Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC

Proyecto: Automatización de los Registros Civiles en Consulados del Perú



1. ¿Cómo se originó el proyecto?

El proyecto “Automatización de los Registros Civiles en Consulados del Perú” se originó como parte del compromiso institucional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) por modernizar y optimizar los procesos de registro civil en el ámbito consular, garantizando un servicio más eficiente, seguro y accesible para los peruanos en el exterior.

En el marco del Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el RENIEC y el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), suscrito el 23 de marzo de 2018, se estableció la necesidad de fortalecer la gestión consular mediante herramientas tecnológicas que permitieran la interoperabilidad y la reducción de trámites manuales.

Tras las limitaciones impuestas por la pandemia del COVID -19, que retrasaron las coordinaciones presenciales, el RENIEC retomó las reuniones de trabajo en modalidad virtual, reactivando la agenda técnica y conformando un equipo multidisciplinario para el diseño e implementación del proyecto. Finalmente, en abril de 2022, se dio inicio formal a la gestión del proyecto, orientado a la mejora continua y a la transformación digital de los servicios registrales en el exterior.

2. ¿Cuáles fueron los objetivos perseguidos?

El proyecto tiene como objetivo la automatización de los Registros Civiles en los Consulados de Perú, con el fin de capturar y almacenar la información a través de una nueva estrategia tecnológica operativa para la inscripción de nacimientos, matrimonio, defunción y actos modificatorios de estado civil, entre otros procedimientos registrales. Esta iniciativa resalta la validación de datos en línea y disponibilidad de la información permitiendo la emisión de copias certificadas de actas registrales mediante el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas implementados en los Consulados.

3. ¿Cómo trabajó el equipo?

Las etapas abordadas para el desarrollo del proyecto se realizaron conforme al procedimiento establecido en las directivas: DI-435-GCI/016 "Gestión de la Innovación del RENIEC" y DI-446-GCI/018 "Gestión de Proyectos en el RENIEC". Asimismo, se conformó el equipo de mejora quienes utilizaron herramientas de calidad como *brainstorming* y diagrama de Ishikawa para realizar el análisis situacional del entorno a efectos de determinar las causas del problema. También se empleó el diagrama de Pareto para identificar las causas más relevantes del problema identificado. Las etapas fueron las siguientes:

- Identificar Idea: aplicamos la técnica de Tormenta de Ideas que nos ayudó en la recolección de datos y la creatividad. En tiempo breve, los miembros del equipo aportaron la mayor cantidad de ideas sobre la problemática identificada en las Oficinas Consulares. ENTREGABLE: Lista de ideas/iniciativas para ser revisadas y proceder a su desarrollo.

- Esclarecer Idea: procedimos aplicando la revisión de experiencias, información recopilada donde obtuvimos mayor alcance sobre lo que se deseaba implementar. El juicio de expertos nos ayudó a contar con la participación de colaboradores que brindaron su opinión e información valiosa respecto a la situación en las Oficinas Consulares. ENTREGABLE: Iniciativa diseñada y probada,

documento que contaba con los beneficios, riesgos y costos estimados de la iniciativa seleccionada AUTOMATIZACIÓN DE LOS REGISTROS CIVILES EN CONSULADOS, iniciándose con la Oficina Consular de Patterson.

- Trazar Solución: aplicamos la metodología de gestión por proyectos con las herramientas específicas para la iniciación, planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre. ENTREGABLE: Diseño de la solución y Acta de Constitución aprobada.

- Demostrar Validez: desarrollamos la metodología gestión por proyectos y elaboramos el Acta de Constitución, la Matriz de Interesados, la Documentación de Requisitos, la Línea Base del Proyecto, el Plan para la Dirección del Proyecto, el Informe de Avances, el Acta de Comité de Gestión, el Acta de Conformidad y el Acta de Cierre del Proyecto.

- Dejar a Operación: se realizó la capacitación a los miembros de la Oficina Consular de Patterson. ENTREGABLE: Acta de Cierre del Proyecto, documento que contiene de forma resumida la descripción del proyecto, las lecciones aprendidas y aprobación del cierre.

Seguidamente se realizaron las etapas para la gestión del proyecto:

- Iniciación: definimos el alcance inicial, identificamos a los interesados, los recursos financieros iniciales, y el gestor del proyecto. Se realizó el alineamiento de las expectativas de los interesados con el propósito del proyecto.

- Planificación: limitamos los procesos necesarios para establecer el alcance del proyecto. El beneficio clave de este grupo de proceso consistió en trazar la estrategia y las tácticas, así como la línea de acción o ruta para completar con éxito el proyecto.

