



**Postulación al Premio Proyectos 2012  
Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información CMSI**

**SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITE  
DOCUMENTARIO – SITD**

## INDICE

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>4</b>
<b>I. Contexto económico y social del Perú en la última década.....</b>	<b>6</b>
1.1. Crecimiento económico .....	6
1.2. Desarrollo social .....	7
1.3. Lucha contra la pobreza .....	7
1.4. Reforma y Modernización de la Gestión del Estado .....	10
<b>II. Políticas Gubernamentales del Gobierno Electrónico .....</b>	<b>12</b>
2.1. Agenda Digital Peruana.....	12
2.2. Objetivos de la Agenda Digital relacionado al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC .....	15
<b>III. El RENIEC y su rol institucional .....</b>	<b>16</b>
3.1. Rol Institucional.....	16
3.2. Gestión por Procesos.....	20
3.3. Cobertura nacional e internacional .....	24
3.4. Desarrollo tecnológico.....	25
<b>IV. La Utilización de Tecnologías de Información y Comunicación en el Perú ....</b>	<b>35</b>
4.1. Desarrollo de las TIC a nivel internacional y la Posición del Perú.....	35
4.2. Las TIC en el Perú.....	35
4.3. Investigación y Desarrollo como Dinamizador de las TIC en el Perú .....	37
<b>V. Sistema Integrado de Trámite Documentario .....</b>	<b>38</b>
5.1. Enfoque relacionado al acceso a la información y al conocimiento .....	38
5.2. Descripción del servicio .....	39
5.2.1. Definición .....	39
5.2.2. Funcionalidad .....	40

5.2.3.	Naturaleza .....	42
5.2.4.	Característica .....	42
5.2.5.	Usos.....	43
5.2.6.	Calidad e importancia del servicio .....	44
5.3.	Características esenciales del servicio .....	45
5.3.1.	Origen del servicio y su ciclo de vida .....	45
5.3.2.	Fecha de introducción al mercado.....	45
5.3.3.	Originalidad y Tecnología Utilizada .....	46
5.3.4.	Modo de Uso del servicio .....	48
5.3.5.	Optimización de recursos y resultados .....	51
5.4.	Beneficios del servicio.....	55
5.4.1.	Por qué es Exitoso .....	55
5.4.2.	Estadística e Indicadores del servicio .....	57
5.5.	Replicabilidad .....	62
<b>VI.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>64</b>
<b>VII.</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>65</b>
<b>VIII.</b>	<b>Siglas .....</b>	<b>66</b>
<b>IX.</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>68</b>

## INTRODUCCION

Los lineamientos para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú promueven el avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, en base a la integración y optimización de sus procesos y servicios, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones y el desarrollo de sus actividades al servicio del ciudadano, tanto de manera individual o en sus diversas formas de organización privada.

Es por tanto necesario, llevar adelante un enfoque de integración y calidad de los procesos, con el apoyo de las tecnologías de la información y de la comunicación, transformando la gestión del Estado, aumentando la competitividad global así como el desarrollo empresarial, procurando lograr una sociedad más equitativa, integrada y democrática. En el RENIEC, este enfoque se ha fortalecido con la mejora de procesos internos y con el desarrollo de aplicativos informáticos para su mayor eficiencia y eficacia, en un contexto de mejora continua.

En tal sentido, el RENIEC ha desarrollado el “**Sistema Integrado de Trámite Documentario – SITD**”, basado en una plataforma informática que permite la integración y la interoperabilidad de la documentación que generan las diferentes unidades orgánicas que conforman la Entidad, así como con la diversas entidades del Estado, además de Entidades privadas, que remiten al RENIEC algún tipo de información que debe ingresar como parte de los procedimientos de la tramitación de documentos. El SITD permite un gran ahorro en el uso de papel y de tinta de impresión, ya que todos los documentos que ingresan a la institución y que circulan por función, entre las diversas unidades orgánicas están digitalizados y son direccionados hacia las personas que lo van atender.

El SITD genera pues ahorros en tiempo y recursos que pueden ser destinados hacia otras tareas prioritarias, así como el menor gasto de papel y tóner para la impresión, apoya las actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.

Es importante señalar que a través de este sistema se puede realizar un eficiente control del flujo de documentos y del envío de los mismos en formato electrónico protegido con firma digital, lo que permite darle validez legal al documento, identificar al remitente; y gracias al proceso de almacenamiento de documentos digitales, garantizar la integridad de los mismos.

Asimismo, permite una total accesibilidad a la información, puesto que facilita consultar cualquier documento, referencia, sustento, documentos relacionados, etc., sin necesidad de recurrir a archivos físicos. El aplicativo notifica respecto al estado de los documentos y plazos de cumplimiento de las disposiciones dadas, constituyéndose en una herramienta fundamental de apoyo a la gestión de todos los funcionarios. El aplicativo emite todo tipo de reportes estadísticos y nominales, que permiten mejorar la gestión y seguimiento a los documentos.

Su implementación no genera muchos gastos y el hecho de que este Servicio sea de fácil integración a cualquier tipo de infraestructura tecnológica, hace que sea una herramienta replicable para cualquier organización pública o privada a nivel nacional e internacional.

En este contexto, el RENIEC presenta el informe de Postulación del Sistema Integrado de Trámite Documentario.

## PROMOVIENDO EL ACCESO A LA INFORMACION Y EL CONOCIMIENTO EN LAS INSTUCIONES PUBLICAS DEL PERU, A TRAVES DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO – SITD

### I. Contexto económico y social del Perú en la última década

#### 1.1. Crecimiento económico

En el 2012, el Perú mostrará un incremento del PBI cercano al 7.0% de la mano de las elevadas cotizaciones de nuestros principales productos de exportación. Esta tasa, sin embargo, será menor al año previo debido a i) el menor crecimiento de la economía mundial (a pesar que en abril el FMI revisó al alza sus proyecciones de crecimiento mundial para el 2011 a 4,4% desde 4,2% -estimado en octubre- este será menor a los niveles del 2010 cuando el mundo creció 5,0%), ii) la disipación de los estímulos monetario y fiscal, y iii) el reciente deterioro de las expectativas empresariales y su impacto en la inversión privada.

A pesar de la incertidumbre acerca del entorno internacional, durante el periodo 2012 – 2014 el Perú estará en la capacidad de mantenerse como la economía de mayor crecimiento en la región y crecer a tasas sostenidas en torno al crecimiento del producto potencial (5%-5.5%) siempre y cuando i) no se materialice una nueva recaída de la economía mundial, ii) se mantenga el creciente protagonismo de los países emergentes (fuertes demandantes de materias primas) y iii) no se deterioren las expectativas de inversión privada permitiendo que se concreten importantes proyectos de inversión ya anunciados, ligados especialmente a minería e hidrocarburos. El Perú aún tiene amplio espacio para seguir creciendo gracias a las oportunidades de inversión con elevados retornos al capital, asociadas a la abundancia de recursos naturales y a la brecha de infraestructura.

Además, el Perú tiene posibilidades de generar elevadas ganancias en productividad a medida que se incorpore el sector informal a la economía formal. En este escenario, el 2014 la inversión privada alcanzaría niveles de 22,7% del PBI (el nivel más alto desde 1958), el PBI puede alcanzar los US\$ 229 mil millones y el PBI per cápita se ubicaría cercano a los US\$7,500, un incremento acumulado de casi 40% respecto al 2010.

Así, la economía peruana se encuentra bien posicionada para seguir creciendo a tasas relativamente altas y continuar reduciendo la pobreza aceleradamente. El Perú requiere crecer a tasas altas y sostenidas por un período largo para recuperar el tiempo perdido. Esto impone una serie de importantes retos de política pública para todos los gobiernos; especialmente en el terreno microeconómico: competitividad, productividad, cerrar la brecha de infraestructura, reducción de la informalidad, capital humano, innovación, entre otros.

## 1.2. Desarrollo social

En el último lustro, la evolución favorable de la economía y el empleo ha impactado en el bienestar de los hogares de diversas formas. Entre los años 2005 y 2010, el empleo en empresas de 10 a más trabajadores del Perú Urbano se incrementó 32,7%, destacando el crecimiento en Lima Metropolitana donde el empleo adecuado superó, por primera vez desde que se cuenta con esta información, el 50% de la PEA total. El gasto público social en educación y cultura se elevó en 62%, pasando de S/. 7,847 millones a S/. 12,680 millones entre los años 2005 y 2010. Este incremento de recursos ha servido para financiar diversas actividades de reforma, como el establecimiento de mejores estándares educativos, la carrera pública magisterial, el programa de capacitación docente, las evaluaciones a alumnos y maestros y la mejora de la infraestructura educativa pública a nivel nacional.

De otro lado, el gasto público social en salud y saneamiento se incrementó 132% entre el 2005 y 2010 es decir pasó de S/. 3,953 millones a S/. 9,182 millones. Ello ha permitido lograr importantes avances en sus principales indicadores, como la salud materno-infantil, que tiene una implicancia directa en el rendimiento educativo, deserción escolar y en la productividad futura de la persona. El Perú ha logrado una reducción de la mortalidad materna e infantil, debido en parte al mayor acceso a los servicios de salud, así como por los efectos positivos entre la educación de la madre y el uso de estos servicios. La tasa de mortalidad infantil se redujo de 33 a 18 entre el 2000 y el 2010. Entre el 2005 y 2010, la desnutrición crónica tuvo una reducción de 22,9% a 17,9%; sobre todo en áreas rurales donde se redujo casi en 10 puntos percentuales, pasando de 40,1% a 31,3%.

Se debe destacar que la ejecución presupuestal de los programas sociales de intervención focalizada se ha incrementado de S/. 3,910 millones en el 2007 a S/. 6,284 millones en el 2010, es decir un incremento de poco más del 60%. Dicho incremento incidió en programas de infraestructura como el programa de saneamiento y en programas de electrificación rural. Si bien se han dado importantes logros en materia social es claro que aún queda mucho por avanzar y que el reto más importante de política pública es continuar reduciendo aceleradamente la pobreza y rebajar al menos a la mitad la pobreza en la zona rural durante los próximos 5 años.

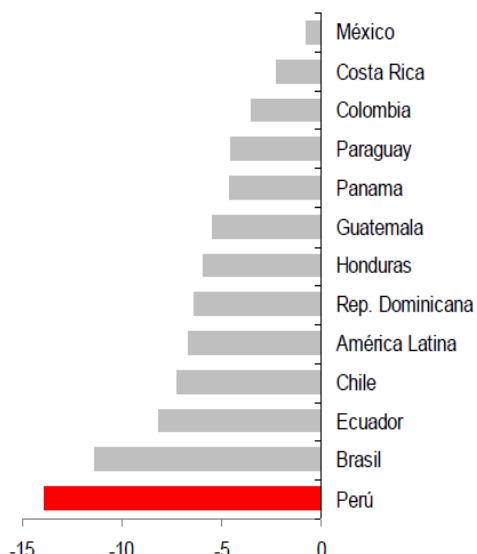
## 1.3. Lucha contra la pobreza

El 2010 fue un año de recuperación económica así como de avance en el logro de las metas sociales. A nivel nacional, la pobreza total se redujo de 34,8% en el 2009 a 31,3% en el 2010. El crecimiento económico contribuye a reducir la pobreza, principalmente de dos maneras. La primera vía es el aumento del empleo y la generación de mayores ingresos familiares, los cuales impactan en la disminución de la pobreza; y, la segunda, a través de mayores ingresos fiscales producto de la mayor actividad económica, lo que permite elevar el presupuesto destinado a programas sociales, inversión en infraes-

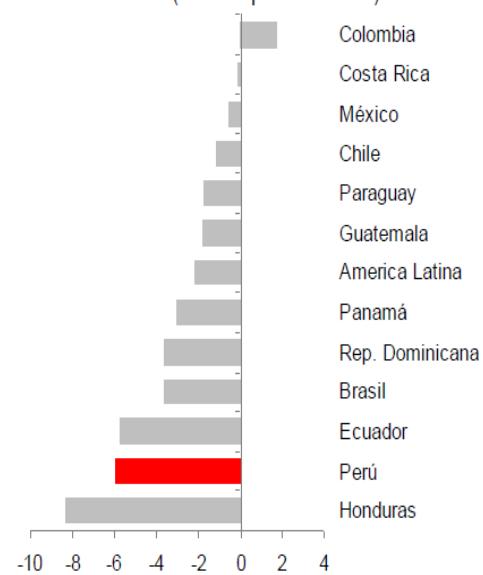
tructura y en general, el apoyo a la población más vulnerable. Durante los últimos años, como resultado del crecimiento económico y la mejora de los ingresos fiscales, se ha producido un incremento notable del presupuesto público, especialmente en lo que se refiere al gasto social (incluyendo obligaciones previsionales), el cual pasó de S/. 25 a S/. 41 mil millones entre el 2005 al 2010, es decir, un incremento equivalente a 63,2%. Si bien el balance de las metas planteadas en materia social del último año es positivo, también es claro que queda mucho por avanzar.

El Perú se encuentra en los países que redujo más aceleradamente la pobreza en los últimos años en América Latina. Entre el 2005 y 2009 la región mostró un buen desempeño en lo que se refiere a la reducción de la pobreza pues esta se redujo en 6,7 puntos porcentuales y la pobreza extrema lo hizo en 3,6 puntos porcentuales. Como se mencionó anteriormente, el efecto del crecimiento económico se manifiesta en un aumento de los ingresos de los hogares, el cual proviene especialmente de fuentes laborales a través de una mayor ocupación o de mejoras salariales.

**América Latina 2005-2009:  
Variación de la Pobreza Total  
(Puntos porcentuales)**



**América Latina 2005-2009:  
Variación de la Pobreza Extrema  
(Puntos porcentuales)**

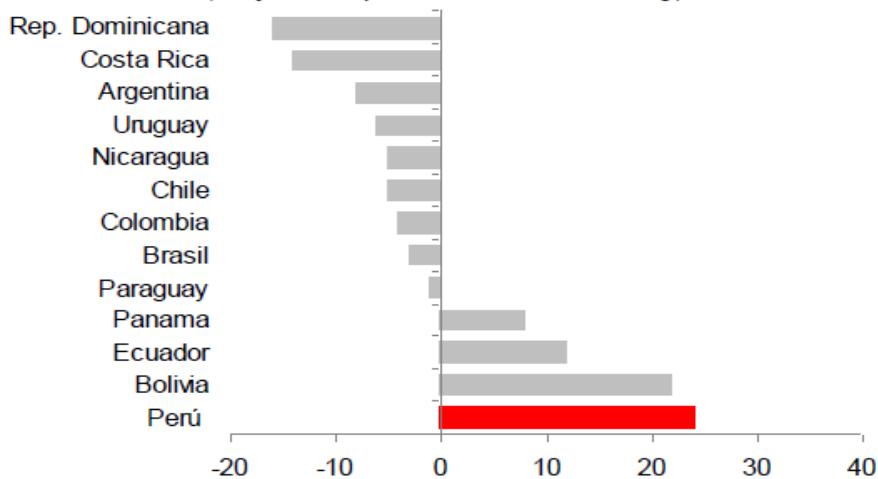


Fuente: CEPAL, Panorama Social 2010.

De otro lado, en los últimos 5 años el Perú subió 24 puestos en la lista que mide el Índice de Desarrollo Humano (IDH) al pasar del puesto 87 en el 2005 al 63 en el 2010. Lo que indica importantes mejoras en materia educativa, esperanza de vida así como en los ingresos de los hogares.

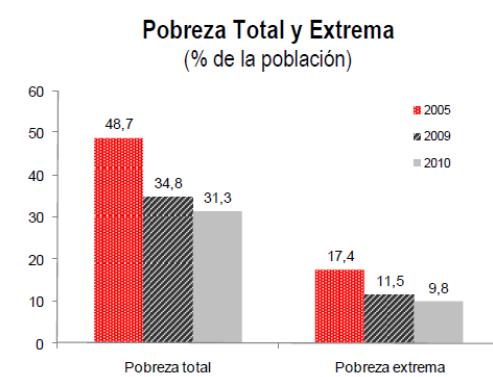
## Índice de Desarrollo Humano 2005 y 2010

(Mejora en posiciones del ranking)



Fuente: Informe de Desarrollo Humano, PNUD.

A nivel nacional, la pobreza total se redujo de 34,8% en el 2009 a 31,3% en el 2010, la pobreza extrema pasó de 11,5% a 9,8% en el mismo período, mientras que la tasa de desnutrición crónica infantil se redujo de 18,3% a 17,9%, cerca de la meta del 16% planteada por el gobierno para el 2011. En el último año la reducción de la pobreza fue mayor en la zona rural, pasando de 60,3% a 54,2%, mientras que en la urbana pasó de 21,1% a 19,1%. Esta mejora se explica principalmente por el incremento de las iniciativas gubernamentales en las zonas rurales<sup>103</sup>, como el programa JUNTOS y por la mayor inversión en educación y salud, entre otros. En ese sentido, la reducción de la tasa de pobreza total observada significó que, en los últimos 6 años, alrededor de 4,2 millones de personas dejen de ser pobres.



Fuente: INEI-ENAHO 2005, 2009 y 2010.

Pobreza Total y Extrema según Ámbito (% de la población)			
Área de residencia	2005	2009	2010
<b>Pobreza total</b>			
Nacional	48,7	34,8	31,3
Rural	70,9	60,3	54,2
Urbana	36,8	21,1	19,1
<b>Pobreza extrema</b>			
Nacional	17,4	11,5	9,8
Rural	37,9	27,8	23,3
Urbana	6,3	2,8	2,5

Como se mencionó anteriormente, uno de los canales de reducción de la pobreza es el incremento del empleo. Así, el empleo urbano en empresas de 10 a más trabajadores tuvo un crecimiento promedio de 4,2% en el 2010 superior al 1,3% del 2009 pero todavía sin alcanzar las tasas de crecimiento del 2008

(8,3%). Además, los frutos del crecimiento se observan en los mayores ingresos de la población así como en la mejor calidad de vida, que se refleja en mejoras en indicadores de educación y salud. En este sentido, si bien se han dado importantes avances, todavía queda mucho por avanzar.

#### 1.4. Reforma y Modernización de la Gestión del Estado

El problema actual del Estado no es el de su gran tamaño, su supuesta hiper-trofia, ni tampoco su aparente excesivo intervencionismo. El tamaño del Estado en el Perú resulta claramente insuficiente comparado con el tamaño del Estado de países vecinos o de países desarrollados teniendo en cuenta la participación del Gasto Público en el PBI o la proporción del empleo público sobre en el empleo total. También lo es al reparar en el enorme déficit de atención a la población en servicios sociales indispensables. Al revés de lo que algunos afirman, también se sostendrá que cuanto más desarrollada es una nación, mayor es el nivel del gasto público respecto al PBI, siendo por el contrario más bajo en los países muy atrasados.

La relación entre el tamaño del Estado y el nivel de desarrollo económico y social es positiva o complementaria y no a la inversa.

La falta de cobertura y de calidad en la atención de las necesidades de los ciudadanos, especialmente de los más vulnerables, se explica en gran medida por la excesiva concentración del Estado en Lima y las principales ciudades y la consiguiente inadecuada asignación de recursos, lo que ha empezado a corregirse con el proceso de descentralización en marcha y seguirá con la reforma del Estado.

Los principales problemas identificados en la gestión del Estado son, además de la señalada falta de cobertura en la prestación de servicios, la falta de eficacia en cumplir sus objetivos, la falta de transparencia en su administración y la falta de eficiencia en el uso de los recursos. Esto quiere decir que el funcionamiento del Estado genera más costos que beneficios, que no se conoce bien qué es lo que hace el Estado, ni cómo lo hace, ni quiénes son los que más pagan y quiénes los que se benefician más. No es que el Estado deba intervenir más o menos sino que debe intervenir bien.

En el plano económico, la necesidad de reformar el Estado y mejorar la calidad de sus intervenciones, resulta indispensable para elevar la productividad y la competitividad de las empresas del país, reduciendo el déficit de empleo digno y los altos niveles de pobreza. Un Estado moderno es un pilar fundamental para orientar la nación hacia el desarrollo.

El Estado debe reformarse, entre otras razones, porque:

Primero, subsiste la ineficiencia del sector público. Esta ineficiencia se observa mayormente, no tanto en el número de trámites a realizar para obtener un servicio del Estado, sino en el tiempo que tarda la realización de cada trámite.

