

SECRETARIA DE ASUNTOS POLITICOS



Organización de los
Estados Americanos

M a n u a l

d e

P r á c t i c a s

E x i t o s a s

p a r a e l R e g i s t r o C i v i l

DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION DEL ESTADO Y GOBERNABILIDAD

***Programa de Universalización de la
Identidad Civil de las Américas***

© OEA

1889 F Street N.W. • Washington D.C.
Teléfono 202-458-3848 • Fax 202-458-3

OAS Cataloging-in-Publication Data

Manual de prácticas exitosas para el registro civil / realizado por Raúl Esparza Valencia.

p. : ill. (some col.) ; cm.

ISBN 978-0-8270-5432-5

1. Recording and registration--Handbooks, manuals, etc. 2. Vital statistics--Handbooks, manuals, etc. 3. Registers of births, etc.--Handbooks, manuals, etc. 4. Population--Statistics--Handbooks, manuals, etc. 5. Demography. I.

Esparza Valencia, Raúl.

HA751 .M36 2010

OEA/Ser.D/XX SG/SAP/III.15

ISBN 978-0-8270-5432-5
OEA/Ser.D/XX
SG/SAP/III.15

Esta es una publicación de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (SG/OEA). Las publicaciones de la OEA son independientes de intereses nacionales o políticos específicos. Las ideas, afirmaciones, opiniones y criterios expresados en esta publicación no representan necesariamente los puntos de vista de la OEA, ni los de sus Estados Miembros.

CONTENIDO

CAPITULO I

INTRODUCCION

- 1) OBJETIVO
- 2) DINAMICA DE FACTORES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO CIVIL
- 3) ANALISIS DE FACTORES A CONSIDERAR PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS PRACTICAS EXITOSAS
 - SOCIALES
 - ECONOMICOS
 - POLITICOS
 - TECNOLOGICOS
 - ECOLOGICOS

CAPITULO II

- 4) PRÁCTICAS EXITOSAS IDENTIFICADAS EN LA REGION
 - I. MEXICO
 - II. COLOMBIA
 - III. PERU

A.

CAPITULO III

- 5) METODOLOGIA PARA LA EVALUACION DE PRACTICAS EXITOSAS
- 6) ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS PARA LA IMPLEMENTACION DE PRACTICAS EXITOSAS

CAPITULO IV

- 7) CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

INTRODUCCION

“Brindar asistencia técnica a los sistemas de registro, para fortalecer su accesibilidad y procesos de modernización.”

Los Estados miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA) demostraron su interés en el acceso universal al Derecho a la Identidad a través de un compromiso conjunto de lucha contra el subregistro. Esto se ha cristalizado a través del Programa Interamericano para el Registro Universal y el Derecho a la Identidad, suscrito unánimemente el 28 de Junio del 2008 en la Asamblea General de Colombia. En dicha resolución, se solicitó a la Secretaría General de la OEA crear un área especializada que permita la asistencia técnica a los Estados Miembros en función a las siguientes tareas:

- Asegurar la universalidad, accesibilidad y de ser posible, gratuidad del registro del nacimiento.
- Promover el enfoque multidimensional.
- Apoyar a los gobiernos en los procesos de modernización de sus registros de identidad, así como para el mantenimiento actualizado de las estadísticas vitales
- Promover la participación ciudadana mediante la universalización del registro civil y el respeto a la Identidad
- Fomentar la cooperación regional, con miras aprovechar las experiencias exitosas de los países del hemisferio.
- Abordar en la medida de lo posible, aspectos tendientes a compatibilizar las legislaciones vigentes en los distintos Estados Miembros en materia de Identidad de las personas
- Propiciar la uniformidad de los sistemas de inscripción, a efectos de obtener instrumentos que posibiliten su utilización en los diversos Estados Miembros.

