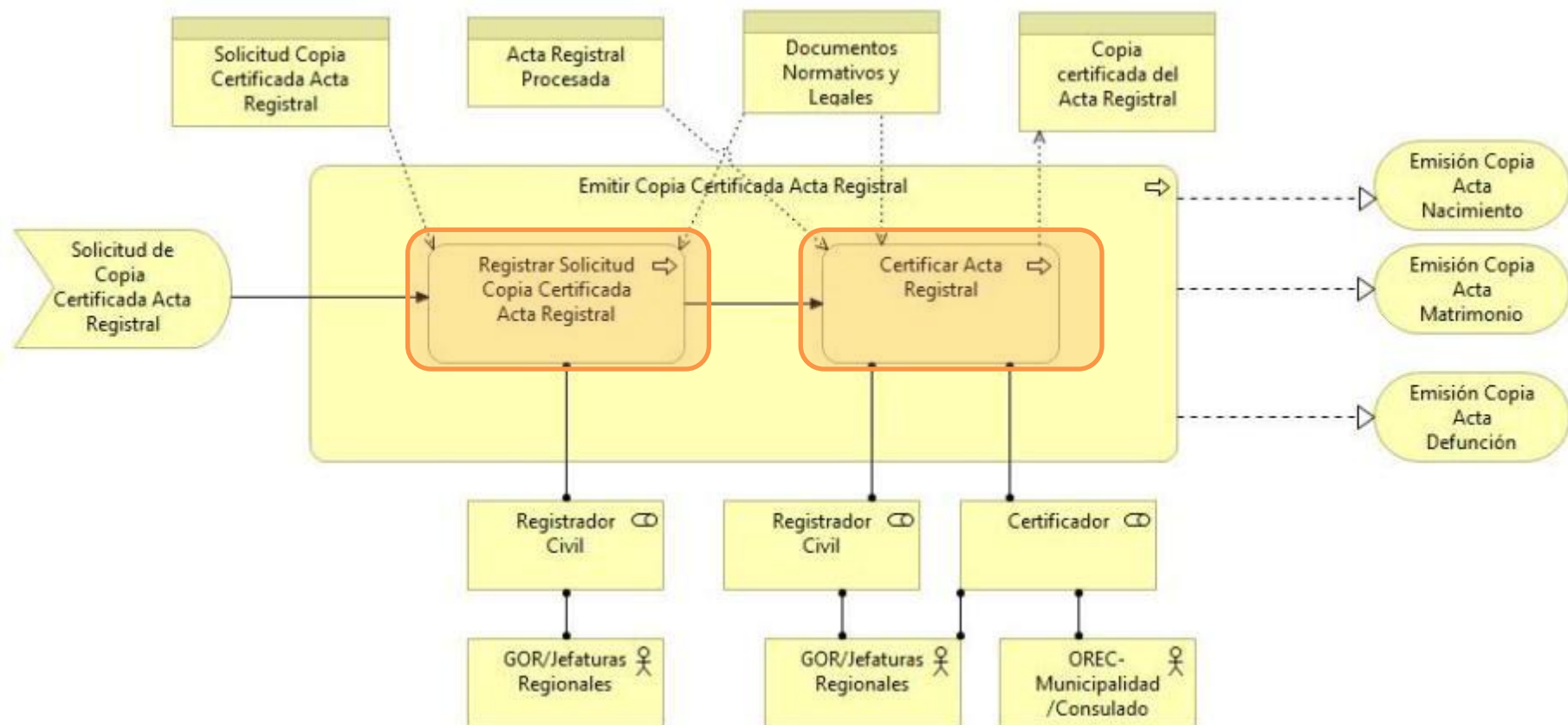
5

Registros Civiles . net



- Registro de Nacido Vivo del Minsa, Registro en Municipalidades y procesamiento en RENIEC integrado.
- Integración de Base datos de Registros Civiles , RUIPN y Nacido Vivo .
- Las actas registradas son convertidas a micro formas digitales .
- Se cuenta con un centro de almacenamiento de las micro formas generadas (con Certificado de idoneidad Técnica).