Por ejemplo, para instalar una empresa en el Perú se requieren 8 procedimientos, siendo la duración de todo el trámite de 83 días (casi 3 meses); en Chile los procedimientos son 10 pero la duración total del trámite es de solo 28 días (menos de un mes). Este conocido caso del largo tiempo necesario para constituir una empresa en el Perú, es un botón de muestra de la muy baja eficiencia de buena parte del aparato estatal peruano para dejar trabajar a los agentes económicos.

En segundo lugar, existe aún una gran distancia entre el Estado y los ciudadanos. Este alejamiento se origina en la falta de información accesible a los potenciales agentes económicos y a la sociedad en general y a la falta de mecanismos de participación. Existe además una marcada asimetría en el acceso a la información sobre las opciones en las decisiones sobre las políticas públicas, los costos que éstas suponen y los beneficios que deberían brindar a la sociedad en su conjunto. Esta falta de acceso para la mayoría y la asimetría de información restan eficacia a las decisiones políticas, e influyen negativamente en la percepción de los ciudadanos respecto del Estado.

Estas "fallas" se originan en la manera en que se ha ido configurando la relación entre el Estado, la economía y la sociedad nacional y en cómo se ha ido conformando la organización interna del Estado. El exceso de regulaciones y de demoras en los procedimientos limita severamente las oportunidades, traba una relación eficiente entre Estado y el mercado y fomenta la corrupción y la informalidad. La falta de transparencia en la organización del aparato estatal impide la fiscalización y permite la ocupación de clientelas políticas en cargos públicos.

### **¿Qué se entiende por un Estado moderno y eficaz?**

Un Estado moderno es aquel que orienta su acción al servicio de los ciudadanos y de los agentes económicos, aumentando progresivamente su capacidad de gestión, con austeridad y transparencia, sobre la base de una administración y de instituciones públicas sólidas y transparentes.

### **En concreto ¿para qué Reformar?**

Para tener un Estado más eficaz, que aporte el mayor beneficio a la población al menor costo posible. De esta manera se podrá ampliar la cobertura en educación básica y mejorar su calidad, en salud, en resguardo de la propiedad y de la seguridad de los ciudadanos. Para tener un Estado más eficiente, satisfaciendo adecuadamente y a menores costos las necesidades que el sector privado no cubre con bienes y servicios.

Para tener un Estado que se acerque más a las personas, cuyas funciones puedan ser vistas y conocidas por todos, permitiendo fiscalizar el desempeño institucional de los organismos estatales, institucionalizando la rendición de cuentas de todos los funcionarios públicos, dándole a conocer al contribuyen-

te en qué invierte el Estado sus tributos, cómo los invierte y qué beneficios le significan al país.

La reforma no es un acto aislado o definido por parámetros de tiempo, presupuesto o alcance de objetivos. La reforma es un proceso de largo aliento cuyo propósito es el mejoramiento continuo de la provisión de bienes y servicios por parte del Estado.

En este contexto, el desarrollo del Sistema de Trámite Documentario del RENIEC, parte del principio de la simplificación de procedimientos, seguridad en la información y mejoramiento continuo en la ejecución de procesos internos de gestión, bajo un enfoque que busca desarrollar acciones más eficientes y eficaces en beneficio de la ciudadanía y el Estado, los cuales son los principales “Stakeholders” de la Entidad.

## II. Políticas Gubernamentales del Gobierno Electrónico

### 2.1. Agenda Digital Peruana

El Perú cuenta con una Agenda Digital en su versión 2.0, que tiene como objetivo general, permitir que la sociedad peruana acceda a los beneficios que brinda el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en todos sus aspectos.

Define una visión del desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en el Perú, a ser desarrollada a través de ocho objetivos, con sus respectivas estrategias, las que deben ser complementadas con acciones, proyectos y actividades por parte de las instituciones públicas, entidades privadas, universidades y agentes de la sociedad civil comprometidas en lograr un país con mayor grado social y económico donde las TIC se hayan convertido en un aspecto central para ello, no como fin en sí mismo sino como las herramientas transversales que apoyarán a lograr objetivos institucionales, locales, regionales y nacionales.

#### Los objetivos estratégicos son:

- Objetivo 1: Asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población de áreas urbanas y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento
- Objetivo 2: Integrar, expandir y asegurar el desarrollo de competencias para el acceso y participación de la población en la Sociedad de la Información y del Conocimiento
- Objetivo 3: Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permitan el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las metas del milenio
- Objetivo 4: Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las prioridades nacionales de desarrollo

- Objetivo 5: Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC
- Objetivo 6: Desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional
- Objetivo 7: Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población
- Objetivo 8: Lograr que los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0 se inserten en las políticas locales, regionales, sectoriales, y nacionales a fin de desarrollar la Sociedad de la Información y el Conocimiento

La agenda digital se encuentra dentro del marco de un desarrollo normativo prolífico, siguiendo las políticas y ha sido desarrollada de manera previa, siendo que las mismas reflejan, en algunos casos, momentos puntuales de nuestros procesos económicos y sociales, y en otros casos, las mismas se han desarrollado de una manera armónica y de largo aliento, están clasificadas en cuatro grupos:

#### i. Normas de E-Government

- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales. Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 070-2011-PCM.
- Notificaciones Electrónicas, regulada mediante Ley N° 27444, (Artículo 20.4), modificada mediante Decreto Legislativo N° 1029.
- Ley N° 28612, Ley que norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública.

#### ii. Normas que favorecen al Comercio Electrónico

- Ley 27291, Ley que modifica el Código Civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.
  - Capítulos de Comercio Electrónico (explícitos) en los diversos Tratados de Libre Comercio (TLC)
  - Perú - Canadá. Capítulo Quince de Comercio Electrónico.
  - Perú - Corea del Sur. Capítulo Catorce de Comercio Electrónico.
  - Perú – EFTA (Estados de la Asociación Europea de Libre Comercio). Artículo 1.8 de Comercio Electrónico.
  - Perú - Estados Unidos. Capítulo Quince de Comercio Electrónico.
  - Perú - Singapur. Capítulo Trece de Comercio Electrónico.

### iii. Normas para el control y protección en la Red

- Ley N° 27309, Ley que incorpora los Delitos Informáticos al Código Penal.
- Ley N° 28493, Ley que regula el Correo Electrónico Comercial no solicitado (SPAM).
- Ley N° 28119, modificada por la Ley N° 29139, Ley que Prohíbe el Acceso a Menores de Edad a Páginas Web de Contenido Pornográfico y a cualquier otra Forma de Comunicación en Red de Igual Contenido, en las Cabinas Públicas de Internet, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 025-2010-ED.
- Resolución Ministerial N° 360-2009-PCM, mediante la cual crean el Grupo de Trabajo denominado Coordinadora de Respuestas a Emergencias en Redes Teleinformáticas de la Administración Pública del Perú (Pe-CERT)Normativa de creación del PeCERT.

### iv. Normas de defensa de derechos fundamentales

- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 29603, Ley que autoriza a la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) a emitir las Normas Reglamentarias para la implementación gradual y progresiva del Voto Electrónico.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### v. Normas sobre Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico

- Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, mediante la cual se aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
- Resolución Ministerial N° 081-2003-PCM, mediante la cual se crea la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI).
- Decreto Supremo N° 031-2006-PCM, mediante el cual se aprueba el "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la información en el Perú - La Agenda Digital Peruana".
- Decreto Supremo N° 048-2008-PCM, mediante el cual se aprueba la reestructuración de la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la información en el Perú - La Agenda Digital Peruana".
- Resolución Ministerial N° 346-2008-PCM, mediante la cual se Aprueban Reglamento Interno de la Comisión Multisectorial Permanente para el Seguimiento y Evaluación del "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información - La Agenda Digital Peruana".

## 2.2. Objetivos de la Agenda Digital relacionado al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC

El RENIEC se encuentra enmarcado dentro del Objetivo 7, el cual contempla las siguientes estrategias de la Agenda Digital:

- Impulsar la Interoperabilidad entre las instituciones del Estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad.
- Proveer a la población información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios disponibles.
- Desarrollar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado.
- Implementar mecanismos para mejorar la seguridad de la información.
- Mejorar las capacidades tanto de funcionarios públicos como de la sociedad para acceder y hacer uso efectivo de los servicios del gobierno electrónico.
- Adecuar la normatividad necesaria para el despliegue del gobierno electrónico.

Sobre la base de estas estrategias, el RENIEC viene desarrollando sus actividades orientadas al fortalecimiento del Gobierno Electrónico en el Perú.

Al respecto, el RENIEC ha desarrollado el “**Sistema Integrado de Trámite Documentario – SITD**”, basado en una plataforma informática que permite la integración y la interoperabilidad de la documentación que generan las diferentes unidades orgánicas que conforman la Entidad, así como con la diversas entidades del Estado, además de Entidades privadas, que remiten al RENIEC algún tipo de información que debe ingresar como parte de los procedimientos de la tramitación de documentos. El SITD permite un gran ahorro en el uso de papel y de tinta de impresión, ya que todos los documentos que ingresan a la institución y que circulan por función, entre las diversas unidades orgánicas están digitalizados y son direccionados hacia las personas que lo van atender.

El SITD genera ahorros en tiempo y recursos que pueden ser destinados hacia otras tareas prioritarias, así como el menor gasto de papel y tóner para la impresión, apoya las actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.

### III. El RENIEC y su rol institucional

#### 3.1. Rol Institucional

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), fue creado por Ley N° 26497 de fecha 12 de julio de 1995, en concordancia con los Artículos 177º y 183º de la Constitución Política del Perú. El RENIEC es un organismo público autónomo con personería jurídica de derecho público interno y goza de atribuciones exclusivas y excluyentes en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera.

Su función principal es la de organizar y mantener el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales; siendo la razón de su existencia la de responder a la necesidad de administrar y dirigir el sistema registral de los peruanos, que involucra el registro civil, registro de personas y registro de naturalización, lo que constituye el registro único y base de datos de identificación de todos los peruanos, emite el Documento Nacional de Identidad único documento de identificación personal en el país, y en épocas electorales, elabora el padrón electoral, así como en forma permanente efectúa verificaciones de firmas para los procesos de iniciativa de reforma constitucional, iniciativa en la formación de las leyes, referéndum, iniciativa en la formación de dispositivos municipales y regionales, revocatoria de autoridades, demanda de rendición de cuentas y otros mecanismos de control<sup>1</sup>.

Asimismo, el Congreso de la República aprobó la Ley N° 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales y mediante el Decreto Supremo N° 052-2008-PCM se aprobó el Reglamento de la Ley de las Firmas y Certificados Digitales, el Estado designa al RENIEC como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano y Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano.

El RENIEC es un organismo que cuenta con la mejor tecnología informática actualizada, además de personal calificado para desempeñarse con éxito en la actividad de registro e identificación de personas como en la aplicación de normas, procesos y procedimientos que rigen esa actividad.

##### i. Visión

"El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es la Institución más avanzada de Latinoamérica en los aspectos de identificación y registro civil, que cuenta con la confianza de la ciudadanía y con el reconocimiento internacional por la calidad en la prestación de sus servicios, al lograr que todos los peruanos estén identificados y accedan con plena confianza, a través del uso de su documento nacional de identidad, a los diversos servicios

---

<sup>1</sup> Ley N° 26300 "Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos" y su Modificatoria Ley N° 29313.

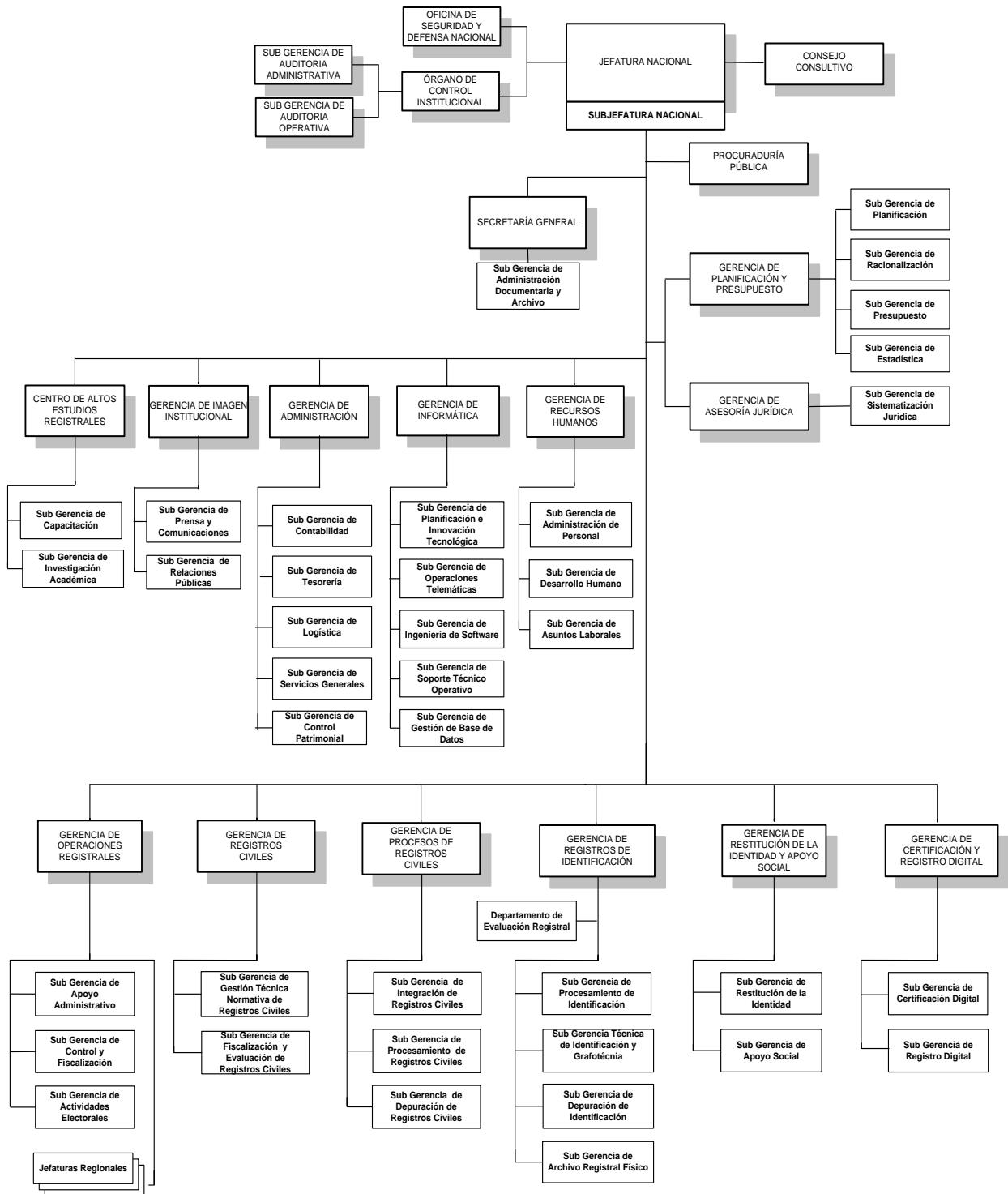
disponibles, dentro de un contexto humano, y de seguridad jurídica y tecnológica”.

## ii. Misión

- Mantener actualizado el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, emitiendo los documentos que acrediten su identidad con un alto nivel tecnológico, de calidad y plena seguridad.
- Inscribir los nacimientos, matrimonios, defunciones y otros actos que modifican el estado civil.
- Hacer accesible a la población, los servicios públicos y privados a través de la certificación digital, con seguridad tecnológica y jurídica.
- Preparar y mantener actualizado el Padrón Electoral.
- Brindar servicios de calidad a la población, sustentado en un Sistema de Gestión de la Calidad orientado a la permanente mejora continua.

## iii. Estructura Organizacional

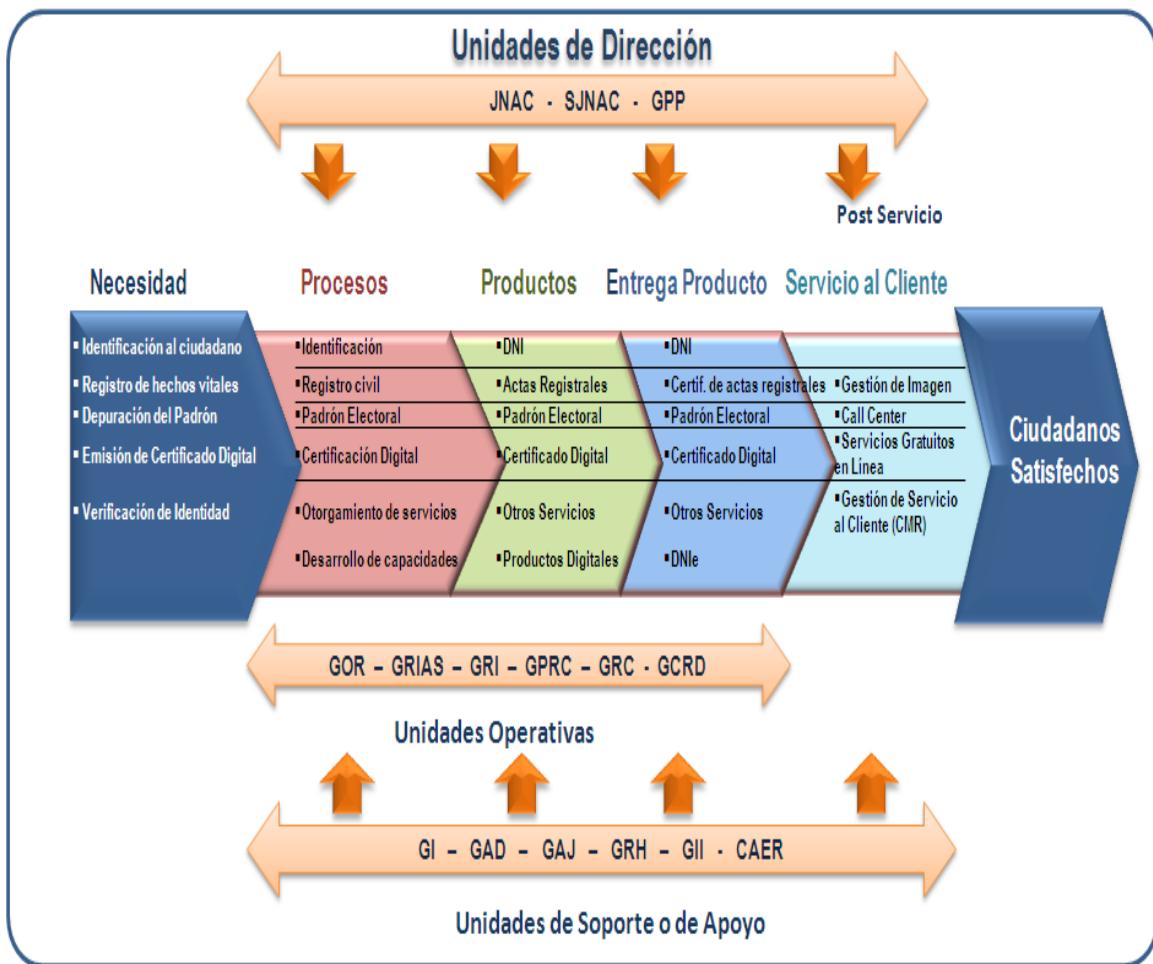
La estructura organizacional del RENIEC ha sido concebida de tal manera que la Alta Dirección está orientada a la formulación de los lineamientos de política, ejerciendo el principio de unidad de dirección; que los órganos administrativos desarrollen funciones de apoyo y asesoramiento de carácter general; 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 (RUIPN), la atención a los indocumentados e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil.