Basado en estos lineamientos funciona el Programa de la Universalización de la Identidad Civil de las Américas (PUICA) el cual brinda asistencia técnica y trabaja conjuntamente con las instituciones de registro e identificación de la Región para lograr fortalecer a dichas instituciones con el objetivo de terminar con el subregistro, que dificulta a las personas el acceso a la vida económica y política de un país. En este sentido, PUICA, con la colaboración y apoyo de los Registros Civiles, presenta el siguiente manual que está enfocado en tres puntos: primero, establecer la dinámica de funcionamiento de los registros civiles, conociendo así los factores sociales, políticos, económicos, entre otros, que influyen en su funcionamiento y que deben de tomarse en cuenta para poder aplicar efectivamente las prácticas exitosas. Segundo, analizaremos casos de prácticas exitosas de registro e identificación en tres países: México, Colombia y Perú. Estos ejemplos son muestras de uso efectivo de tecnología, eficiencia en la ejecución de campañas, trabajo coordinado con otras instituciones, etc. Finalmente, veremos cómo poder evaluar una práctica de manera que se pueda identificar si cumple con los requisitos para ser una buena práctica así como la visión necesaria para manejar los riesgos. Con este manual, se busca fomentar el Registro Universal y el Derecho a la Identidad con acciones y actividades llevadas por los propios Estados Miembros, exaltando su labor e ingenio en la lucha contra el subregistro donde este se hace presente.

OBJETIVO

El presente Manual de Prácticas Exitosas, busca ser aplicado con estrategias que puedan garantizar su eficiencia con el fin de ayudar en la consolidación en el proceso de modernización de los registros civiles de la región. Los objetivos específicos de este documento son:

- Apoyar en el análisis de factores que ayuden a la implementación de las prácticas exitosas y que dicho análisis permita el desarrollo operativo de las mismas.
- Colaborar en el desarrollo de estrategias en función a los objetivos prioritarios de las distintas instituciones de registro de los países.
- Consolidar planes a corto, mediano y largo plazo en la lucha contra el subregistro.
- Desarrollo de indicadores de operación, evaluación así como indicadores financieros en torno a las metas que se buscan en la implementación de las prácticas exitosas.
- Intercambio de experiencias exitosas y generación de marcos cooperación interinstitucional para la gestión de las prácticas exitosas.

Estos puntos tienen como base la lucha contra el subregistro y el fortalecimiento al derecho a la identidad en los Estados Miembros.

Dinámica de Factores para el funcionamiento del Registro Civil.

El registro civil, como institución pública, no esta exento de la influencia de características organizacionales que fomentan la

“Competitividad es la capacidad de una organización de mantener sistemáticamente ventajas competitivas”

competitividad y calidad de sus procesos. Siguiendo esta lógica, para este manual tenemos en cuenta cómo puede el registro civil mejorar sus ventajas competitivas y como desarrollarlas. Para esto, realizamos el planteamiento del análisis de la institución en función al “diamante de Porter”, llamado así por su creador Michael Porter, especialista en gerencia estratégica, pero en este caso desde el punto de vista de una institución pública. Conforme a la visión de Porter, se mencionan las fuentes de ventajas competitivas que se derivan de la relación de los sectores de una sociedad en el comportamiento o funcionamiento de las organizaciones.

Este análisis se basa en la perspectiva de la institución del registro civil y la relación con su entorno para que ésta pueda alcanzar, sostener y mejorar su posición en el entorno socioeconómico del país donde opera y presta sus servicios. Cabe mencionar que el desarrollo del análisis al que nos referimos es diferente en cada país acorde a sus comportamientos locales y relacionales. Por lo que se presenta el siguiente marco para que los funcionarios del registro civil puedan aplicar el análisis a su propio entorno:

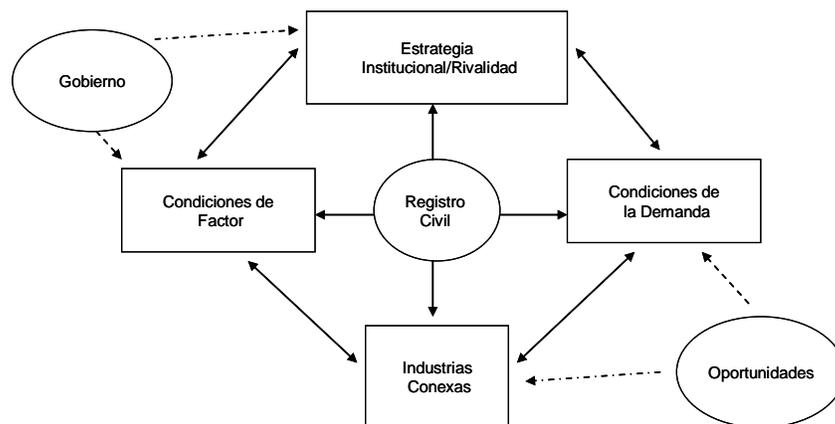


Figura1.1
Siguiendo la dinámica del Diamante de Porter, mostramos las distintas relaciones entre el Registro Civil y su entorno así como los factores que influyen en el comportamiento del mismo.

Las relaciones marcadas en forma de diamante sirven de guía para poder conocer cómo afectan 4 aspectos a tomar en cuenta para el desarrollo de una ventaja competitiva, los cuales son:

- I. Disposición de recursos y habilidades
- II. Información que la institución utiliza en la toma de decisiones con el propósito de conseguir oportunidades con sus recursos y habilidades
- III. Metas de los individuos que trabajan en las compañías
- IV. La presión ya sea externa o interna que las instituciones tienen para innovar e invertir.

Antes de llegar a los indicadores que nos permitan conocer nuestras ventajas competitivas, necesitamos hacer un análisis de cada uno de los componentes del diamante por separado, con el objetivo de reconocer aquellos factores que se encuentran dentro de nuestro rango de acción. Si bien no hay que perder de vista que el proceso para llegar a un balance adecuado en el desarrollo de las ventajas competitivas es complicado, es importante decir que, tener en cuenta las metas a corto, mediano y largo plazo para el desarrollo de las mismas, dentro de las instituciones públicas, se hace más factible y menos desgastante. El diamante, tal como lo vimos en la figura 1.1, encierran las siguientes variables:

Condiciones de Factor.- Aquí nos referimos a aquellos factores que influyen en el nivel de vida de la población, dentro de estos debemos incluir todo lo que afecte este nivel de vida tanto desde el punto de vista interno de la institución, como el punto de vista externo como agente o parte de la sociedad.

Los factores que afectan el nivel de vida desde el punto de vista interno abarcan desde el costo del transporte público, costos energéticos, acceso a agua, nivel de infraestructura, espacio de oficinas, así como la cantidad, habilidad y costo del personal, su nivel de conocimiento: de tipo científico, técnico y de mercado, que inciden en la cantidad y calidad del servicio ofertado por la institución. Dentro de las condiciones de factor es aconsejable utilizar aquellas que nos ayuden a mejorar nuestros procesos o disminuir nuestros costos. Estas condiciones de factor son parte del ambiente de la población objetivo, pero que pueden ser manejadas a nuestro favor, para lograr objetivos o metas necesarias.

El inventario de los factores que se encuentren en determinado periodo no es tan importante como el efecto que producen, como, por ejemplo, el arraigo o distribución que tengan los mismos dentro de la institución.

Uno de los enunciados de Porter nos dice que al momento de que no existen recursos para la producción, se incentiva la innovación dentro de las instituciones. Pero, en el caso de las instituciones públicas, la falta de recursos para otorgar el servicio ocasiona prácticas substitutas que son dañinas a la imagen de la misma institución.

No podemos olvidar que una institución es la encargada de gestionar la habilidad de sus recursos y crear su propia base tecnológica para fomentar el crecimiento o disminución de factores conforme a sus objetivos.

A continuación presentamos ejemplos de condiciones de factores que afectan al Registro Civil:

Nivel de Educación de los empleados	Herramientas tecnológicas utilizadas por el personas
Costo y distribución de oficinas	Jornada Laboral.

Condiciones de la Demanda.-Dentro de nuestro diamante, la demanda juega un papel fundamental y las condiciones que la moldean tienen un impacto directo para cualquier institución sea ésta que genere productos o sea ésta que entregue un servicio. Dentro de los condicionantes de la demanda tomamos en cuenta primordialmente el tamaño y tasa de crecimiento de la demanda, como, por ejemplo, a través de la información extraída de los censos nacionales así como de las estadísticas vitales. La demanda juega un papel primordial en el desarrollo de actividades así como la correcta distribución del presupuesto asignado.