- Ejecución: procedimos a desarrollar las actividades y tareas establecidas en la planificación (cronograma) a fin de cumplir con las especificaciones del mismo. Significó que el equipo reporte avances y que el gestor del proyecto coordine a todo nivel cumpliéndose la dirección del proyecto.

- Seguimiento y control: el gestor operativo realizaba la supervisión del progreso y desempeño del proyecto. Cuando identificaba desviaciones procedía a implementar cambios a la planificación e

incorporar acciones correctivas y preventivas, la comunicación fue muy importante.

- Cierre del proyecto: se realizó la reunión para la aceptación del proyecto y finalización de las actividades establecidas. Como parte de los procesos de cierre se documentaron las lecciones aprendidas, se archivó la documentación del proyecto.

4. ¿Qué resultados obtuvieron?

Al cierre de la postulación: 48 ORC automatizadas, con registro en línea y con datos interoperables entre ORCs automatizadas y Oficinas Autorizadas del Perú, equivalente al 42 %, en los países de Estados Unidos de América, Italia, Brasil, Colombia, Argentina, Bolivia, México, El Salvador, Republica Dominicana, Venezuela, Chile, Costa Rica, Ecuador, Honduras, Paraguay, Cuba, Canadá y Uruguay.

Tiempo de atención promedio para la realización del trámite en línea automatizado de hechos vitales y actos modificatorios del estado Civil, en las ORC: 10 minutos.

100 % de usuarios satisfechos de las 48 Oficinas Consulares, quienes utilizan diariamente el sistema de registros civiles en línea automatizado. Actualmente el registro es automatizado al 100 % y valida los datos en línea fortaleciendo el registro.

Paso transcendental, obteniéndose más de 7600 registros automatizados de actas registrales de nacimiento, matrimonio y defunción, cifra que se incrementa diariamente generando grandes beneficios: interoperabilidad de información de forma segura. Reduce un 35 % la cantidad de posibles errores de datos en las actas registrales. Validación de datos al 100 %, comparando en línea los registros existentes vs el nuevo registro para evitar las dobles o múltiples inscripciones que afectan al ciudadano y estado peruano. Se reduce en un 40 % el tiempo el registro del acta manual, donde se tenía que realizar el registro manual y transcribir una segunda acta. Mejora de la atención al ciudadano. Emisión de las copias certificadas en menor tiempo de atención. Nivel de satisfacción 95 %. Actas registrales digitalizadas y almacenadas en medios portadores seguros bajo los estándares de Calidad ISO 9001 y Seguridad de la Información 27001.

5. ¿Qué valor les agrega participar en esta competencia?

El valor que aporta es importante al estar alineados a identificar y compartir buenos ejemplos de cómo se han utilizado los principios de gestión de la calidad para desarrollar soluciones y servicios más sostenibles, al mismo tiempo optimiza el uso de los recursos y brinda

ejemplos que vinculen la gestión de la calidad con la sostenibilidad para futuras investigaciones, aprendizaje y evaluación comparativa a fin de facilitar el aprovechamiento.

La competencia reconocerá a equipos de mejora que hayan implementado proyectos con enfoque en alguno de los Objetivos de desarrollo sostenibles (ODS) establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Los ODS son el marco estratégico para conseguir un futuro sostenible para todas las personas.

6. Anécdota o comentario sobre las vivencias del equipo

Es importante mencionar que las lecciones aprendidas en este importante proyecto nacen a razón de diversas situaciones positivas y negativas que se presentaron en todo el trascurso del proyecto, información que enriquece el proyecto y es fuente enriquecedora para inicio de otros proyectos institucionales e interinstitucionales.

Al desplegar el servicio en zonas geográficas que tienen diferente huso horario, como la ciudad de Milán en Italia, implicó una modificación en los procedimientos y adecuación en la organización del personal para poder atender requerimientos y consultas.

Es importante migrar con prontitud al enfoque de transformación digital en los servicios que se brindan al ciudadano, los cuales se encuentra regidos bajo un contexto presencial, por ello, un Estado dinámico que entienda las necesidades y expectativas de los ciudadanos fortalece las condiciones de vida.

El Registro Civil es una de las instituciones más importantes en la vida de las personas, de dimensión nacional y de trascendencia en todos los aspectos. Se deben eliminar las causas de subregistro y permitirse el ejercicio de los derechos constitucionales de las personas.

Siempre tener presente lo que no se hizo antes, se puede hacer ahora, los servicios requieren ser adaptados al ritmo de cambio en el mundo con el uso de las TICs.

Cuando se despliegan e implementan servicios en forma conjunta con otra institución y en el extranjero, se requiere de una mayor coordinación para atender los cambios que se presentan entre ellos por la existencia de estándares distintos a los del Peru; por ejemplo, el tamaño del papel.

En general, la experiencia ha motivado que los demás procesos institucionales se virtualicen.