**Gráfico N° 3.1.1: Organigrama Estructural del RENIEC hasta el tercer nivel organizacional**

#### iv. Cadena de Valor del RENIEC:

La Cadena de Valor del RENIEC se define partiendo de las necesidades de la población, identificando sus procesos clave, productos, entrega de productos y servicio al cliente, en el marco del aporte de las unidades de Dirección, Operativas y de Apoyo, de la siguiente manera:



**Gráfico N° 3.1.2: Cadena de Valor del RENIEC**

## v. Productos /Servicios y Beneficiarios.

Los Productos y Servicios del RENIEC se definen está compuesto por los 30 millones 200 mil de peruanos, residentes en el Perú, y en el extranjero. Para brindar nuestros servicios y productos, hemos segmentado este mercado de la siguiente manera:

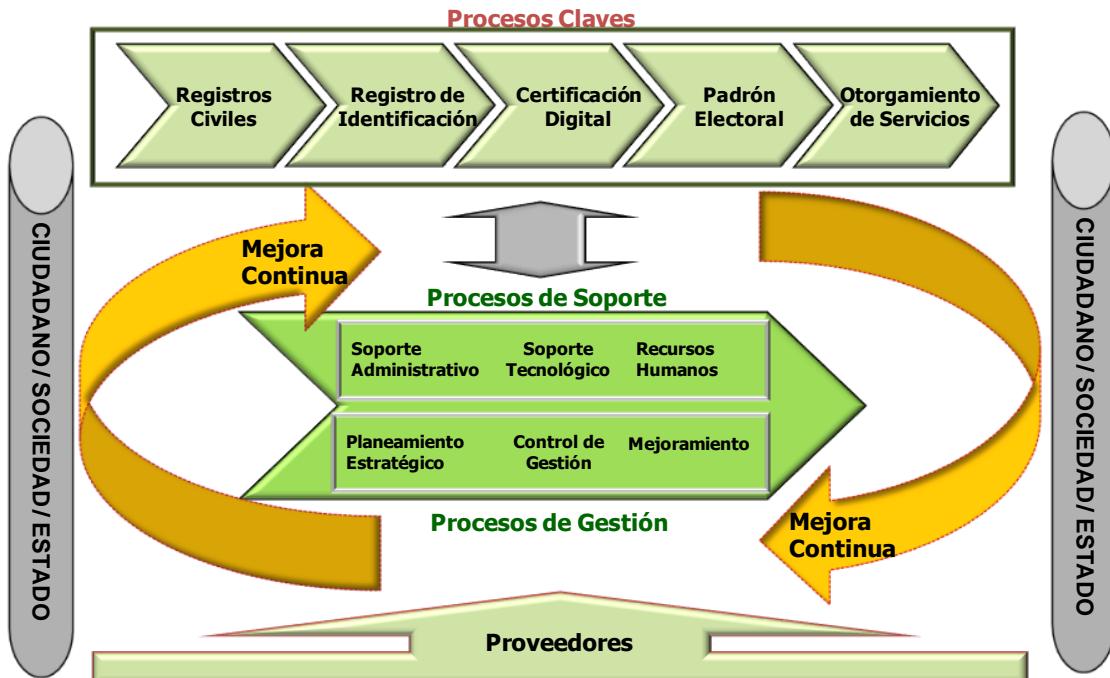
Procesos Clave	Producto	Seguimiento	Población
Registro de Identificación	DNI	Mayores de 18 años	19 millones 200 mil
		Menores de 18 años	11 millones
Registros Civiles	Actas de Hechos Vitales	Total de la Población	30 millones 200 mil
Certificación Digital	Certificado Digital	Personas Naturales	30 millones 200 mil
		Personas Jurídicas	Entidades Públicas Entidades Privadas
		Sistema Electoral	JNE/ONPE
Otorgamiento de Servicios	Suministro de Información	Entidades Públicas y Privadas	Más de 2,100 convenios con Entidades Públicas y Privadas
		Entidades Públicas y Privadas	Colegio de Notarios, PNP, Ministerio de Justicia, Poder Judicial, Ministerio Público
		Ciudadanía Organizaciones Políticas	30 millones 200 mil Todas las Organizaciones Políticas del País
		Ciudadanía	30 millones 200 mil peruanos

**Cuadro N° 3.1.1: Productos por Proceso Claves**

### 3.2. Gestión por Procesos

El RENIEC para el cumplimiento de su misión gestiona por procesos, soportado por una gran infraestructura tecnológica de punta, lo que constituye un sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades de una organización mediante la identificación y selección de procesos y la descripción, identificación y mejora de los mismos.

## Gestión por Procesos : Mapa de Procesos



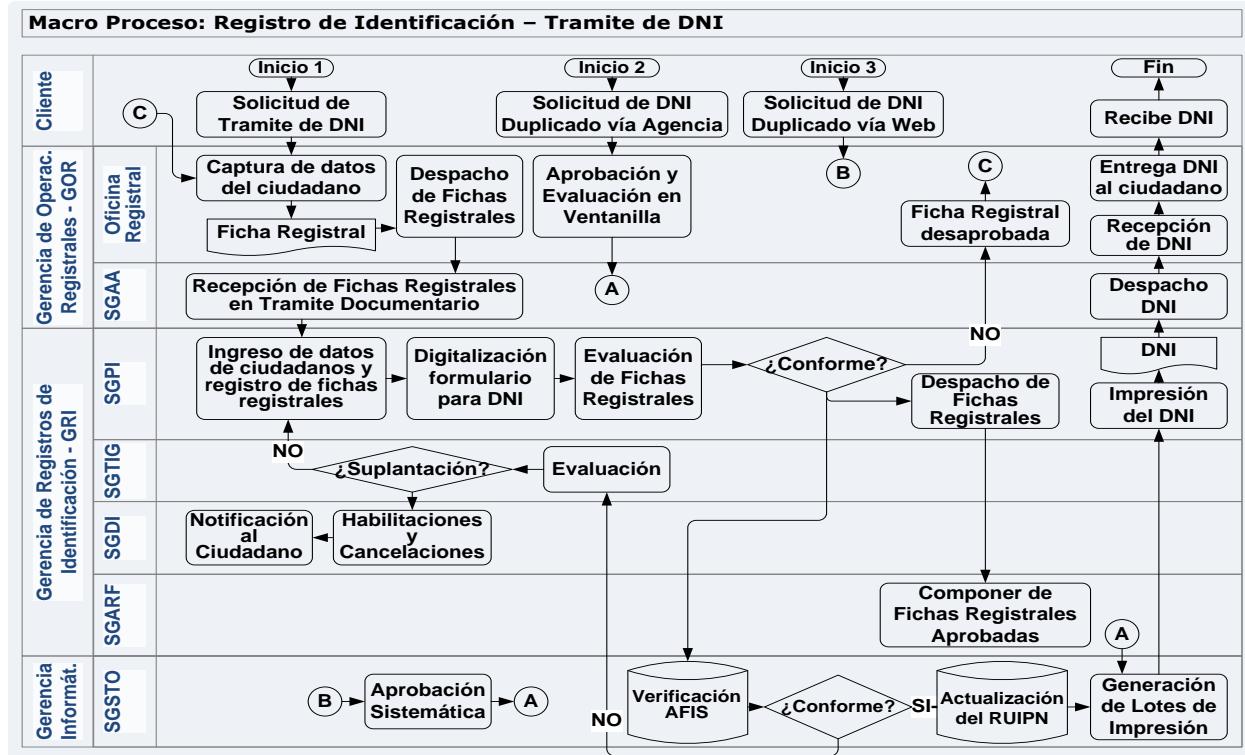
A través del Mapa de Procesos podemos definir quiénes son los clientes y proveedores del RENIEC, los Procesos Clave y los Procesos Estratégicos (Planeamiento Estratégico, Control de Gestión, Mejoramiento Continuo) y de Soporte (Administrativo, Tecnológico, de Recursos Humanos).

Para una mejor comprensión de las Actividades que realiza el RENIEC, se presenta a continuación los flujogramas de los Procesos Clave siendo estos:

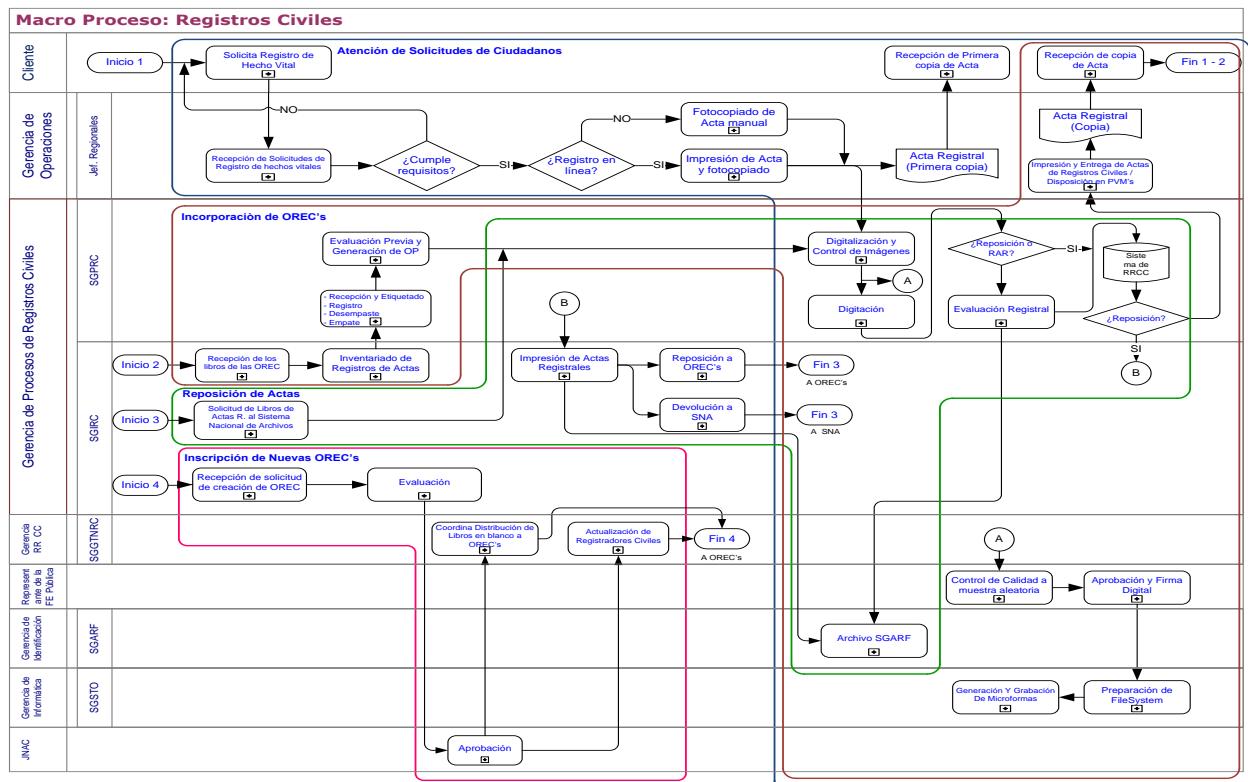
- Registros de Identificación
- Registros Civiles
- Padrón Electoral
- Certificación Digital
- Otorgamiento de servicios

El Flujo de los Procesos Clave, se desprenden de los Procesos Clave de Registros de Identificación y Registros Civiles, de allí que no tiene el flujo respectivo.

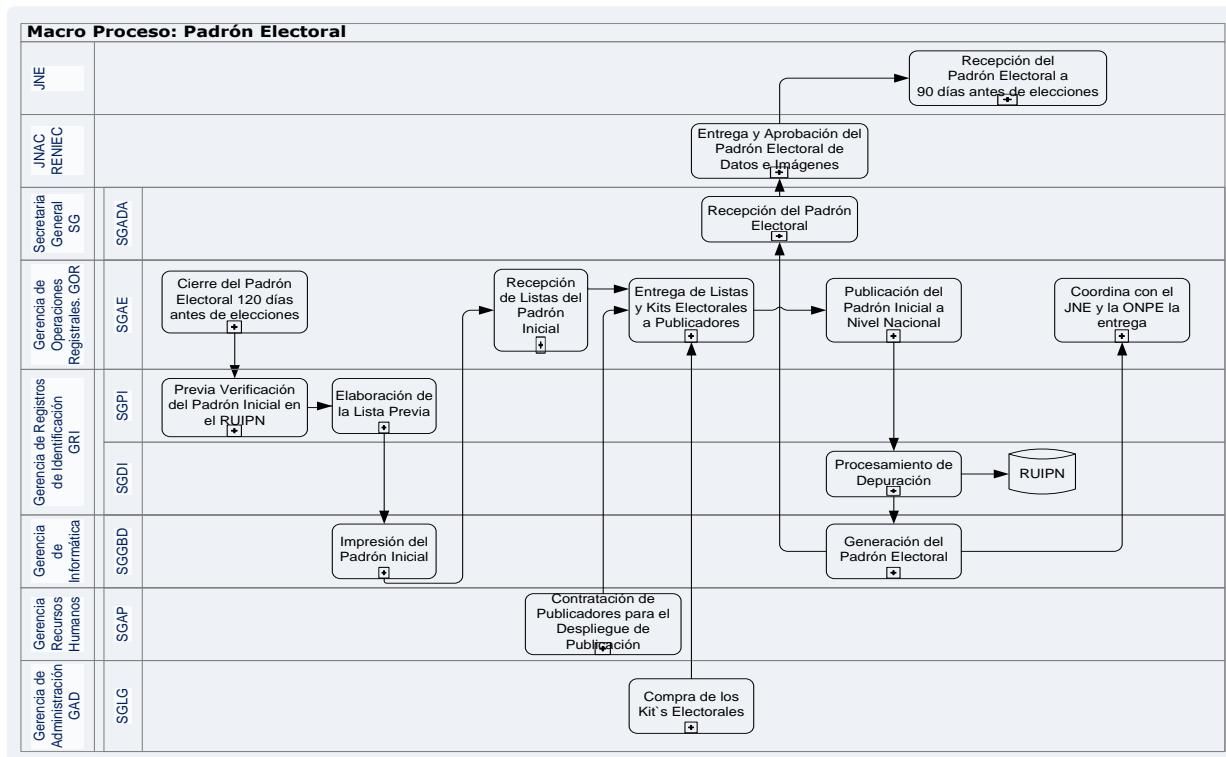
## Proceso Clave: Registro de Identificación



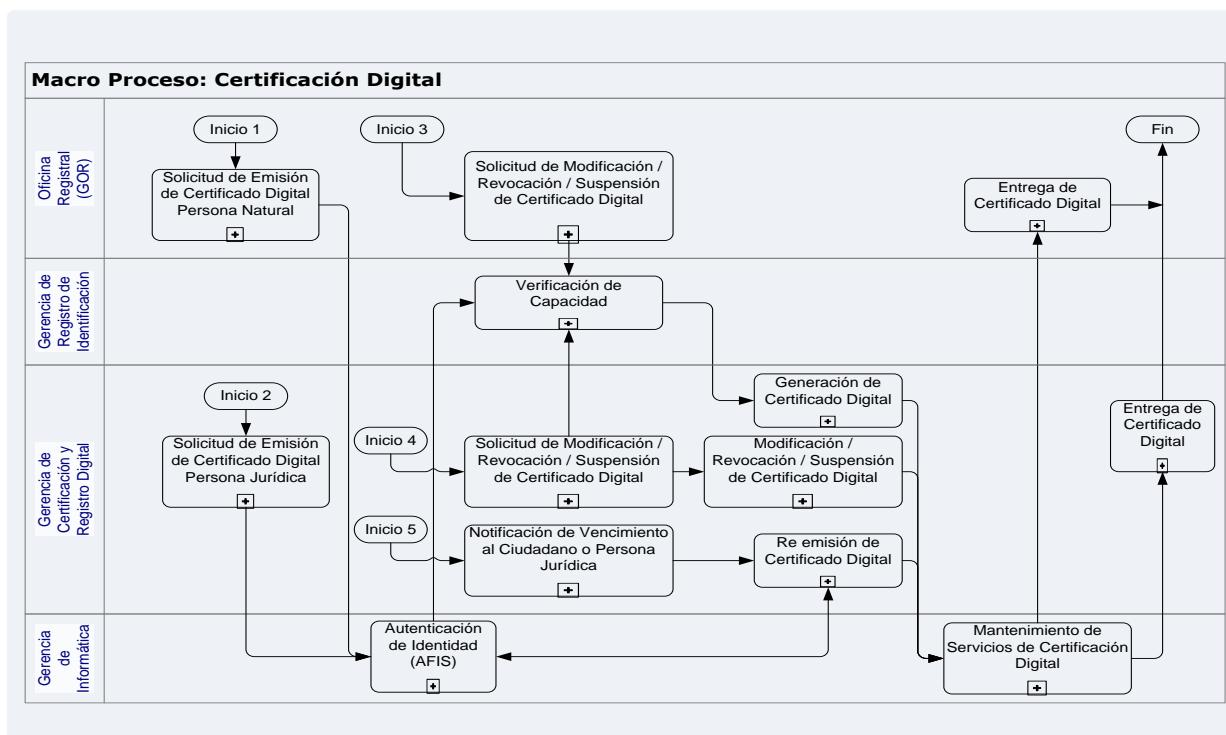
## Proceso Clave: Registros Civiles



## Proceso Clave: Padrón Electoral



## Proceso Clave: Certificación Digital



### 3.3. Cobertura nacional e internacional

El RENIEC cuenta con 14 Jefaturas Regionales ubicadas en Piura, Trujillo, Tarapoto, Iquitos, Chimbote, Huancayo, Ayacucho, Arequipa, Cusco, Lima, Puno, Ica, Pucallpa y Huancavelica, las mismas que integran una Red Nacional de cobertura con de 292 oficinas registrales, agencias y puntos de atención, así como de oficinas registrales auxiliares – ORA ubicadas en los Hospitales del MINSA y de EsSalud en las 25 regiones de nuestro país; asimismo, cuenta con una cobertura de 239 Oficinas Consulares para la atención de los peruanos que residen en el exterior, que brindan servicios de identificación y apoyo a la actividad registral a nivel nacional.