Tener en cuenta el nivel de servicio que la población espera recibir, así como la composición de la misma (edades, niveles socioeconómicos, género, etc.), facilitan la operación y el desarrollo de metas tangibles.

La gran mayoría de los registros civiles conocen su demanda basándose en las estadísticas vitales. El conocer los condicionantes de la demanda nos ayuda a poder anticiparnos a la tendencia de la misma. Dentro de las condiciones de la demanda que afectan al registro civil observamos las que aparecen en la tabla que se presenta a continuación (nivel de servicio, costo, etc.) La forma en la que la demanda es investigada afecta directamente el nivel de acción y competitividad del Registro Civil.

Algunos condicionantes de la demanda forzosamente se deben encontrar dentro de los objetivos o los planes operativos de los Registros Civiles. Si observamos con atención, podemos darnos cuenta cómo varios de los condicionantes de la demanda son influenciados por los factores condicionantes propios del registro civil, como los que mencionamos a continuación:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Nivel de Servicio2. Costo del Servicio3. Composición de la Demanda4. Estacionalidad y Reportes5. Distribución6. Fuentes de Información7. Necesidades por nivel de ingreso |
|--|

Industrias Conexas.- Dentro de nuestro análisis, industrias conexas son mejor conocidas como clusters (o sistemas productivos articulados) que nos pueden ayudar para establecer estrategias y buscar rutas óptimas para llegar a nuestros objetivos organizacionales. Las características que encontramos dentro de dicho diamante son:

- Industrias que generen ventajas competitivas mediante el acceso eficiente, oportuno y rápido de insumos rentables.
- Industrias que nos ayudan a generar servicios complementarios a nuestra actividad.

Por tratarse del registro civil como una institución pública, las industrias conexas o clusters que ayudan a la operación del mismo, más allá de ser solamente aquellas prestadoras o generadoras de tecnologías, son precisamente aquellas organizaciones que se dedican a atender la demanda propia del registro civil en cualquier grado. Nos referimos a organismos no gubernamentales, instituciones eclesíásticas, hospitales y agencias de gobierno que favorezcan la operación del Registro Civil y el desarrollo de sus metas. Estas organizaciones son capaces de coordinar y compartir actividades que generen la prestación de servicios complementarios.

Como nos podemos dar cuenta, los factores condicionantes y las condiciones de la demanda deben de tener una distribución lineal. Cada factor condiciona una demanda con las industrias conexas. Cada industria o cluster condiciona una estrategia, de tal forma que, como veremos más adelante, se logra un balance en el ambiente para el desarrollo de las metas específicas. Por ejemplo la distribución de las oficinas de un registro civil (condición de factor), no es la

suficiente para cubrir una campaña enfocada a menores, por lo que se recurre a alguna otra institución que tenga la cobertura y que se enfoque a la población en este caso las escuelas primarias (industria conexas), por lo que la estrategia a seguir de la campaña tomaría en cuenta a los horarios y personal de las escuelas, los horarios de las oficinas de registro etc. Para llevar a cabo con éxito la campaña.

Entre las organizaciones conexas que ayudan al funcionamiento del Registro Civil, por mencionar algunas, tenemos:

1. Organizaciones religiosas
2. Hospitales
3. Organizaciones no gubernamentales
4. Asociaciones civiles
5. Escuelas
6. Agencias de gobierno, con infraestructura instalada
7. Comercio detallista
8. Empresas de telecomunicaciones

Estrategia Institucional. -Dentro del diamante de estrategia institucional, encontramos la forma en la que en el país se crean y desarrollan organizaciones/instituciones, así como la forma en la que las negociaciones o tratos son llevados a cabo. Con esto nos referimos netamente a la estrategia necesaria por parte de una institución para llevar a cabo sus planes u objetivos. En el caso del registro civil, dentro de su estrategia institucional convergen las condiciones de la demanda, factores condicionantes e Industrias conexas.