6 Proceso Emitir Copia Certificada Acta Registral



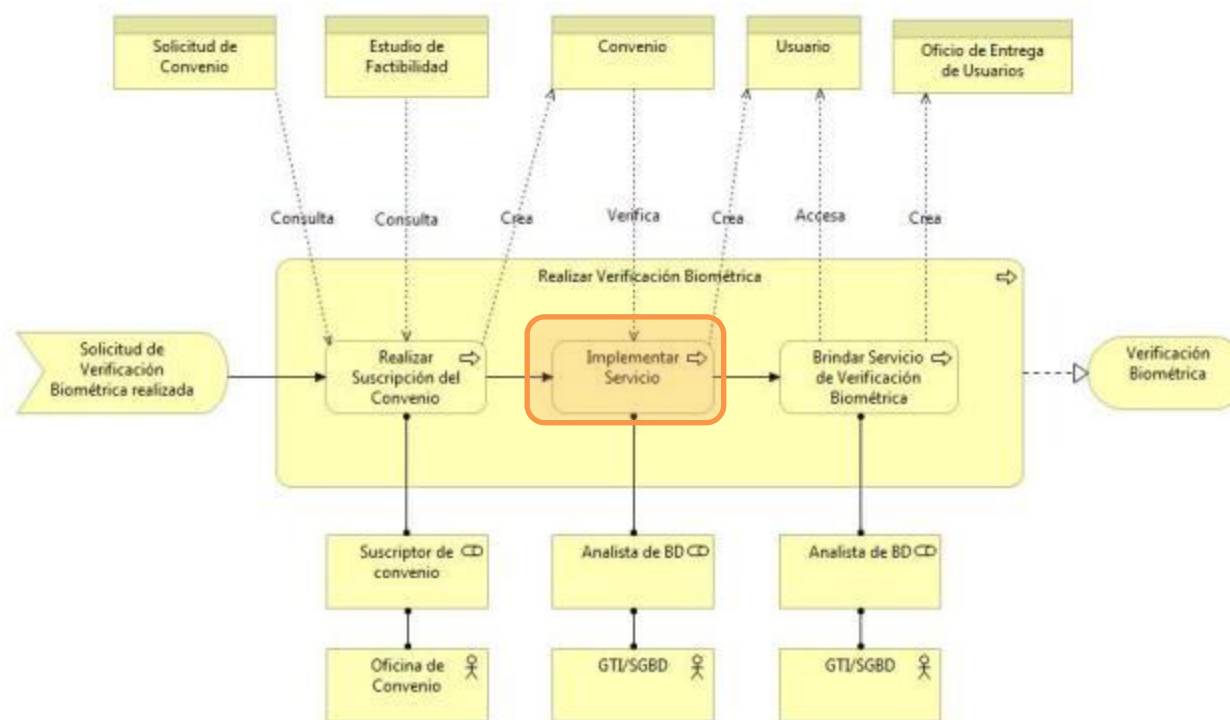
6

Plataforma Virtual MultiServicios



- Disponibilidad las 24 horas del día.
- Acceder a las Copia certificada desde cualquier punto del Perú.
- Reducción de tiempo de obtención de copia certificada de 3 días a 5 minutos.
- El 40 % de las actas registrales se pueden obtener por este medio.

7 Proceso Realizar Verificación Biométrica



7

Verificación Biométrica



- Identificación de identidad inmediata.
- Certeza de la identidad de cualquier persona.
- Cooperación interinstitucional.

Índice

1. Acerca de RENIEC.
2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.
3. Gobierno de Procesos RENIEC
4. Mapa de Procesos de Alto Nivel
5. Proceso Detallado
6. Seguimiento y Monitoreo
7. Mejora de Procesos
8. Resultados por la Gestión por Procesos
9. Plataforma de Gestión por Procesos

RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



Registro Identificación

**Registro
DNI**

99.36%

59.3% (2005)



Registro Civil

**Registro
Civil**

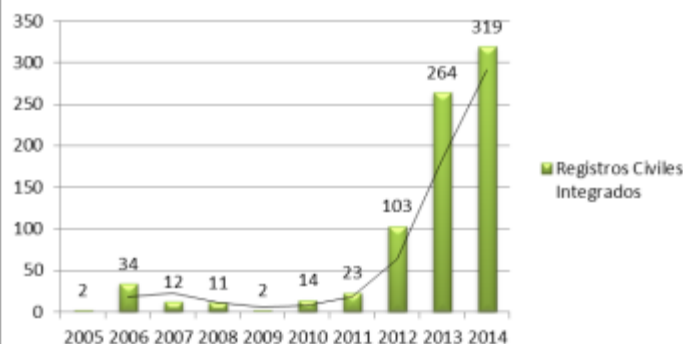
**40% Nac.
90% Lima**

Resultados



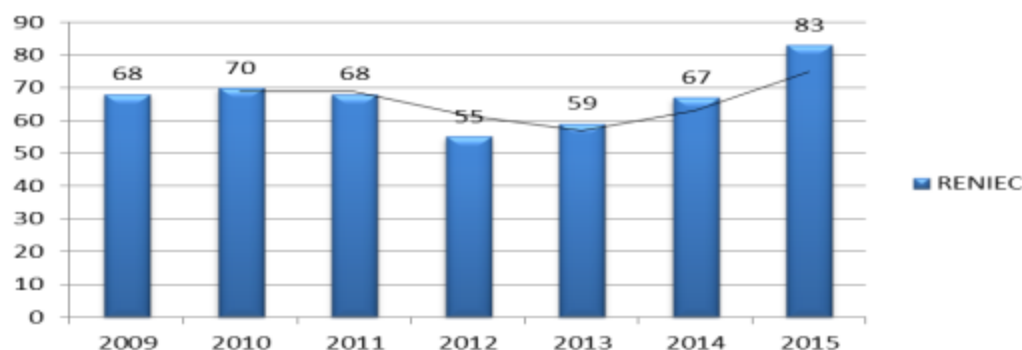
Al 2014 se han identificado a 32,722,000 ciudadanos, mostrándose la cobertura de identificación alcanzada por rangos de edades (de 0 a 75 años a más).

Registros Civiles Integrados



Al 2014, se ha integrado el 40% de Registros Civiles a nivel nacional (734 OREC)

Nivel de Confianza RENIEC



Fuente:
Ipsos



Índice

- 1. Acerca de RENIEC.**
- 2. Alineamiento de la GP a la Estrategia.**
- 3. Gobierno de Procesos RENIEC**
- 4. Mapa de Procesos de Alto Nivel**
- 5. Proceso Detallado**
- 6. Seguimiento y Monitoreo**
- 7. Mejora de Procesos**
- 8. Resultados por la Gestión por Procesos**
- 9. Plataforma de Gestión por Procesos**

Plataforma de Gestión por Procesos

RENIEC

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC RENIEC

Gestión de la
Innovación



Gestión por
proyectos

Gestión por procesos

Arquitectura Institucional

Marco de Gestión por
procesos en RENIEC

Buenas practicas y
mejora continua



CAD
Ciudadanos al Día



Sistemas de Gestión



Modelos de Excelencia



Reconocimientos y Premios



2006

2008

2010

2012

2014

2005

2007

2009

2011

2013





GRACIAS !!!

MBA Ing. Tobías Aliaga Vilchez, PMP
Gerente de Calidad e Innovación
taliaga@reniec.gob.pe
RENIEC
Setiembre - 2015