Grafico N° 3.3.1: Cobertura del RENIEC a nivel Nacional e Internacional

JEFATURA REGIONAL	OFICINA REGISTRAL	AGENCIA	PTO. DE ATENCION	OFICINA REGISTRAL AUXILIAR	TOTAL OFICINAS
PIURA	3	7	14	2	26
TRUJILLO	2	4	15	4	25
TARAPOTO	0	15	0	1	16
IQUITOS	1	0	6	1	8
CHIMBOTE	0	7	15	5	27
HUANCAYO	0	4	13	3	20
AYACUCHO	0	3	9	2	14
AREQUIPA	0	7	9	2	18
CUSCO	1	4	16	2	23
LIMA	23	11	8	17	59
PUNO	0	2	11	4	17
ICA	0	7	2	2	11
PUCALLPA	1	1	13	2	17
HUANCABELICA	1	0	8	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>72</b>	<b>139</b>	<b>49</b>	<b>292</b>

Cuadro N° 3.3.1: Cobertura del RENIEC por Jefatura Nacional y tipo de lugar de atención

### 3.4. Desarrollo tecnológico

El RENIEC es una de las primeras instituciones públicas en el Perú que desarrolla a medida sus Sistemas Informáticos, para la realización de estos, planifica, organiza y administra 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 , lo que permite que se cuente con información oportuna para la toma de decisiones. El desarrollo tecnológico, se aprecia principalmente en:

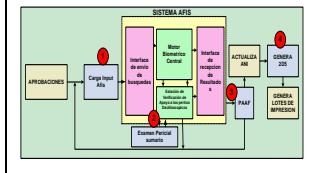
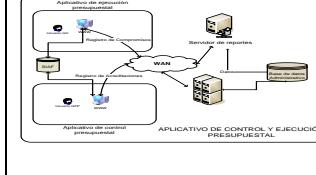
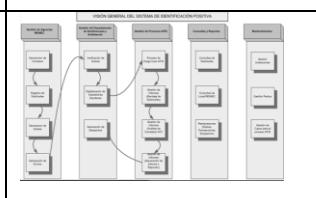
#### 3.4.1. Servicios Informáticos

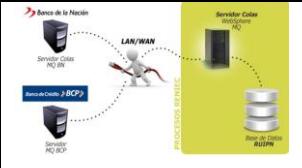
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Mesa de ayuda</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Telefonía IP</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Correo Electrónico</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Procesamiento de datos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de soporte a la plataforma central.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Backup de información</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Monitoreo de bases de datos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Monitoreo de Redes</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Internet</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de habilitación de redes locales</li> </ul>	

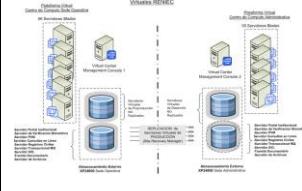
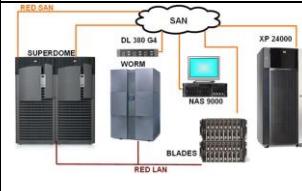
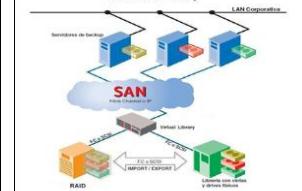
### 3.4.2. Software Desarrollado a medida

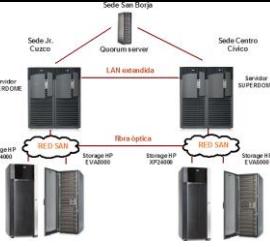
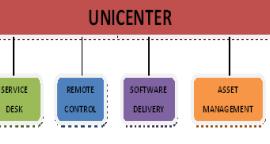
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema Integrado Operativo (SIO)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema Integrado de Registros Civiles</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Integrado Trámite Documentario - SITD</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Recursos Humanos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Portal e Intranet Institucional</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Información legal - INFOLEG</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Registro de Extranjeros Residentes en el PERU</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Registro de Denunciados</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Módulos de Integración con el Sistema AFIS</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Control y Ejecución Presupuestal.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Control Patrimonial</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Verificación de Listas de Adherentes</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Certificaciones de Inscripción DNI</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Depuración del Registro Único de Identificación de Personas - RUIP</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Gestión de Requerimientos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Identificación Positiva</li> </ul>	

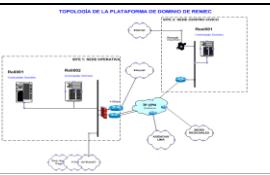
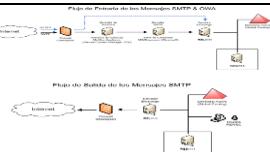
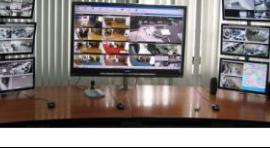
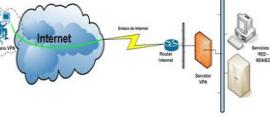
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Interconexión Bancaria MQ – Transferencia de información de los pagos de Derechos Administrativos RENIEC en Línea</li> </ul>	
---	--

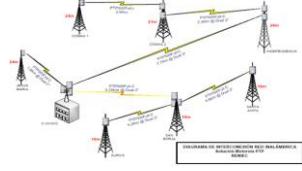
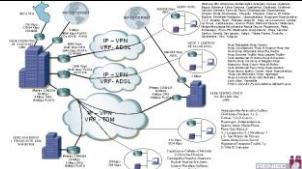
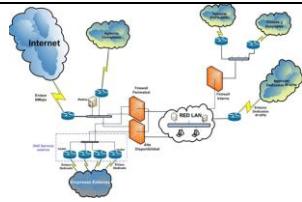
### 3.4.3. Infraestructura de almacenamiento y Procesamiento de datos

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Centros de procesamiento de datos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servidores de base de datos de misión crítica</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plataforma Virtual de Servidores</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Almacenamiento Replicados</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solución WORM</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solución de respaldo y recuperación de datos</li> </ul>	

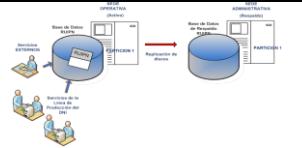
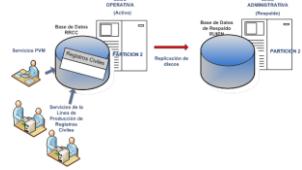
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solución de Alta Disponibilidad</li> </ul>																													
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plataforma Net Computing.</li> </ul>																													
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema Unicenter</li> </ul>																													
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Equipamiento informático de oficina</li> </ul>	<table border="1" data-bbox="1008 817 1278 938"> <thead> <tr> <th colspan="4">TOTAL PC EN LA INSTITUCIÓN POR TIPO DE PROCESADOR. SEGÚN TIPO DE USO</th> </tr> <tr> <th>TIPO PROCESADOR</th> <th>ADMINISTRATIVO</th> <th>OPERATIVO</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PENTIUM II</td> <td>21</td> <td>121</td> <td>142</td> </tr> <tr> <td>PENTIUM IV</td> <td>451</td> <td>811</td> <td>1264</td> </tr> <tr> <td>DUAL CORE</td> <td>77</td> <td>208</td> <td>285</td> </tr> <tr> <td>CORE 2 DUO</td> <td>151</td> <td>522</td> <td>673</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>911</td> <td>1532</td> <td>2443</td> </tr> </tbody> </table>	TOTAL PC EN LA INSTITUCIÓN POR TIPO DE PROCESADOR. SEGÚN TIPO DE USO				TIPO PROCESADOR	ADMINISTRATIVO	OPERATIVO	Total	PENTIUM II	21	121	142	PENTIUM IV	451	811	1264	DUAL CORE	77	208	285	CORE 2 DUO	151	522	673	Total general	911	1532	2443
TOTAL PC EN LA INSTITUCIÓN POR TIPO DE PROCESADOR. SEGÚN TIPO DE USO																													
TIPO PROCESADOR	ADMINISTRATIVO	OPERATIVO	Total																										
PENTIUM II	21	121	142																										
PENTIUM IV	451	811	1264																										
DUAL CORE	77	208	285																										
CORE 2 DUO	151	522	673																										
Total general	911	1532	2443																										

### 3.4.4. Infraestructura de telecomunicaciones

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servidor de Dominio</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Correo Electrónico y Mensajería Instantánea</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Telefonía IP</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Video Vigilancia IP</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Red Privada Virtual (VPN)</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Radioenlaces</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Interconexión a Nivel Nacional</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Infraestructura de redes locales</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Infraestructura de seguridad perimetral</li> </ul>	

### 3.4.5. Base de Datos

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Base de datos de Identificación (Registro Único de Identificación de Personas Naturales - RUIPN)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Base de datos de Registros Civiles (RRCC)</li> </ul>	

### 3.4.6. Servicios de Gobierno Electrónico

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trámites Electrónicos por Internet</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Consultas en Línea Vía Internet</li> </ul>	

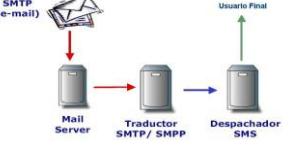
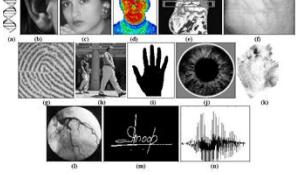
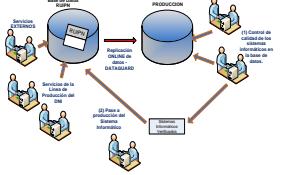
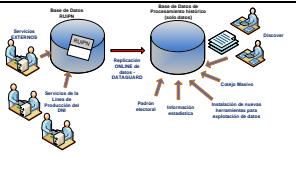
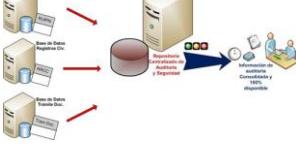
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Consulta del Estado del Trámite DNI</li> </ul>	<p>Diagrama de flujo:</p> <p>1 Ciudadano</p> <p>2 Internet</p> <p>3 Servidor Web</p> <p>4 Base de Datos RENIEC</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Consulta de Estado de Trámite realizados en Consulados</li> </ul>	<p>Diagrama de flujo:</p> <p>1 Embajador del Perú en el mundo</p> <p>2 Internet</p> <p>3 Servidor Web</p> <p>4 Base de Datos RENIEC</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Consultas de Trámites Rechazados en Consulados</li> </ul>	<p>Diagrama de flujo:</p> <p>1 Consultor de Aplicaciones Web</p> <p>2 Internet</p> <p>3 Plataforma RENIEC</p> <p>4 Base de Datos RENIEC</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plataforma Virtual Multiservicios</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Verificación Biométrica</li> </ul>	<p>Diagrama de flujo:</p> <p>1 Captura</p> <p>2 Clúster de Servidores</p> <p>3 Servidor MySQL</p> <p>4 Base de Datos MySQL</p> <p>5 LAN/WAN</p> <p>6 SERVICIO DE VERIFICACIÓN BIOMÉTRICA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio “RENIEC Identifica”</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio Identificación Biométrica.</li> </ul>	<p>Servicio de Identificación Biométrica</p> <p>REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - RENIEC - JUANES SEGUÍN COLA</p> <p>MENÚ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevo</li> <li>Actualizar</li> <li>Borrar</li> <li>Consultar</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Verificación de Consultas biométricas</li> </ul>	<p>Servicio de Validación Biométrica</p> <p>Tecnología que nos identifica</p> <p>Usuario Datos</p> <p>Código de Verificación</p> <p>Base de Datos</p> <p>INGRESE EL CÓDIGO QUE SE MOSTRÓ EN LA IMAGEN</p> <p>CONSULTAR LIMPIAR</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de Ventanilla de Pago Virtual (Pago electrónico)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Web Service de Suministro de Registros de Identidad en Línea</li> </ul>	

### 3.4.7. Adopción de estándares

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cambio de tamaño del DNI (ISO/IEC 7810 ID1)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Metodología de desarrollo de Software (NTP 12207 - Métrica V3)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estándares AFIS</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Metodología de Innovación Tecnológica</li> </ul>	

### 3.4.8. Prospectiva tecnológica

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementación de Captura en vivo de trámites DNI</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uso de Tecnologías Push (SMS)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementación del Reconocimiento Facial</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adecuación de la sala de cómputo de producción del RENIEC (NTP – ISO / IEC 17799)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solución de procesamiento de transacciones de consultas en línea de información de ciudadanos (zero down time)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementación del ambiente de PRE-PRODUCCION para el control de calidad de los Sistemas Informativos.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementación de una base de datos para el procesamiento de información histórica.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Auditoria y Seguridad de las bases de datos del RENIEC en base a la Norma Técnica Peruana ISO/IEC 17799</li> </ul>	

## IV. La Utilización de Tecnologías de Información y Comunicación en el Perú

### 4.1. Desarrollo de las TIC a nivel internacional y la Posición del Perú

Los avances alcanzados en la Utilización de las TIC en el Perú, causan preocupación por las posiciones rezagadas que muestra en los indicadores de disposición tecnológica (74) e innovación (110) dentro del Ranking de Competitividad Global 2010-2011, elaborado por el World Economic Forum (WEF), que incluye un universo de 139 países. Suiza ostenta el primer lugar en dicho ranking y que Chile (30) es el país mejor ubicado de América Latina.

Respecto a la brecha del índice promedio de desarrollo de las TIC entre América Latina y los países miembros de la OECD (Estados Unidos, Alemania, Reino Unido, Japón, Francia, Italia y Canadá, entre otros) entre 2002 y 2008, esta se mantiene alta. Organismos internacionales otorgan a Latinoamérica índices que van entre 0,51 y 0,71, siendo 1 el máximo en que se encuentran países de altos ingresos, pertenecientes a la OECD.

A pesar de ello, la brecha es menor en el caso del subíndice de habilidades con las TIC, en relación con los países OECD. Esto demuestra que nuestro país posee un recurso humano que domina el uso de estas tecnologías. Solo falta la infraestructura adecuada que nos permita tener un mayor acceso a ellas.

### 4.2. Las TIC en el Perú

El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) tienen un impacto fundamental en el incremento de la productividad y, por ende, en la competitividad y, finalmente, en el crecimiento económico, facilitando alcanzar tasas altas y sostenidas.

El Perú, dentro de su agenda económica en vías de convertirse en un país del primer mundo, debe contemplar a la productividad como una política de Estado, lo que implica actuar sobre los factores determinantes a nivel micro y macro a fin de lograr dicho objetivo.

La importancia de la innovación, investigación y desarrollo (I+D) y la aplicación de las TIC a favor del incremento de la productividad, ello, sumado a la mejora continua en organización, producción y comercialización, la capacitación y el entrenamiento a los trabajadores, así como la simplificación de los procesos, conlleva a reducir los costos reales de la empresa e incrementar su competitividad.

Es importante mencionar la relevancia de las TIC, la ciencia y la tecnología dentro de las medidas a nivel macro o de país; paralelamente, mantener la estabilidad macroeconómica, fortalecer la institucionalidad, fomentar la aper-

tura comercial y la inversión extranjera directa, establecer reformas estructurales, invertir en capital humano, contar con infraestructura física de calidad y promover la descentralización.

Son políticas que deben mantenerse en el tiempo e independientes del gobierno de turno.

Por esta razón, el objetivo del país es incrementar de manera permanente la productividad lo cual debe ser considerado como una política de estado.

El sector telecomunicaciones es uno de los principales receptores de la inversión extranjera directa (I+D), pues a diciembre de 2009 ha captado el 19,5% del total del stock, que asciende a US\$ 18.840 millones. Solo la minería supera ligeramente a este sector, al absorber el 21% de las inversiones.

Del mismo modo, el acceso a telefonía fija a nivel de hogares mantiene una presencia cercana al 30% en los últimos años. “La disponibilidad de telefonía móvil (celular) en los hogares experimenta una tendencia al alza, pasando de 16% en 2004 a 73% en 2010. Por otro lado, el 25,1% tiene acceso a la televisión por cable, el 23,5% cuenta con computadora y 13,4% tiene instalado internet en sus hogares”.

América Latina se encuentra rezagada respecto a la asignación de recursos a favor de la investigación y desarrollo (I+D). “Los países latinoamericanos gastan mucho menos en I+D que los países de altos ingresos. El promedio de la región en cuanto a la asignación de estos recursos es de 0,6% de su producto bruto interno (PBI), estando el Perú por debajo, pues apenas asigna el 0,15% de su PBI”. En términos de gasto en I+D por habitante, la brecha del Perú frente al resto del mundo es enorme.

Los Estados Unidos gasta 138,8 veces más que el Perú en esta materia; Canadá, 80,6; España, 43,6; Portugal, 31,2; y, Brasil, 12. Asimismo, se destaca la relevancia y el presupuesto asignados por las empresas en los países desarrollados al gasto en investigación y desarrollo, en comparación con lo limitado que es en nuestra región, resaltando que dentro de los limitados recursos que esta última aplica a I+D el mayor porcentaje corresponde a los gobiernos y no a las empresas.

De acuerdo a lo antes expuesto, podemos concluir que el aporte de las TIC en el desempeño de la economía peruana se sitúa por debajo del promedio de América Latina y muy lejana en relación con economías desarrolladas, siendo recomendable que las TIC tengan una mayor trascendencia en la agenda económica para la productividad, especialmente en sectores como el agropecuario, pesca, comercio y servicios. Finalmente, se debe de introducir agresivamente la TIC en las instituciones educativas a todo nivel, creando una conciencia y un clima que tenga como objetivo incrementar la productividad, la competitividad y por esta vía la tasa de crecimiento del PBI, generando más y mejor empleo productivo, mayores ingresos y, por ende, reducir de

manera efectiva la pobreza.

#### 4.3. Investigación y Desarrollo como Dinamizador de las TIC en el Perú

Por otro lado, si bien es cierto que el Perú subió cinco puestos en el índice de competitividad global del World Economic Forum, aún falta un largo camino por recorrer en innovación y desarrollo tecnológico (I+D).

La sociedad solo asumirá su rol protagónico en I+D cuando el Estado también promueva y garantice una estabilidad jurídica e institucional, de modo que los proyectos en este campo no se vean afectados por factores de riesgo, como la incertidumbre política o económica.

El Grupo de Análisis para el Desarrollo (Grade) realizó el estudio La participación pública y privada en la investigación y desarrollo e innovación tecnológica en el Perú, en cuyas conclusiones se mostraba la falta de una masa crítica de científicos, ingenieros y técnicos calificados; el divorcio entre las universidades e institutos de investigación con el sector empresarial e industrial; la exigencia de los derechos de propiedad intelectual, entre otros.

El aumento de la inversión en I+D es una demanda urgente de parte del Estado. Del mismo modo, debe aumentar el número de publicaciones científicas y de patentes, según estimaciones del Banco Interamericano de Desarrollo.

Los proyectos de innovación deben ejecutarse con una mirada de largo plazo, pues por tener un componente de conocimiento e investigación, los resultados no siempre se obtienen con rapidez.

El RENIEC viene siendo participante de forma continua en la formulación y ejecución de políticas públicas orientadas a elevar el nivel de la I+D en el país, viene invirtiendo y concentrando sus mejores esfuerzos institucionales en I+D, claro ejemplo la implementación del “Sistema Integrado de Trámite Documentario – SITD”, es una de las tantas iniciativas que forman parte de un plan sistemático y una política científica y tecnológica, desarrollado bajo un marco legal consistente y que va de la mano con una política educativa en el campo laboral; lo que significa que viene poniendo el conocimiento al servicio de nuestro crecimiento como sociedad.

## V. Sistema Integrado de Trámite Documentario



El gobierno promueve activamente el uso de las TIC como herramienta de trabajo fundamental para sus ciudadanos y autoridades locales, buscando el trabajo de calidad y apoyando la simplificación administrativa de las organizaciones. Es por ello, que el RENIEC ha desarrollado el Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD), el cual es un herramienta tecnológica que autoriza automatizar la gestión de los documentos administrativos del RENIEC, esto es, transformar un documento físico en un documento digital, con el fin de optimizar drásticamente el flujo de los documentos y expedientes administrativos, logrando también su transferencia a todas las instituciones públicas, alineándolas en el uso generalizado de las TIC, como medio de mejora de la gobernanza local y regional.

nistrativos del RENIEC, esto es, transformar un documento físico en un documento digital, con el fin de optimizar drásticamente el flujo de los documentos y expedientes administrativos, logrando también su transferencia a todas las instituciones públicas, alineándolas en el uso generalizado de las TIC, como medio de mejora de la gobernanza local y regional.

### 5.1. Enfoque relacionado al acceso a la información y al conocimiento

El desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú que propende impulsar el avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, se basa en la integración y optimización de sus procesos y servicios, que le permite facilitar el cumplimiento de sus obligaciones y el desarrollo de sus actividades al servicio del ciudadano, tanto de manera individual o en sus diversas formas de organización privada.

Es por tanto necesario, llevar adelante un enfoque de integración y calidad de los procesos, con el apoyo de las tecnologías de la información y de la comunicación, transformando la gestión del Estado, aumentando la competitividad global así como el desarrollo empresarial, procurando lograr una sociedad más equitativa, integrada y democrática.

Este enfoque además se realiza dentro del marco del “Deber de colaboración entre entidades del Estado” que contempla la siguiente base legal:

- Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General - LPAG.
- Decreto Legislativo N° 1029, que modifica la Ley N° 27444, y la Ley del Silencio Administrativo - Ley N° 29060.

La LPAG regula en el Sub-Capítulo III, artículos 76° y siguientes, la “Colaboración entre entidades”; al respecto, en el numeral 76.1 del citado artículo 76° indica que: “Las relaciones entre entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por ley”.

Atendiendo a dicho “criterio de colaboración”, en el numeral 76.2.2 del artículo 76° de la LPAG se manifiesta que las entidades deben: “Proporcionar directamente los datos e información que posean, sea cual fuere su naturaleza jurídica o posición institucional, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la ley, para lo cual se propenderá a la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información, u otros medios similares”.

En ese sentido el RENIEC, desarrolla políticas de desarrollo, investigación, innovación y accesibilidad para la mejora de su gestión interna y externa, así como la concientización de las TIC para el acceso a la información y comunicación, en favor de todas las clases sociales.

## 5.2. Descripción del servicio

### 5.2.1. Definición

El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) es un software automatizado de gestión administrativa y de uso interno (dentro de la institución), el cual tiene como característica principal, el reconocimiento jurídico de los documentos emitidos, mediante la incorporación de la credencial digital (Certificado Digital) y el registro de la Firma Digital en los documentos digitales en formato PDF, emitidos por el personal de la organización a nivel de todas las dependencias funcionales; constituyéndose en uno de los primeros sistemas innovadores en su género en la administración pública en América Latina.

A través de este sistema se puede realizar un eficiente control del flujo de documentos y del envío de los mismos en formato electrónico protegido con firma digital, lo que permite darle validez legal al documento, identificar al remitente; y gracias al proceso de almacenamiento de documentos digitales, garantizar la integridad de los mismos.

Asimismo, permite una total accesibilidad a la información, puesto que facilita consultar cualquier documento, referencia, sustento, documentos relacionados, etc., sin necesidad de recurrir a archivos físicos. El aplicativo notifica respecto al estado de los documentos y plazos de cumplimiento de las disposiciones dadas, constituyéndose en una herramienta fundamental de apoyo a la gestión de todos los funcionarios. El aplicativo emite todo tipo de reportes estadísticos y nominales, que permiten mejorar la gestión y seguimiento a los documentos.

De esta manera, al administrar el archivo electrónico de manera centralizada, se dispone de manera inmediata de toda la documentación, permitiendo acortar al máximo los tiempos de espera y obteniendo en tiempo real, información del estado y lugar exacto de un documento, así como del responsable de la gestión del mismo.

El uso del Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) propicia la reducción de costos asociados a la Gestión Documentaria y al uso del papel, contribuyendo con la Gestión Administrativa Digital – Cero Papel, así como con la preservación del medio ambiente debido a su alto índice de omisión de uso de papel.

### 5.2.2. Funcionalidad

El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) soporta el flujo documentario para la atención de trámites administrativos, partiendo de la recepción y digitalización de los documentos físicos recibidos en Mesa de Partes y dirigidos a las distintas Unidades Orgánicas de la institución, los cuales, una vez llevados a su forma digital siguen el flujo de trabajo respectivo para su atención.

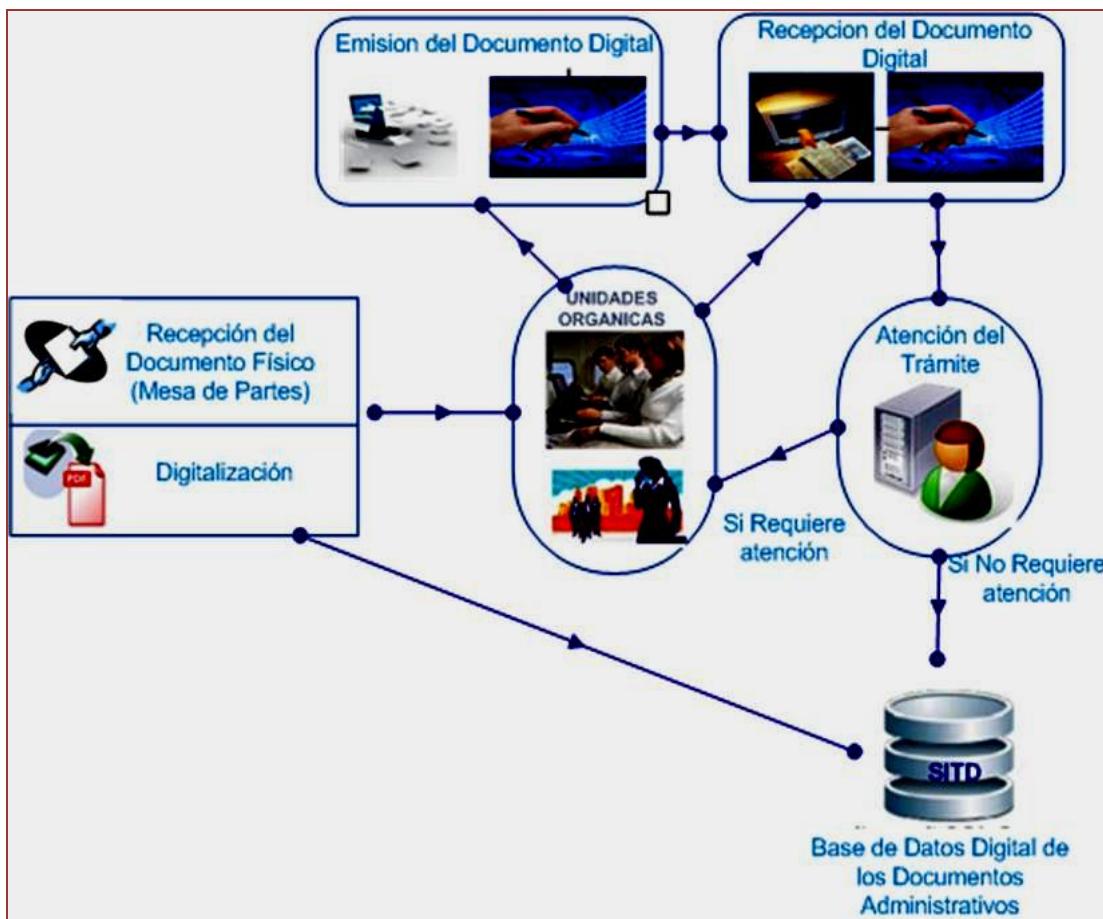
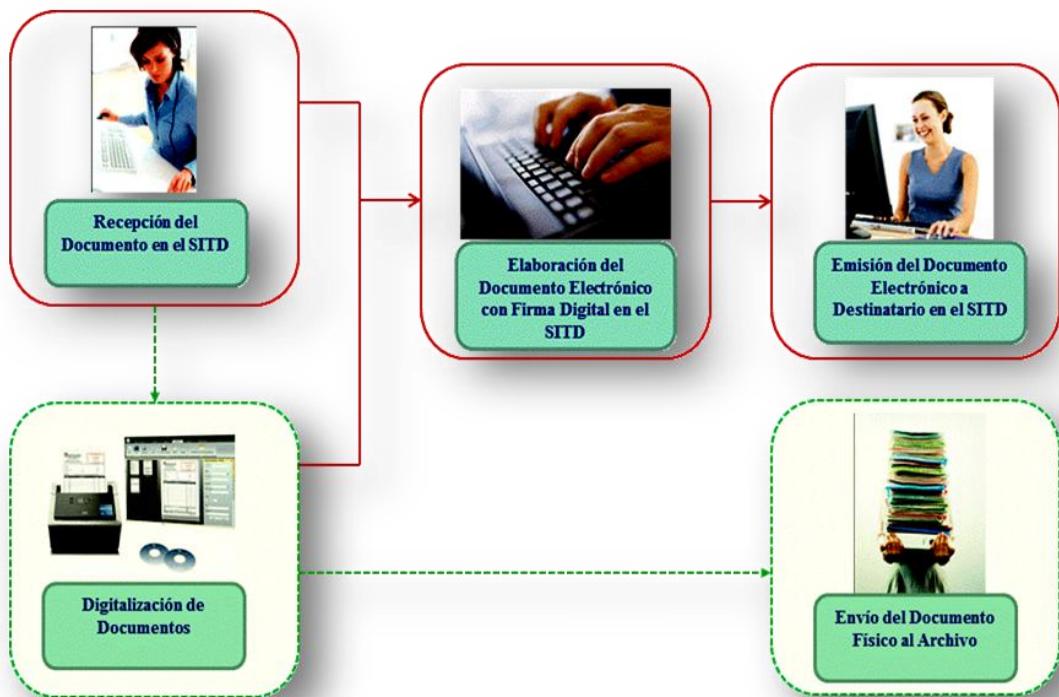
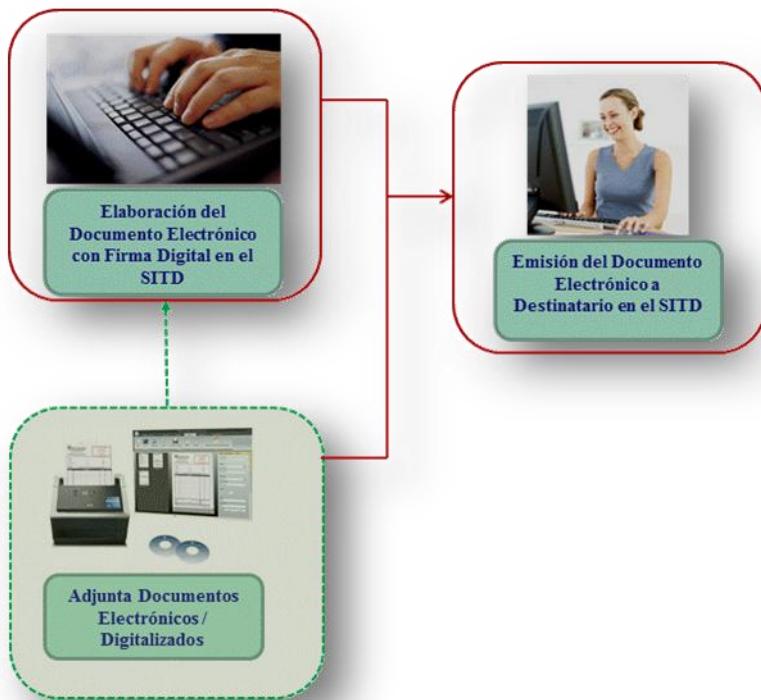


Grafico N° 5.2.2.1: Esquema General de Funcionamiento del SITD RENIEC

### Recepción del Documento en el SITD



### Emisión del Documento en el SITD



**Grafico N° 5.2.2.2: Esquema detallado del Sistema Integrado de Trámite Documentario**

### 5.2.3. Naturaleza

Su eficiencia radica en que utiliza tecnología actual para brindar una comunicación eficiente, segura y confiabilidad en el manejo de los documentos de la institución, lo cual ha generado un cambio de paradigma destinado a combatir los problemas generados por el manejo burocrático de la gestión documentaria. Al ser utilizado en una Intranet o en la Internet, se consigue la independencia geográfica en la administración de los trámites documentarios, permitiendo la disponibilidad de los mismos en cualquier momento y desde cualquier lugar durante las 24 horas del día, garantizándose que los datos que viajan por la web estén protegidos de accesos no autorizados al utilizar métodos seguros en la transmisión de datos.

Con el uso de este sistema automatizado de gestión documentaria, se reducen los problemas generados por el manejo burocrático del trámite documentario. Además, la integración al Certificado Digital del DNI electrónico y la extensión de la Firma Digital con el Documento Nacional de Identificación electrónico (DNI-e), permitirán la autenticación de la persona usuaria sistema de manera indubitable, lo que lo convierten en uno de los sistemas innovadores en su género en la administración pública en el Perú y América Latina el mismo que se encuentra registrado y patentado en INDECOP.

El SITD del RENIEC es un sistema automatizado que genera documentos a lo largo del trámite en formato PDF y los firma digitalmente. Como consecuencia del uso de firmas digitales es posible garantizar la autenticidad de los documentos generados, lo que soluciona el problema de la existencia de una sola copia física del expediente en aquellas instituciones que aún siguen apostando por el sistema manual. De esta manera, permite el acceso inmediato y concurrente a cualquier documento generado en el sistema, de cualquier persona involucrada en el trámite, sin importar el lugar en la que se encuentre; a la vez que contribuye a un factor importante en la preservación del medio ambiente y contribuyendo con la eco eficiencia.

### 5.2.4. Característica

El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) es un aplicativo web que forma parte del Sistema Integrado Administrativo del RENIEC (SIA), enlazando 146 oficinas del RENIEC a nivel nacional, mediante una comunicación de línea dedicada.

El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) presenta las siguientes principales características técnicas:

- Administración del documento en formatos digital (PDF – Estándar ISO).
- Manejo del documento electrónico mediante el uso de la Firma Digital brindando seguridad y confidencialidad.

- Extensión del almacenamiento del documento electrónico a Microformas.
- Integración al Certificado Digital del DNI Electrónico, permitiendo la identificación y autenticación del usuario al sistema de manera segura.
- Extensión de la Firma Digital con el Documento Nacional de Identificación Electrónico (DNI-e).



**Grafico N° 5.2.4.1: SITD RENIEC – Características del Producto**

### 5.2.5. Usos

El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) es de uso interno en la institución, y debido a su diseño tecnológico y al grado de madurez que ha alcanzado su uso, está preparado para ser usado en los diferentes organismos del sector público, actualmente se encuentra instalado en el Consejo Nacional de la Magistratura, en la Corte Superior del Distrito Judicial de Lima Sur, se ha firmado convenio de transferencia de este aplicado con el Ministerio del Interior y se encuentra en proceso de firma de convenio con el Despacho de la Presidencia de Repùblica, así como con la Academia de la Magistratura, y en proceso de evaluación con la SUNAT e INGEMET, pudiendo también adaptarse para el sector privado.

Se estima que la aplicación del producto se extenderá en forma dinámica a nivel del sector público, en los próximos meses con la puesta en producción de la Planta de Certificación Digital PKI (Public Key Infrastructure), a cargo del RENIEC en el Perú, de la Infraestructura de Clave Pública con lo cual se abrirá paso al uso progresivo de los certificados digitales y la firma digital facilitando el comercio electrónico.

### 5.2.6. Calidad e importancia del servicio

El RENIEC es la única institución del sector público que usa un sistema automatizado, que implica el uso de tecnología de firmas y microformas digitales, considerándose este sistema uno de los más innovadores en su género en la administración pública en América Latina.

El Sistema permite:

- **Facilidad en el Registro** y control la documentación que se emite en una unidad orgánica. Los destinatarios pueden ser uno o varios, asimismo éstos se encuentran agrupados en cuatro grupos: Unidades Orgánicas, Entidades privadas, Entidades Públicas y Ciudadanos.
- **Facilidad de Recepción** por parte del usuario de la unidad orgánica destino quien sólo tiene que dar un visto bueno en el sistema para receptionar la documentación.
- **Digitalización de la Documentación** que es almacenada en el sistema en un formato liviano y confiable (\*.pdf), permitiendo pasar a un segundo plano el uso del papel, asimismo, el destinatario puede visualizar con un mínimo de tiempo la documentación remitida.
- **Historial y Seguimiento**, a partir de la creación automática del historial de la documentación; historial que se visualiza mediante uso de árboles jerárquicos permitiendo al usuario visualizar las derivaciones del documento con sus respectivos detalles.
- **Manejo de Plantillas** de los documentos administrativos, los que se formalizan de acuerdo a la normatividad de la institución.
- **Configurable** en relación a los tipos de documentos, expedientes, ubicación de los archivos, permisos a otros usuarios, etc.
- **Seguridad y confidencialidad** en la documentación que se emite, dando el uso de la firma digital, asimismo, el sistema cuenta con procesos automáticos de auditoría en el cual se registran todas las ocurrencias realizadas por los usuarios.
- **Integración con el sistema de personal** que permite la administración de las altas y bajas del personal y dependencias de la institución, los cuales se reflejan automáticamente en el sistema.
- **Consultas y Reportes Jerarquizados**, los cuales son agrupados por año, mes, unidad orgánica, rango de fechas y otros parámetros, permitiendo la consulta de acuerdo a la jerarquía que tiene la unidad orgánica y la documentación administrada por las dependencias que están bajo su cargo.
- **Configuración de los Procesos** de acuerdo a la normatividad de la institución, pues cada proceso contiene un conjunto de actividades y cada actividad una operación y una dependencia responsable; asimismo, cada actividad debe de retornar un resultado del cual depende el flujo procesal.
- **Manejo de un calendario laborable** que permite configurar los días institucionales no laborables distintos de los días no laborables según

calendario. Todos los requerimientos realizan los cálculos de fechas y tiempos de acuerdo al calendario configurado.

- **Integración entre el flujo procesal y la emisión y recepción de la documentación administrativa**, debido a que para cada actividad se requiere emitir un documento.
- **Seguimiento y Control** por parte de cada unidad orgánica la cual puede visualizar en tiempo real del estado de su requerimiento, como también la Alta Dirección puede identificar las actividades que toman mayor tiempo de atención, de esa manera tomar las acciones pertinentes para su reducción.

### 5.3. Características esenciales del servicio

#### 5.3.1. Origen del servicio y su ciclo de vida

El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) ha sido desarrollado íntegramente en el Perú por profesionales de la Gerencia de Informática del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Luego de realizar un análisis prospectivo de las innovaciones tecnológicas, congruentes con las megas tendencias en lo referente a la modernización y la gestión pública, teniendo como objetivo el brindar apoyo en las actividades administrativas de la institución en dos rubros principales: el Flujo de Documentos y de Expedientes.

El RENIEC es la única Institución del Sector Público que hace uso de un sistema automatizado que implica el uso de tecnologías de firmas y microformas digitales, considerándose este sistema uno de los más innovadores en su género en la administración pública en América Latina.

#### 5.3.2. Fecha de introducción al mercado

El desarrollo del sistema (SITD) se inicia en el año 2004 y su puesta en producción se realiza en agosto del 2005. Desde abril del 2006, el sistema está en funcionamiento el cual es utilizado en todas las sedes administrativas y operativas de la institución a nivel nacional, es decir, en las 14 Jefaturas Regionales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC. Esta solución ha generado la disminución del tiempo de atención de los documentos recibidos y atendidos, tanto a nivel de usuario interno a como al usuario externo (ciudadano).



**Grafico N° 5.3.2.1: Uso del SITD en las 14 Jefaturas Regionales del RENIEC**

### 5.3.3. Originalidad y Tecnología Utilizada

#### a. Originalidad

El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) es original debido a que ha sido desarrollado íntegramente por profesionales del RENIEC, en base al flujo de negocio institucional y como respuesta a las perspectivas de competitividad para facilitar la gestión por resultados bajo un enfoque de procesos.

#### b. Tecnología Utilizada

Este aplicativo integra una serie de herramientas tecnológicas, como base de datos Oracle, lenguaje de programación Oracle Forms/Reports, software de oficina Word y Acrobat Professional, así como un software propio para la generación de la Firma Digital, en caso que no se contara con licencias Acrobat Professional. Todo esto operando en una infraestructura computacional distribuida a nivel nacional.

Para el desarrollo del Sistema Integrado de Trámite Documentario se tomaron en cuenta los siguientes conceptos tecnológicos:

<b>Sistema Integrado de Trámite Documentario</b>				
Servidores	Plataformas de Desarrollo	Cliente / Servidor	Software	Oracle Developer Suite 6i (Forms & Reports 6i).
	Base de Datos	Web	Software	Oracle Developer Suite 10 g (Forms & Reports 10g).
		Software	Oracle Database 11g Enterprise Edition.	
	Sistema Operativo	Equipo Informático	Red Hat Linux Server Enterprise Edition 5.3.	
		Software	<i>Requerimiento mínimo:</i> Quad Core Intel 2.67 Mhz, RAM 6 GB, 500 GB Disco Duro.	
	Aplicaciones	Software	Oracle Application Server 10g.	
		Sistema Operativo	Red Hat Linux Server Enterprise Edition 5.3 o Red Had.	
		Equipo Informático	<i>Requerimiento mínimo:</i> Qua Core Intel 2.67 Mhz, RAM 6 GB, 500 GB Disco Duro.	
	Compiladores	Sistema Operativo	Windows 2003.	
Cliente (terminales usuarios)	Equipo Informático	Requerimiento mínimo: Pentium 4, 2.6 Mhz, 2 GB RAM, 80 GB.		
	Sistema Operativo	Windows XP Professional SP3.		
	Software	- Office 2003 / 2007 / 2010. - Java Virtual Machine 6.22 (versión web). - Internet Explorer 6 / 7 / 8. - Software de Firma Digital o Acrobat Professional 6.0.		
Criptografía de Clave Pública	Certificado Digital Firma Digital			

<b>Scanner de Producción</b>  <b>Especificaciones Técnicas</b>	<p><i>Escáner de Mediana Producción:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentador: automático (ADF) y manual.</li> <li>- Tecnología: CCD (color).</li> <li>- Resolución óptica: desde 150 a 400 dpi.</li> <li>- Velocidad en A4 horizontal: 60ppm / 120ipm (B&amp;N y color).</li> <li>- Modo de escaneo: simplex y duplex – color y monocromo.</li> <li>- Tamaño de documentos soportados: máximo: A3 – mínimo: 74 x 74.</li> <li>- Capacidad de alimentador: 500 documentos.</li> <li>- Detección de doble alimentación: ultrasonido.</li> <li>- Interfaz: ultra wide SCSI.</li> <li>- Debe incluir software de gestión y administración del escáner.</li> </ul>
--	--

**Cuadro N° 5.3.3.1: SITD – Especificaciones Técnicas del Producto**

#### 5.3.4. Modo de Uso del servicio

El esquema de modo de uso del Servicio se describe a continuación:

##### a) Ingreso y Recepción



Acciones a realizar



Pantalla Principal

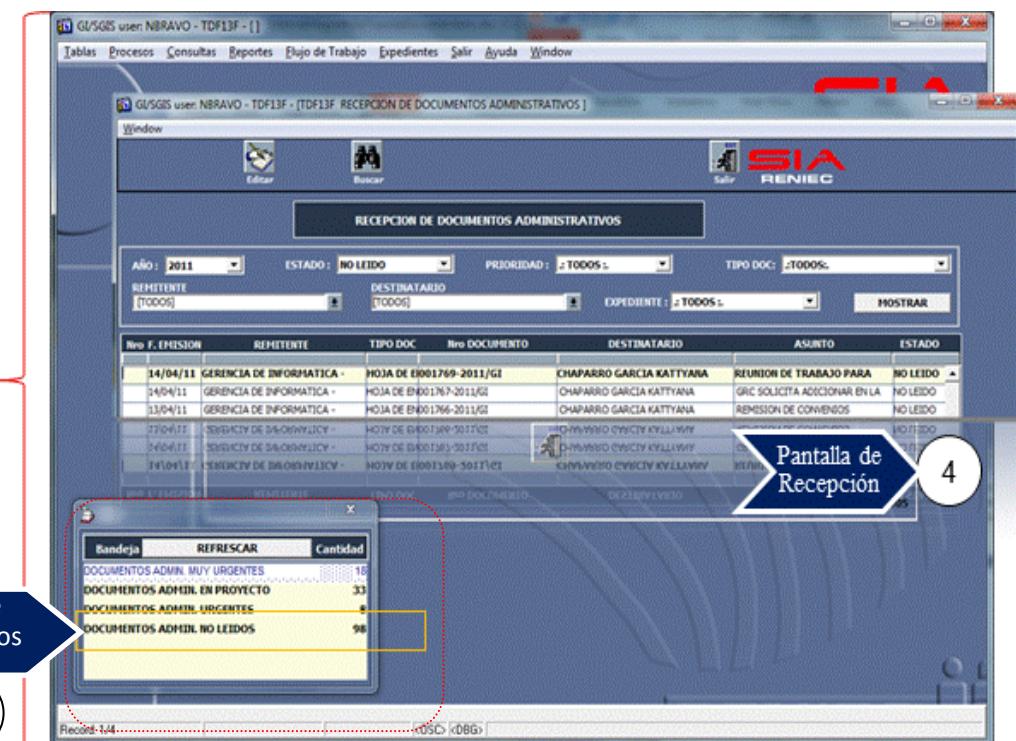
2

Pantalla de Recepción

4

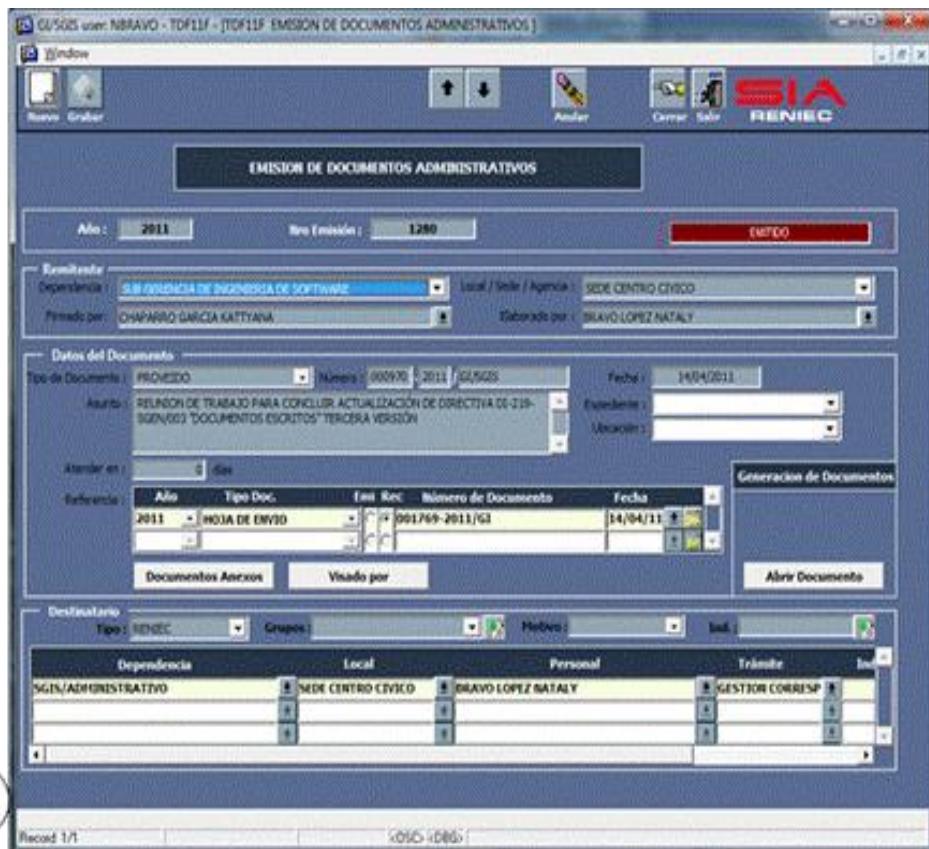
Alerta de Documentos

3

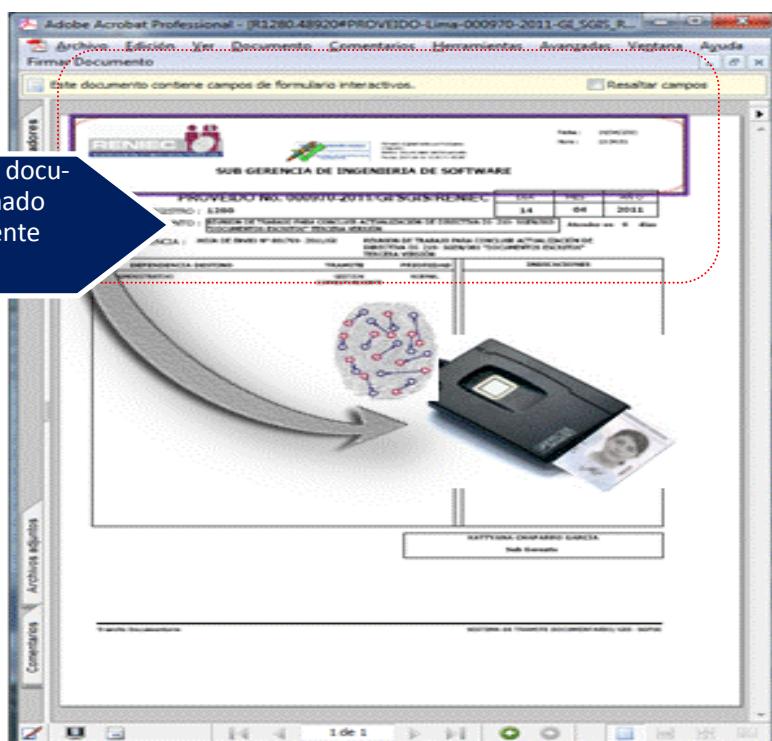


## b) Emisión - Visualización

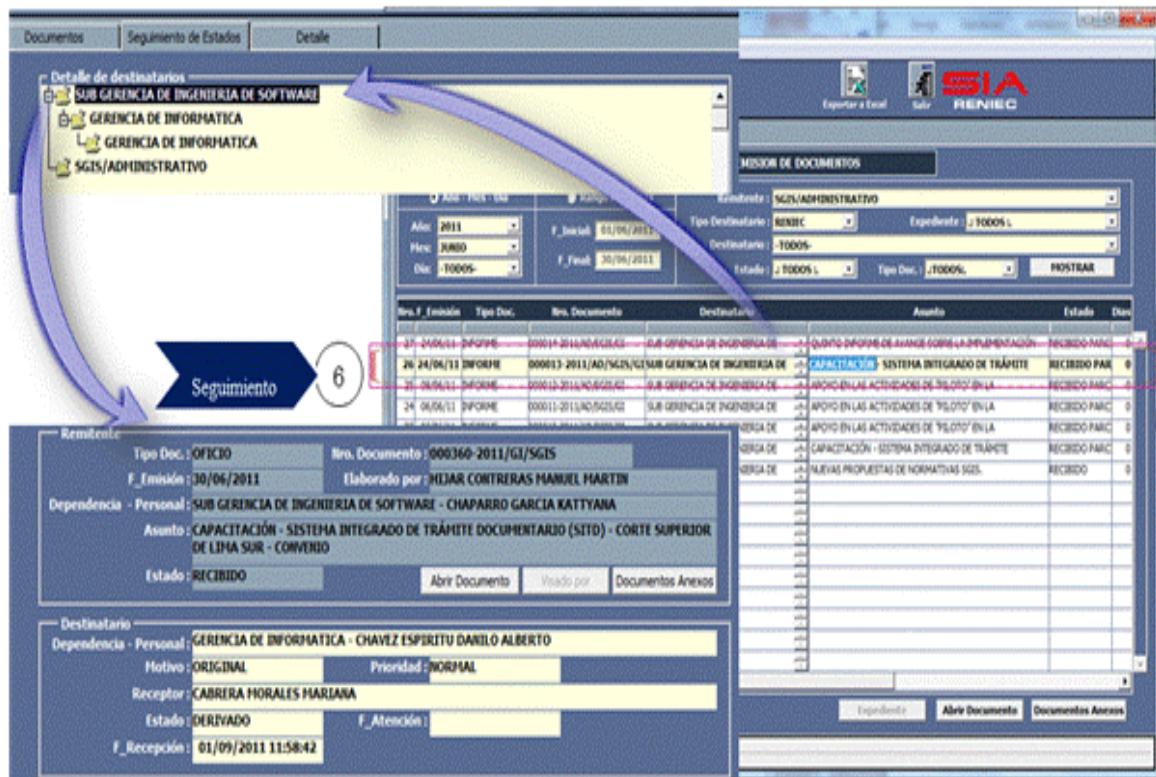
Emisión → 5



Visualización de documento firmado electrónicamente



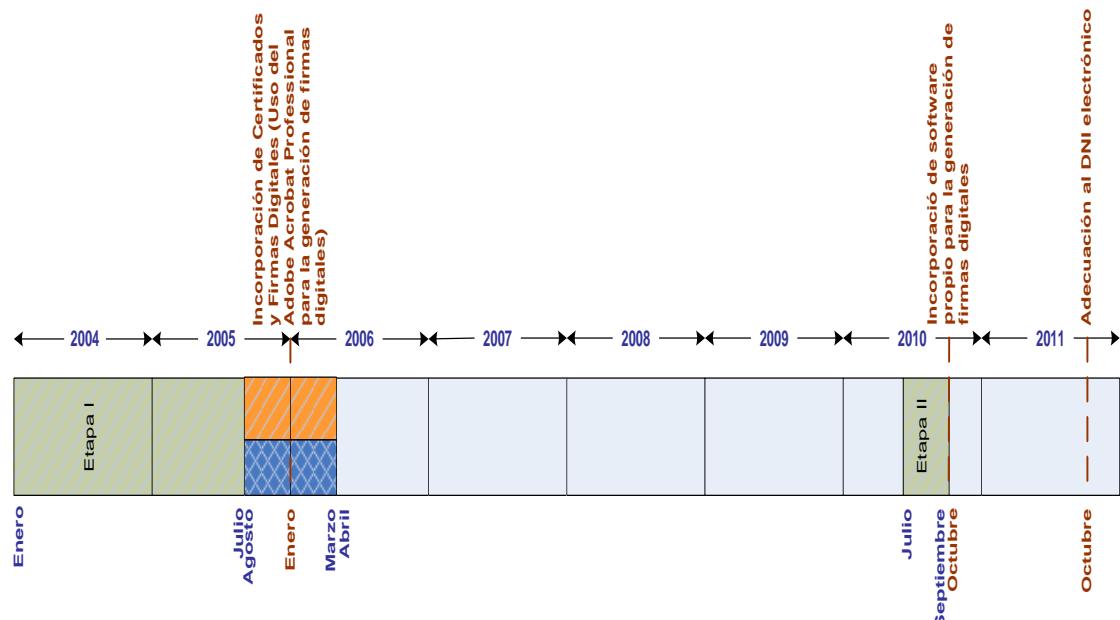
### c) Seguimiento



#### 5.3.5. Optimización de recursos y resultados

##### a. Implementación del Producto - Etapas

La evolución de la implementación del producto, así como las mejoras al mismo, se muestra en el siguiente gráfico, en donde se detalla la duración de las etapas, así como los recursos utilizados en cada una de ellas.

**Leyenda**

	<b>Etapas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Fecha</b>
	Desarrollo - Etapa I	5 Recursos (8 horas/día)	Desde Enero 2004 a Julio 2005
	Desarrollo - Etapa II	2 Recursos (8 horas/día)	Desde Julio 2010 a Septiembre 2010
	Capacitación	3 Recursos (4 horas/semana)	Desde Agosto 2005 a Marzo 2006
	Estabilización	2 Recursos (2 horas/día)	Desde Agosto 2005 a Marzo 2006
	Mantenimiento	1 Recurso (2 horas/semana)	Desde Abril 2006

**Grafico N° 5.3.5.1: SITD - Recursos utilizados para la Implementación del Producto**

### b. Costos asociados a la Implementación del Producto

Los costos asociados a la implementación del SITD RENIEC son los siguientes:

- ✓ Cantidad de horas/hombre invertidas durante la etapa de implementación del producto software, así como durante las etapas de mejoras realizadas al mismo.

		Cantidad de Horas Aproximadas Invertidas Por Etapa <sup>(1)</sup>	Costo Aproximado en Recursos por Etapa (Soles) <sup>(2)</sup>
<b>Desarrollo</b>	<b>Etapa I (Desarrollo del Sistema Integral de Trámite Documentario)</b>	24,240	S/. 303,000.00
	Tiempo	19 meses	
	Personas	5 personas (8 horas/día)	
	Cantidad horas invertidas	22,8000 horas	
	<b>Etapa II (Desarrollo de aplicativo propio para la generación de firmas digitales)</b>		
	Tiempo	3 meses	
<b>Capacit.</b>	Personas	2 personas (8 horas/día)	S/. 9,000.00
	Cantidad horas invertidas	1440 horas	
	Tiempo	8 meses	
<b>Estab.</b>	Personas	3 personas (1 hora/día)	S/. 12,000.00
	Cantidad horas invertidas	720 horas	
	Tiempo	8 meses	
<b>Mant.</b>	Personas	2 personas (2 horas/día)	S/. 6,187.50
	Cantidad horas invertidas	960 horas	
	Tiempo	66 meses	
	Personas	1 persona (0.25 horas/día)	S/. 6,187.50
	Cantidad horas invertidas	495 horas	
	<b>Costo Total Aproximado en Recursos (Soles):</b>	<b>S/. 330,187.50</b>	

**Nota:**

(1) Se ha considerado para cada mes: 30 días calendario.

(2) Se ha considerado que el costo aprox. por recurso por hora es S/.12.50.

**Cuadro N° 5.3.5.1: Costo Total de Recursos - SITD**

- ✓ Costo de licenciamiento del software Adobe Acrobat Profesional según la cantidad de usuarios que acceden al sistema.

Licencias	Costo Aproximado (Soles)	Cantidad Usuarios Aproximado <sup>(3)</sup>	Costo Total (Soles)
Adobe Acrobat Profesional (Adquisición)	S/. 336 <sup>(1)</sup>	100	S/. 33,600
Adobe Acrobat Profesional (Renovación) <sup>(4)</sup>	S/. 280 <sup>(2)</sup>	100	S/. 84,000
<b>Costo Total Aproximado en Licenciamiento (Soles):</b>			<b>S/. 117,600</b>

**Nota:**

- (1) El costo aprox. por adquisición de licencias Adobe Acrobat Reader por usuario es US\$120 (T.C: S/2.80 )
- (2) El costo aprox. por renovación anual de licencias Adobe Acrobat Reader por usuario es US\$100 (T.C: S/2.80 )
- (3) El número de usuarios corresponde al número de funcionarios más algunas personas claves que requerían firmar documentos. Luego de que se implementó el aplicativo propio de RENIEC para la generación de firmas digitales, se extendió el número de usuarios, según la necesidad de cada Unidad Orgánica, y sin restricción por el licenciamiento del Adobe Acrobat Profesional, puesto que ya no se requería de su uso.
- (4) Se ha considerado la renovación por 3 años (2008, 2009 y 2010), debido a que en el 2010 se implementó el aplicativo para la generación de firmas digitales y ya no se requería que los usuarios cuenten con licencia de Adobe Acrobat Profesional.

#### Cuadro N° 5.3.5.2 Costos de Implementación del SITD – Licenciamiento SW

##### El Sistema Integrado de Trámite Documentario ha permitido que:

- La gestión de la documentación administrativa de la Institución a nivel nacional en todo el Perú, se realice de forma online y sin interrupciones.
- Se elimine sustancialmente la emisión de documentos físicos, creación de expedientes, viaje de la documentación y demora en la atención. La gestión es en línea y la documentación viaja, se evalúa y atiende inmediatamente, sin limitaciones geográficas.
- Se logre una mayor cobertura y costos de mantenimiento mínimos por el hecho de haber sido diseñado también para su uso a través de la Web.
- Los gastos y consumo de papel se hayan reducido significativamente, al mismo tiempo se han optimizado el registro de ingreso y salida del despacho y, los gastos de courier (ida y retorno).<sup>2</sup>
- Se elimine completamente el gasto por licenciamiento del Adobe Acrobat Profesional, al utilizar el aplicativo propio de RENIEC para la generación de firmas digitales.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Ver 5.4.2. c. - Ahorro anual en documentos emitidos en el SITD.

Ver 5.4.2. d. - Ahorro anual por envío de documentos emitidos en el SITD.

<sup>3</sup> Ver 5.4.2. a. - Incremento de usuarios del SITD (Ilustración: Ahorro Anual de Licenciamiento de Software para Generación de Firma Digital).

## Beneficios del servicio

### 5.3.6. Por qué es Exitoso

#### a. Éxito del Servicio

El SITD ha permitido al RENIEC gestionar la documentación administrativa en forma confiable, valedera y oportuna, en las diferentes áreas de la Institución a nivel nacional. Asimismo ha propiciado el ahorro de recursos en la institución, reduciendo los gastos en accesorios de impresión (impresora, toner, electricidad), y preservando el medio ambiente con la disminución del consumo de papel.

El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) basa su éxito en 4 pilares:

- **Eficiencia Administrativa**

- Simplificación administrativa.
- Optimización del flujo documentario.
- Mejora en los tiempos de atención y traslado de documentos administrativos.
- Eliminación del archivo físico.
- Reducción del gasto administrativo.<sup>4</sup>

- **Tecnología de punta**

- Uso del certificado digital y la firma digital.
- Integración al Certificado Digital del Documento Nacional de Identificación electrónico (DNI-e).
- Extensión de la Firma Digital con el Documento Nacional de Identificación electrónico (DNI-e).

- **Protección del Medio Ambiente**

- Disminución del consumo del papel.<sup>5</sup>
- Disminución del consumo de la tinta o tóner.<sup>6</sup>

- **Gobierno Electrónico**

- Contribución a la integración de tecnologías en el Estado, sirviendo de base a otras instituciones del Estado.

<sup>4</sup> Ver 5.4.2. c. - Ahorro anual en documentos emitidos en el SITD.

Ver 5.4.2. d. - Ahorro anual por envío de documentos emitidos en el SITD.

Ver 5.4.2. a. - Incremento de usuarios del SITD (Ilustración: Ahorro Anual de Licenciamiento de Software para Generación de Firma Digital).

<sup>5</sup> Ver 5.4.2. c. - Ahorro anual en documentos emitidos en el SITD.

<sup>6</sup> Ver 5.4.2. c. - Ahorro anual en documentos emitidos en el SITD.

- Disponibilidad para la replicación de la experiencia en la gestión pública.
- Generación de confianza en los medios electrónicos seguros.



**Cuadro N° 5.4.1.1: SITD – Pilares del Éxito del Producto**

### b. Beneficios del servicio

Los beneficios que ha obtenido el RENIEC con la implementación y uso del Sistema Integrado de trámite Documentario son los siguientes:

#### ▪ Administración y Control de Flujos de Documentos

- La administración de la emisión y recepción de documentación administrativa que fluye por la organización (workflow documentario).
- Eficiente control y seguimiento del flujo de documentos a nivel de estados y tiempo de atención, así como el manejo de alertas para los pendientes y los vencidos enlazados con procesos determinados.
- Seguimiento y control para atención oportuna de los requerimientos.

#### ▪ Disponibilidad inmediata de la Información

- Disponibilidad de la información en cualquier momento y desde cualquier lugar durante las 24 horas.
- El conocimiento del estado y lugar exacto (Unidad Orgánica) donde se encuentra la documentación. Seguimiento y manejo de alertas.
- La catalogación y ordenamiento de la documentación, mediante técnicas archivísticas. Permite la ubicación rápida de cualquier documento.
- Generación de información para la toma de decisiones.

#### ▪ Seguridad e Integridad de los Documentos

- Autenticidad de los documentos electrónicos emitidos por el sistema, la cual está respaldada por la utilización de firmas digitales, lo cual asegura la integridad de los mismos.
- Seguridad garantizada respecto a la pérdida y/o modificación de documentos, al contar con registros de auditoría en el sistema.

#### ▪ Ahorro en Tiempo y Recursos

- Reducción de tiempos de entrega y atención al cliente tanto interno como externo.
- Reducción del trámite documentario y de la burocracia administrativa, evitando desperdiciar tiempo y recursos en firmar, sellar y trasladar documentos. Adicionalmente, con el uso de documentos digitales se reduce completamente el uso de papel, toner, tinta, courier, etc. lográndose de esta manera, la reducción de los costos fijos.<sup>7</sup>
- Ahorro en el costo de licencias de Adobe Acrobat Profesional, al contar con un aplicativo propio de generación de firmas digitales.<sup>8</sup>

#### ▪ Solución Integrada

- Contar con una solución Intranet de alta tecnología.
- Contar con una misma plataforma para la solución intranet y cliente servidor.

### 5.3.7. Estadística e Indicadores del servicio

#### a. Incremento de usuarios del SITD

Desde el año 2005 al 2009 se contaba con aproximadamente 100 usuarios utilizando el sistema. A diciembre del 2011, el SITD cuenta con aproximadamente 2,232 usuarios activos, con un indicador de 700 usuarios concurrentes.

<sup>7</sup> Ver 5.4.2. c. - Ahorro anual en documentos emitidos en el SITD.

Ver 5.4.2. d. - Ahorro anual por envío de documentos emitidos en el SITD.

<sup>8</sup> Ver 5.4.2. a. - Incremento de usuarios del SITD (Ilustración: Ahorro Anual de Licenciamiento de Software para Generación de Firma Digital).

Año	Cantidad Aproximada de Usuarios	Costo Aproximado de Licenciamiento por Año (soles) <sup>(2)</sup>	Costo Licenciamiento del Adobe Acrobat Profesional por Usuario por Año (soles)
2005-2009 <sup>(1)</sup>	100	300	S/. 120,000
2010	1525	300	S/. 457,500 <sup>(3)</sup>
2011	2232	300	S/. 669,600 <sup>(3)</sup>

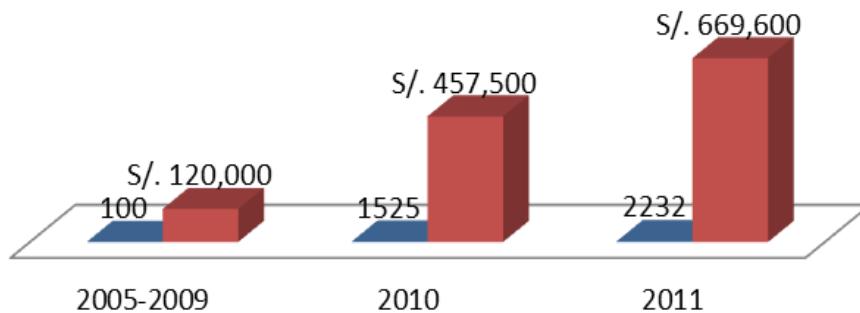
**Cuadro N° 5.4.2.1: Costo de Licenciamiento de SW según la cantidad de usuarios**

**Nota:**

- (1) Antes de la implementación del aplicativo propio de RENIEC para la generación de firmas digitales.
- (2) Costo promedio aprox. de licenciamiento (adquisición y renovación) del Adobe Acrobat Profesional por año y por usuario: US\$110 (T.C.: S./2.8).
- (3) Se ha calculado el valor del costo de licenciamiento del Adobe Acrobat Profesional por año y por el número total de usuarios, en el supuesto que aún no se contara con el aplicativo propio de RENIEC y se tuviera que pagar por el licenciamiento del Adobe Acrobat Profesional.

## Ahorro Anual en Licenciamiento de SW para generación de firma digital

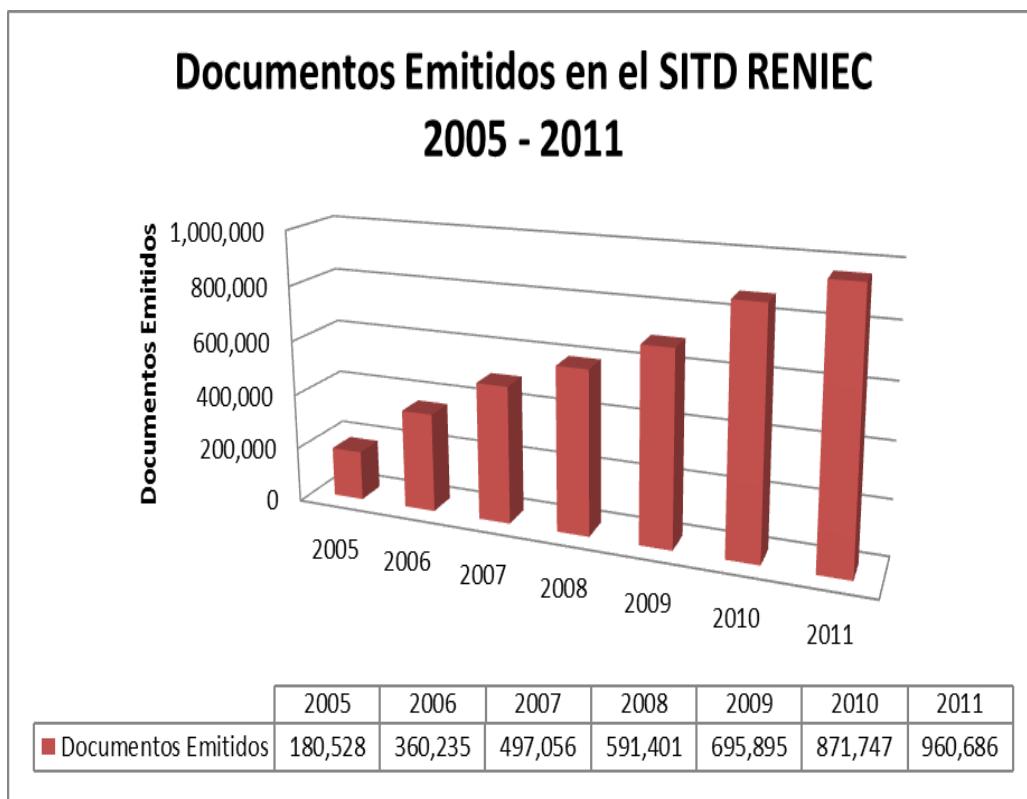
- Cantidad Aprox. Usuarios
- Costo Aprox. Licenciamiento por año Usuario por Año



**Grafico N° 5.4.2.1: Ahorro Anual de Licenciamiento de Software para Generación de Firma Digital**

La incorporación del aplicativo propio de RENIEC para la generación de firmas digitales, ha permitido el aumento considerable de usuarios al SITD, debido principalmente al ahorro de costos por licenciamiento; lo que hasta antes del 2010, su uso era restringido solamente para funcionarios de la institución y usuarios claves que requerían firmar documentos.

### b. Documentos emitidos en el SITD



**Grafico N° 5.4.2.2: Cantidad Anual de Documentos emitidos en el SITD RENIEC - 2005 al 2011**

Del gráfico presentado, se observa que el incremento anual de documentos emitidos por el SITD supera los 100,000 documentos respecto al año anterior. Dicho de otra forma, el uso del SITD permite prescindir del consumo de más de 600 millones de hojas de papel cada año, con una proyección creciente en la cantidad de documentos administrativos emitidos.

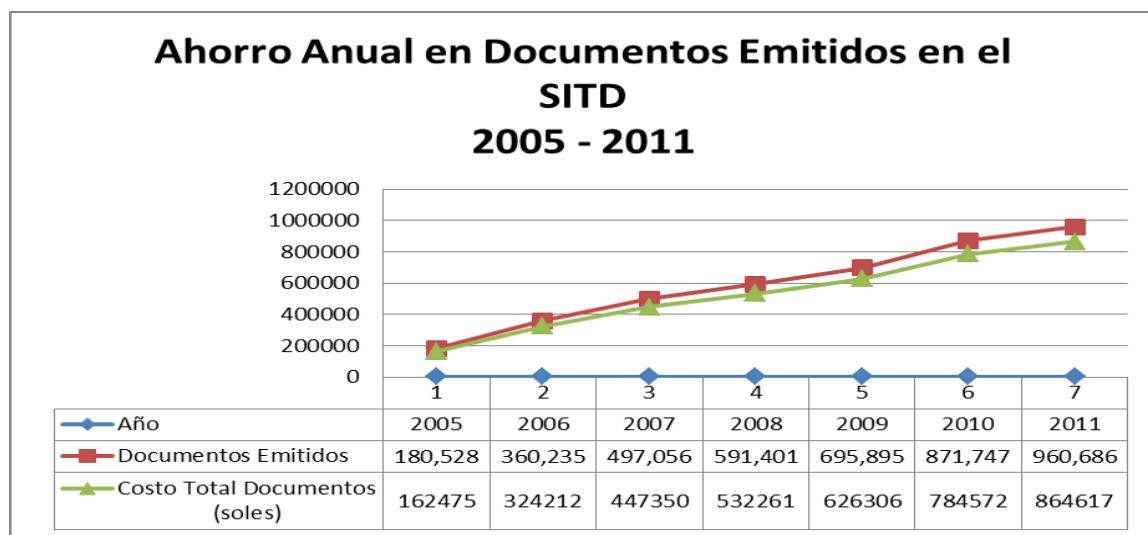
### c. Ahorro anual en documentos emitidos en el SITD

Año	Documentos Emitidos [1]	Hojas por Documento [2] <sup>(1)</sup>	Cantidad Total (Hojas) [1] X [2]	Costo Aproximado de Hoja Impresa (soles) [3] <sup>(2)</sup>	Costo Total Documentos (soles) [1] X [2] X [3]
2005	180,528	6	1,083,168	S/. 0.15	S/. 162,475
2006	360,235	6	2,161,410	S/. 0.15	S/. 324,212
2007	497,056	6	2,982,336	S/. 0.15	S/. 447,350
2008	591,401	6	3,548,406	S/. 0.15	S/. 532,261
2009	695,895	6	4,175,370	S/. 0.15	S/. 626,306
2010	871,747	6	5,230,482	S/. 0.15	S/. 784,572
2011	960,686	6	5,764,116	S/. 0.15	S/. 864,617
<b>TOTAL HOJAS (UNIDADES):</b>			<b>24,945,288</b>	<b>COSTO TOTAL DOCUMENTOS (SOLES):</b>	
<b>TOTAL PAPEL (TONELADAS):</b>			<b>1,995.62<sup>(3)</sup></b>	<b>S/. 3,741,793</b>	

**Nota:**

- (1) Se ha considerado que cada documento está compuesto aproximadamente por 6 hojas, teniendo en cuenta que en la emisión de documentos físicos se adjuntan anexos y referencias fotocopiadas.
- (2) El Costo aproximado en nuevos soles por hoja impresa incluye el costo de las hojas y el costo de los cartuchos de tinta (Fuente: Sub Gerencia de Logística - Gerencia de Administración - RENIEC).
- (3) Se ha considerado que cada hoja pesa 80 gr.

**Cuadro N° 5.4.2.2: Ahorro en Emisión de Documentos emitidos en el SITD - RENIEC**



**Grafico N° 5.4.2.3 Evolución del ahorro en documentos emitidos en el**

**SITD -RENIEC**

Del gráfico presentado se observa una tendencia creciente en el ahorro de papel por el uso del SITD, por consiguiente una reducción significativa en el gasto administrativo en el RENIEC. A la fecha, la media del ahorro monetario supera el medio millón de Nuevos Soles.

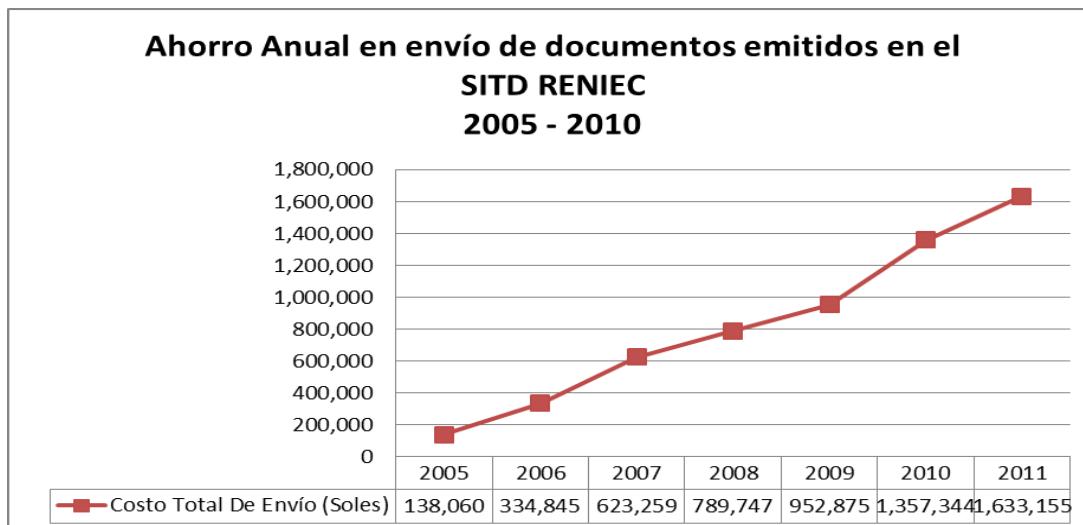
**d. Ahorro anual de gasto por envío de documentos emitidos en el SITD**

Año	Documentos Emitidos Entre Sedes [1]	Costo De Envío Por Documento (Courier) (Soles) [2] <sup>(1)</sup>	Costo Total De Envío (Soles) [1] X [2]
2005	46,020	S/. 3.00	S/. 138,060
2006	111,615	S/. 3.00	S/. 334,845
2007	207,753	S/. 3.00	S/. 623,259
2008	263,249	S/. 3.00	S/. 789,747
2009	317,625	S/. 3.00	S/. 952,875
2010	452,449	S/. 3.00	S/. 1,357,344
2011	544,385	S/. 3.00	S/. 1,633,155
<b>COSTO TOTAL DE ENVÍO (SOLES):</b>			<b>S/. 5,829,285</b>

**Nota:**

- 1) El Costo aproximado de envío por sobre entre Lima y provincias es de S/.6.43 hasta 1 Kg. Se ha considerado que cada sobre puede contener hasta dos documentos y que cada documento puede contener hasta 6 hojas en formato A4 de 80 gr. cada hoja. (Fuente: Sub Gerencia de Logística - Gerencia de Administración - RENIEC).

**Cuadro N° 5.4.2.3: Ahorro de envío de documentos administrativos entre sede del RENIEC**



**Grafico N° 5.4.2.4: Evolución del ahorro en envío de documentos emitidos en el SITD RENIEC**

Del gráfico presentado se observa una tendencia creciente en el ahorro del gasto administrativo en courier, para el envío de documentos administrativos entre sedes del RENIEC, gracias al uso del SITD.

**e. Indicadores**

De los cuadros presentados, se puede enfocar los resultados desde 4 indicadores de resultados:

Variable	Indicador de Resultados
Recursos	Ahorro de 19'181,154 unidades de hojas no impresas, del año 2005 al 2011.
Costo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ahorro S/. 3'741,793 por impresión de hojas, del año 2005 al 2011</li> <li>▪ Ahorro S/. 5'829,285 por servicio de courier, del año 2005 al 2011.</li> <li>▪ Ahorro S/. 669,600 por costo de licenciamiento anual del software Adobe Acrobat Profesional (considerando la cantidad de usuarios a diciembre del 2011: 2,232 usuarios).</li> </ul>
Tiempo	Disposición de documentos administrativos en línea en comparación a los tiempos de envío de documentos de 1 día en Lima y de 3 a 5 días en provincias.
Calidad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención de trámites administrativos inmediata.</li> <li>▪ Contribución con el medio ambiente: 23,017 árboles no talados en 6 años ó 3,836 árboles sembrados por año<sup>9</sup>.</li> </ul>
Documentos Administrativos Electrónicos Emitidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Año 2005: 180,528</li> <li>▪ Año 2006: 360,235</li> <li>▪ Año 2007: 497,056</li> <li>▪ Año 2008: 591,401</li> <li>▪ Año 2009: 695,895</li> <li>▪ Año 2010: 871,747</li> <li>▪ Año 2011: 960,686</li> </ul>

**Cuadro N° 5.4.2.4: Indicadores de Resultados del SITD RENIEC**

**5.4. Replicabilidad**

---

<sup>9</sup> Se ha tomado como base el indicador que son 15 los árboles que la industria papelera demanda para fabricar una tonelada de papel.

- El SITD es un SW desarrollado íntegramente por los profesionales del RENIEC, el cual constituye una innovación tecnológica en la administración documentaria, la misma que facilita la modernización del Estado.
- Las características especiales de este sistema garantizan que la información que llega a la institución, es procesada por un sistema de digitalización, la misma que es almacenada y transmitida al operador inmediatamente, esta facilidad garantiza la atención rápida al ciudadano y las soluciones de la gestión interna.
- Esto ha sido posible gracias al uso intensivo de las herramientas de información, el cual es garantizado porque cuenta con una firma de un certificado digital, a efectos de que la información sea almacenada en forma segura.
- Actualmente, se viene haciendo las transferencias de este aplicativo a varias instituciones del Estado, tales como del Consejo Nacional de la Magistratura (*Anexo B*), Ministerio del Interior (*Anexo C*), y pronto será implementado en la Superintendencia de Transporte, Ministerio de Trabajo, CONCYTEC, entre otros. .
- El funcionamiento del sistema tiene como base una estructura de un workflow, que muestra toda la documentación relacionada, para preparar todo tipo de documento y dar atención inmediata a las solicitudes.
- Este aplicativo garantiza la trazabilidad de los documentos que se tienen que procesar, asimismo, permite conocer el estado en qué se encuentra el documento, para ello cuenta con una herramienta de cuadro de mando integral, para conocer el plazo y la respuesta de los documentos, constituyéndose en un elemento fundamental para el monitoreo de la gestión de los documentos y medir la eficacia y eficiencia de los diferentes recursos de la institución.
- Otra de las características, es que el SITD es un software amigable, cuya operación está orientado para el uso de las secretarias, técnicos, profesionales y funcionarios, y por estar desarrollado en entorno web permite su uso mediante una VPN (virtual private network), facilitando la recepción, atención y despacho de los documentos por parte de los usuarios, desde cualquier punto de la ciudad o del país mediante el uso intensivo de las TIC.
- Una característica fundamental es el ahorro en el uso del papel, tonner, espacio de almacenamiento de archivos, courier y tiempo, contribuyendo así al aspecto ecológico y por consiguiente a la ecoeficiencia, lo que permite alinearnos a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), relacionado con “*Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente*”, ODM N° 7.
- El proceso gradual y gratuito de la licencia de uso del software a las instituciones del Estado, mediante la firma de convenios con el RENIEC, facilita

tará la interconexión entre todas las instituciones del sector público, el cual tendrá un valor legal gracias al uso intensivo de certificados digitales, otorgado por la Planta de Certificación Digital del RENIEC, logrando que el Estado modernice su gestión, sea más competitivo a nivel internacional, mejorando la relación ciudadano-Estado.

- En ese sentido, se está contribuyendo con el ODM N° 8, relacionado con “*Fomentar una asociación mundial para el desarrollo*”, toda vez que se está posibilitando el acceso de una solución TIC en beneficio de la ciudadanía, empresa, Estado, y de otros países, a través de la cooperación internacional.

## VI. Conclusiones

- El Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) es un software automatizado de gestión administrativa y de uso interno (dentro de la institución), el cual tiene como característica principal, el reconocimiento jurídico de los documentos emitidos, mediante la incorporación de la credencial digital (Certificado Digital) y el registro de la Firma Digital en los documentos digitales en formato PDF, emitidos por el personal de la organización a nivel de todas las dependencias funcionales; constituyéndose en uno de los primeros sistemas innovadores en su género en la administración pública en América Latina.
- A través de este sistema se puede realizar un eficiente control del flujo de documentos y del envío de los mismos en formato electrónico protegido con firma digital, lo que permite darle validez legal al documento, identificar al remitente; y gracias al proceso de almacenamiento de documentos digitales, garantizar la integridad de los mismos.
- Asimismo, permite una total accesibilidad a la información, puesto que facilita consultar cualquier documento, referencia, sustento, documentos relacionados, etc., sin necesidad de recurrir a archivos físicos. El aplicativo notifica respecto al estado de los documentos y plazos de cumplimiento de las disposiciones dadas, constituyéndose en una herramienta fundamental de apoyo a la gestión de todos los funcionarios. El aplicativo emite todo tipo de reportes estadísticos y nominales, que permiten mejorar la gestión y seguimiento a los documentos.
- De esta manera, al administrar el archivo electrónico de manera centralizada, se dispone de manera inmediata de toda la documentación, permitiendo acortar al máximo los tiempos de espera y obteniendo en tiempo real, información del estado y lugar exacto de un documento, así como del responsable de la gestión del mismo.
- El uso del Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) propicia la reducción de costos asociados a la Gestión Documentaria y al uso del papel, contribuyendo con la Gestión Administrativa Digital – Cero Papel,

así como con la preservación del medio ambiente debido a su alto índice de omisión de uso de papel

- Su eficiencia radica en que utiliza tecnología actual para brindar una comunicación eficiente, segura y confiabilidad en el manejo de los documentos de la institución, lo cual ha generado un cambio de paradigma destinado a combatir los problemas generados por el manejo burocrático de la gestión documentaria. Al ser utilizado en una Intranet o en la Internet, se consigue la independencia geográfica en la administración de los trámites documentarios, permitiendo la disponibilidad de los mismos en cualquier momento y desde cualquier lugar durante las 24 horas del día, garantizándose que los datos que viajan por la web estén protegidos de accesos no autorizados al utilizar métodos seguros en la transmisión de datos.
- Los mínimos costos que genera su implementación, su gran versatilidad y el hecho de que este Servicio sea de fácil integración a cualquier tipo de infraestructura tecnológica, hace que sea una herramienta replicable para cualquier organización pública o privada a nivel nacional e internacional.

## VII. Bibliografía

- Marco Macroeconómico Multianual 2012 – 2014 – Ministerio de Economía y Finanzas – MEF – Perú
- Plan Bicentenario: Perú Hacia el 2021 – CEPLAN – Perú
- Informe World Economic Forum 2010 - 2011
- Camino a la Excelencia – RENIEC 2010
- Informe de Postulación RENIEC – Premio Nacional a la Calidad 2011
- Informe de Postulación RENIEC – Proyectos de Mejora 2010 – Sistema de Trámite Documentario.
- Informe de Postulación RENIEC – Premio Creatividad Empresarial 2010
- Documentación de consulta Interna - RENIEC

### VIII. Siglas

<b>AFIS</b>	Sistema Automático de Identificación por Impresiones Dactilares
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>BM</b>	Banco Mundial
<b>BNDES</b>	Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social del Brasil
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
<b>CIAT</b>	Centro Interamericano de Administraciones Tributarias
<b>CNL</b>	Colegio de Notarios de Lima
<b>CODESI</b>	Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información
<b>COMTRADE</b>	Base de Datos Estadísticos Sobre el Comercio de Mercaderías de las Naciones Unidas
<b>CRI</b>	Certificado Registral Inmobiliario
<b>CT&amp;I</b>	Ciencia, Tecnología e Innovación
<b>DB</b>	Doing Business – Ranking
<b>DNI</b>	Documento Nacional de Identidad
<b>DNI-e</b>	Documento Nacional de Identidad Electrónico
<b>EFTA</b>	Estados de la Asociación Europea de Libre Comercio
<b>ENAHO</b>	Encuesta Nacional de Hogares
<b>EsSalud</b>	El Seguro de Social de Salud
<b>FMI</b>	Fondo Monetario Internacional
<b>FSV</b>	Fingerprint Search Verification
<b>GRADE</b>	Grupo de Análisis para el Desarrollo
<b>I+D</b>	Investigación y Desarrollo
<b>IDH</b>	Índice de Desarrollo Humano
<b>IEC</b>	Comisión Electrotécnica Internacional (International Electrotechnical Commission)
<b>IED</b>	Inversión Extranjera Directa
<b>IFC</b>	Corporación Financiera Mundial
<b>IGC</b>	Índice Global de Competitividad
<b>ILPES</b>	Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social
<b>INDECOPI</b>	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual
<b>INEI</b>	Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>INFOLEG</b>	Sistema de Información Legal
<b>IOFE</b>	Infraestructura Oficial de Firma Electrónica
<b>IP</b>	Protocolo de Internet (Internet Protocol)
<b>ISO</b>	Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization)

<b>IVA</b>	Impuesto Sobre el Valor Agregado
<b>JUNTOS</b>	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
<b>MINSA</b>	Ministerio de Salud
<b>MMM</b>	Marco Macroeconómico Multianual.
<b>MTC</b>	Ministerio de Transporte de Comunicaciones
<b>NGE</b>	Nueva Gestión Pública
<b>NTP</b>	Norma Técnica Peruana
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Organisation for Economic Co-operation and Development)
<b>ONPE</b>	Oficina Nacional de Procesos Electorales
<b>ORA</b>	Oficinas Registrales Auxiliares
<b>PAAF</b>	Procedimiento Automático AFIS
<b>PBI</b>	Producto Bruto Interno
<b>PCM</b>	Presidencia del Consejo de Ministros
<b>PEA</b>	Población Económicamente Activa
<b>PEA</b>	Población Económicamente Activa
<b>Pe-CERT</b>	Coordinadora de Respuestas a Emergencias en Redes Teleinformáticas de la Administración Pública del Perú
<b>PISA</b>	Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (Programme for International Student Assessment)
<b>PNP</b>	Policía Nacional de Perú
<b>PSC</b>	Prestadores de Servicios de Certificación Digital
<b>PVM</b>	Plataforma Virtual Multiservicios
<b>RENIEC</b>	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
<b>RICYT</b>	Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericana e Interamericana
<b>RRCC</b>	Registros Civiles
<b>RUIPN</b>	Registro Único de Identificación de las Personas Naturales
<b>SEGIB</b>	Secretaría General Iberoamericana
<b>SIO</b>	Sistema Integrado Operativo
<b>SITD</b>	Sistema Integrado de Trámite Documentario
<b>SMS</b>	Servicio de Mensajes Cortos (Short Message Service)
<b>SPAM</b>	Ley que regula el Correo Electrónico Comercial no Solicitado
<b>SUNARP</b>	Superintendencia Nacional de Registros Públicos
<b>SUNAT</b>	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
<b>SVB</b>	Servicio de Verificación Biométrica
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>TLC</b>	Tratados de Libre Comercio
<b>TPC</b>	Terceras Partes Confiables o de Confianza
<b>UNESCO</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
<b>VPN</b>	Red Privada Virtual

**WEF**

World Economic Forum

## **IX. Anexos**

## Anexo A – Equipo de Trabajo

Para la elaboración del informe de postulación, se contó con el siguiente equipo de trabajo.

Nombres y Apellidos	Unidad Orgánica	Cargo	Actividades que desarollo	E-mail /Teléfono
Mariano Cucho Espinoza	Sub Jefatura Nacional	Sub Jefe Nacional	Líder del Proyecto	<a href="mailto:mcucho@reniec.gob.pe">mcucho@reniec.gob.pe</a> 511-3152700 anexo 1105
Francisco Rios Villacorta	Gerencia de Planificación y Presupuesto	Sub Gerente de Planificación	Desarrollo del Informe	<a href="mailto:frios@reniec.gob.pe">frios@reniec.gob.pe</a> 511-3152700 anexo 1032
Heidi Landa Camayo	Sub Jefatura Nacional	Especialista en Gestión por Procesos	Desarrollo del Informe	<a href="mailto:hlanda@reniec.gob.pe">hlanda@reniec.gob.pe</a> 511-3152700 anexo 1126
Amparo Ortega Campana	Sub Jefatura Nacional	Especialista en Gestión de Proyectos y Procesos	Desarrollo del Informe	<a href="mailto:aortega@reniec.gob.pe">aortega@reniec.gob.pe</a> 511-3152700 anexo 1125
Adelmo Cancino Cancino	Sub Jefatura Nacional	Especialista en Procesos	Desarrollo del Informe	<a href="mailto:acancino@reniec.gob.pe">acancino@reniec.gob.pe</a> 511-3152700 anexo 1112
Gonzalo Sánchez Lorenzo	Sub Jefatura Nacional	Especialista en Gestión por Procesos y de Calidad	Desarrollo del Informe	<a href="mailto:gSanchezl@reniec.gob.pe">gSanchezl@reniec.gob.pe</a> 511-3152700 anexo 1113
Natali Bravo Lopez	Gerencia de Informática	Especialista en Tecnología de Información	Desarrollo del Informe	<a href="mailto:nbravo@reniec.gob.pe">nbravo@reniec.gob.pe</a> 511-3152700 anexo 1351
María Ursula Zoila Ortiz Ruggiero	Gerencia de Asesoría Jurídica	Sub Gerente de sistematización Jurídica	Edición del Informe	<a href="mailto:uortiz@reniec.gob.pe">uortiz@reniec.gob.pe</a> 511-3152700 anexo 1070

**Anexo B – Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el RENIEC y el  
Consejo Nacional de la Magistratura**

**ADDENDUM**  
**CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL**  
**ENTRE EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL**  
**Y**  
**EL CONSEJO NACIONAL DE MAGISTRATURA**

Conste por el presente documento, el Addendum al Convenio de Cooperación que celebran de una parte **EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL**, con RUC N° 20295613620, con domicilio en Av. Bolivia 144 Piso 32, Lima, debidamente representado por su Jefe Nacional señor JORGE LUIS YRIVARREN LAZO según Resolución Consejo Nacional de la Magistratura N° 055-2011-CNM de fecha 07 de febrero del 2011, con DNI N° 07936507, en adelante **EL RENIEC**; y, de la otra parte **EL CONSEJO NACIONAL DE LA MAGISTRATURA**, con RUC N°20290898685, con domicilio en Av. Paseo de la República N° 3285 – San Isidro, representada por su Presidente, Ingeniero Gonzalo García Núñez, en adelante **CNM**; en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES**

Con fecha 30 de marzo del 2009, **EL RENIEC** y **CNM**, suscribieron un Convenio de Cooperación Institucional, en adelante **EL CONVENIO**, para el suministro de información de los datos relativos a la identidad de las personas que obran en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales a cargo de **EL RENIEC**, cuya vigencia fue de un (01) año, con renovación automática por periodos anuales a partir de la fecha de suscripción del referido convenio.

Mediante Oficio N° 377-2011-P-CNM, recibido el 25 de febrero del 2011, el Consejo nacional de la Magistratura, solicita la prestación de personal técnico que permita implementar la actividad del “Mapeo de Operaciones CNM”, así como procedimientos “Paper Less”.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO DEL ADDENDUM**

El presente Addendum tiene por objeto apoyar institucionalmente al **CNM**, a fin de que pueda contar con una infraestructura informática moderna con sistemas y aplicaciones actualizadas, para el desarrollo de sus actividades, en tal sentido las partes acuerdan lo siguiente:

1. **RENIEC** en un plazo de un (1) mes se compromete a realizar las siguientes acciones a favor del **CNM**:
  - Mapeo de alto nivel sus principales procesos administrativos, para lo cual se entregará un informe con los respectivos diagramas.
    - Proceso de Evaluación y Ratificación de Magistrados
    - Procesos Disciplinarios
    - Proceso de Selección y Nombramiento

- Establecer los requisitos para la implementación en el Consejo Nacional de Magistratura del Sistema de Trámite Documentario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- Identificar todos los puntos usuarios del Sistema de Trámite Documentario.
- Determinar requisitos del Hardware, Software y Comunicaciones para poner en marcha el Sistema de Trámite Documentario en el Consejo Nacional de la Magistratura.
- Proponer relación de equipos, licencias y otros que deberá adquirir el Consejo Nacional de la Magistratura.

2.- RENIEC, una vez que el CNM cuente con el equipo, licencias y otros requeridos, procederá a transferir el aplicativo del sistema de trámite documentario de manera gratuita, y de requerirse PCs, RENIEC asume el compromiso de cederlos a favor del usuario hasta el número máximo de 20.

3.- RENIEC proporcionará a favor del CNM el apoyo técnico que se requiera, capacitando además al personal involucrado directamente en el uso del Sistema de Trámite Documentario.

### **CLÁUSULA TERCERA.- DE LA RATIFICACIÓN DEL CONVENIO**

Las partes declaran que quedarán subsistentes los demás acuerdos obrantes en el mencionado Convenio, y serán aplicables al presente addendum.

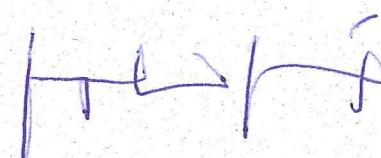
Estando ambas partes de acuerdo con todos y cada uno de los acuerdos contenidos en el presente addendum, la suscriben en dos ejemplares de un mismo tenor y un mismo efecto, en la ciudad de Lima a los siete días del mes de Marzo del presente año.

Por RENIEC



DR. JORGE LUIS YRIVARREN LAZO  
Jefe Nacional  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN  
Y ESTADO CIVIL

El CNM



Dr. Ing. Gonzalo García Núñez  
Presidente  
Consejo Nacional de la Magistratura

**Anexo C – Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el RENIEC y el  
MININTER**

**ADDENDUM AL  
CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL ENTRE  
EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL Y  
EL MINISTERIO DEL INTERIOR**

Conste por el presente documento el Addendum al Convenio de cooperación Interinstitucional, que celebran de una parte **EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL**, con RUC Nro. 20295613620, con domicilio en Av. Bolivia Nro. 144 Piso 32, Lima, debidamente representado por su Jefe Nacional Dr. Jorge Luis Yrivarren Lazo, identificado con DNI Nro. 07936507, designado mediante Resolución del Consejo de la Magistratura Nro. 035-2011-CNM del 28 de enero de 2011, en adelante "EL RENIEC"; y de la otra parte **EL MINISTERIO DEL INTERIOR**, con RUC Nro. 20131366966, con domicilio en Plaza 30 de agosto s/n, Corpac, distrito de San Isidro, Lima, debidamente representado por el Ministro del Interior Sr. Oscar Valdés Dancuart, identificado con DNI Nro. 10059832, designado mediante Resolución Suprema Nro. 206-2011-PCM, del 28 de julio de 2011; en adelante "EL MININTER", en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES**

Con fecha 17 de agosto del 2007, LAS PARTES, suscribieron un Convenio de Cooperación Interinstitucional, en adelante **EL CONVENIO**, para el suministro de información vía internet y certificaciones de los datos relativos a la identidad de las personas que obran en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales a cargo de EL RENIEC.

Con fecha 18 de agosto del 2008, LAS PARTES, suscribieron un Addendum a **EL CONVENIO** para la renovación y ampliación del suministro de información a través de la Línea Dedicada y contraprestaciones, formando parte integrante de **EL CONVENIO**, cuya vigencia fue de un (01) año.

Con fecha 19 de agosto del 2009, LAS PARTES renovaron **EL CONVENIO** por el plazo de un (01) año.

Con fecha 04 de octubre del 2010, LAS PARTES renovaron **EL CONVENIO** por el plazo de un (01) año, cuya vigencia fue del 18 de agosto del 2010 al 17 de agosto del 2011. Asimismo, LAS PARTES acordaron ampliar el objeto del convenio a fin de que EL USUARIO pueda acceder a través de la línea dedicada, a la información de menores que obran en la base de datos de RENIEC, para las labores internas de la Dirección General de Migraciones y Naturalización-DIGEMIN.

Con fecha 28 de enero del 2011, LAS PARTES acordaron modificar **EL CONVENIO** incorporando para el uso de la DIGEMIN, el servicio de verificación biométrica con un límite de 5000 consultas por día para el servicio de 1:1 y con un límite de 50 consultas para el servicio 1:N. Asimismo, EL USUARIO a través de la DIGEMIN se comprometió a proporcionar a EL RENIEC el acceso a su base de datos de ciudadanos extranjeros que cuentan con carnet de extranjería, para lo cual proporciona las claves de acceso que EL RENIEC requiera.

Con fecha 23 de setiembre de 2010, LAS PARTES suscribieron un Convenio de Cooperación Interinstitucional para uso de la Policía Nacional del Perú, cuya vigencia es indefinida y mediante el cual EL RENIEC suministra la siguiente información a la Policía Nacional del Peru: Consultas en Línea Vía Internet N° 3, Servicio de Verificación Biométrica ( 1:1) y (1: A TODOS), servicio de identificación de persona que han efectuado consultas a la base de datos de EL RENIEC, servicio de consulta de información vía web service, cotejo masivo de datos, certificaciones y consultas en línea vía línea dedicada.

Mediante Oficio N° 1991-2011-IN/0601 EL MININTER solicita la renovación de **EL CONVENIO** por el plazo de un año.

## CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO DEL ADDENDUM

Por el presente Addendum, las partes acuerdan renovar EL CONVENIO, por el plazo de un (01) año, el mismo que regirá a partir 18 de agosto del 2011 al 17 de agosto del 2012.

Asimismo, LAS PARTES acuerdan modificar EL CONVENIO, incorporando los siguientes compromisos:

### **1. Compromisos de EL RENIEC**

- EL RENIEC instalará y dará en cesión de uso el Sistema de Trámite Documentario para uso de EL MININTER, para lo cual EL MININTER deberá contar con los equipos y licencias el sistema requiere.
- Prestará asistencia técnica a EL MININTER, lo que incluye el intercambio de información y cooperación de profesionales de EL RENIEC, dentro de sus posibilidades en el ámbito de las tecnologías de información.
- EL RENIEC brindará el servicio de verificación biométrica (1:1) y (1: a todos) para uso de EL MININTER.

### **2. Compromisos de EL MININTER**

- Brindar apoyo con el personal de la Policía Nacional del Perú, a través de campañas permanentes para lograr la erradicación de las personas que brindan servicios u orientación falsa e ilegal respecto de trámites a realizarse ante las oficinas de EL RENIEC, así como falsificadores de documentos, etc., investigando sus actividades; sea de oficio o a través de previas coordinaciones con EL RENIEC.
- Apoyar con personal de la Policía Nacional del Perú, peritos en dactiloscopia, en el número que sea necesario, cuando sea solicitado en forma específica y por tiempo determinado por EL RENIEC, merced a las coordinaciones que se efectúen y planes conjuntos que se realicen.

## CLÁUSULA TERCERA.- DE LA RATIFICACIÓN DEL CONVENIO

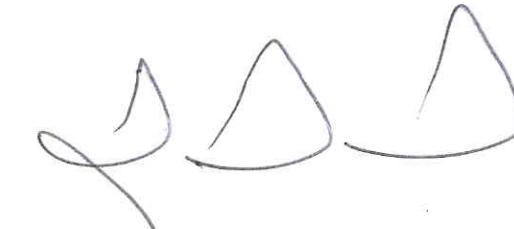
Las partes declaran que quedarán subsistentes los demás acuerdos obrantes en el mencionado Convenio, y serán aplicables a la presente adenda.

Estando ambas partes de acuerdo con todos y cada uno de los acuerdos contenidos en la presente adenda, la suscriben en dos ejemplares de un mismo tenor y un mismo efecto, en la ciudad de Lima a los 28 SET. 2011



F. PEÑALOZA

VºBº  
M. SILVESTRE C.  
  
Dr. Jorge Luis Yrivarren Lazo  
JEFÉ NACIONAL  
RENIEC

  
Sr. Oscar Valdés Dancuart  
MINISTRO  
MINISTERIO DEL INTERIOR