Por lo que, dentro de las estrategias a desarrollar por parte de la institución es sumamente importante, dentro del análisis y la perspectiva de la institución, el contemplar, por ejemplo, campañas o programas de gobierno que se lleven a cabo; disposición de infraestructura, la normatividad local, usos y costumbres, entre otros. De esta manera nos aseguramos que nuestra estrategia sea útil más allá de un plan operativo, que cuente con una mayor incidencia al momento de ser identificados cada uno de los componentes del diamante de Porter; todo esto en función a las metas u objetivos que tengamos como institución.

Teniendo cuenta la identificación de todos estos elementos, este análisis es una excelente herramienta para evitar duplicidad de funciones, mejorar considerablemente la focalización de recursos vitales para la institución, crear marcos operativos que forzosamente involucran a más actores de la sociedad, escuelas, iglesias, asociaciones civiles, etc. Facilitando así la penetración de la institución registral en la localidad para llevar a cabo su objetivo.

Otra herramienta utilizada dentro de organizaciones para llevar el cumplimiento de objetivos es una matriz que facilita ver la interacción de cada uno de los factores de Porter de la siguiente manera.

Tabla 1.2

Ejemplo:

LOCALIDAD			OBJETIVO
Gobierno	Condiciones de Factor	Estrategias Institucionales	Impacto
	X1	X2	
	X3	X4	
	X5	X6	
	X7	X8	
Oportunidades	Industrias Conexas	Condiciones de la Demanda	Estrategias
	Y1	Y2	
	Y3	Y4	
	Y5	Y6	
	Y7	Y8	

Construcción de escenarios y estrategias	$(Y3 \cdot X2) + (Y3 \cdot X4) + (Y3 \cdot X6) \dots (Yn \cdot Xn)$
Metas (Cuantitativas)	

La primera matriz, donde agrupamos nuestras observaciones encontradas dentro del diamante de Porter, es una herramienta complementaria para las acciones o estrategias que cada registro civil decida llevar a cabo. Dentro de la misma encontramos cómo los diamantes pueden ser combinados para encontrar estrategias que nos ayuden a desarrollar nuestros objetivos.

Observamos también la interrelación entre los sectores. Tenemos que el gobierno influye de manera directa sobre las estrategias institucionales y las condiciones de factor. Esto nos ayuda en cierta forma a pronosticar un nivel de impacto, para nuestros objetivos; en cuanto que las oportunidades, se desarrollan con las industrias conexas que son aquellas organizaciones que llegan a la demanda (población objetivo o beneficiarios) que es considerada prioritaria para el registro así como las condiciones en la que nuestra población objetivo o beneficiarios (que sería nuestra demanda). Tener bien identificados estos actores ayuda a crear estrategias complementarias a las desarrolladas o implementadas. Facilitando así la creación de un mapa más sencillo de los distintos escenarios o circunstancias que podrían aparecer dentro de las estrategias desarrolladas por los Registros Civiles.

En el caso de la tabla 1.2, que se refiere a la construcción de escenarios y estrategias, cada uno de los escenarios desarrollados, por lo general, debe ser medible en cuanto a nuestro objetivo. El escenario debe ayudarnos a acercarnos más a nuestras metas cuantitativas, desde un punto de vista de planeación y estrategia.

Análisis de factores a considerar para la implementación de las prácticas exitosas

Con el objetivo de tratar de cubrir la mayoría de factores que afectan la implementación de las prácticas exitosas, tenemos que enfocarnos también en el análisis de los factores macro ambientales que juegan un papel importante en la implementación de las mismas, dicho análisis esta basado desde la perspectiva del análisis SEPTE que abarca los factores Sociales, Económicos, Políticos, Tecnológicos y Ecológicos externos que influyen en el desarrollo de las prácticas exitosas. A diferencia de las 5 fuerzas de Porter (Las que se encuentran en el diamante: estrategia, condiciones de factor, condiciones de demanda, industrias conexas y la institución propiamente dicha) que mencionamos en el capítulo anterior, éste análisis se encuentra más enfocado hacia los factores externos, en los cuales la institución como tal no tiene ninguna incidencia.

“El objetivo del análisis macro ambiental, no es el de cambiar tendencias sino mas bien, el de adelantarse a las mismas antes que alcancen proporciones de crisis, convirtiendo amenazas en oportunidades“

Esta clase de análisis siempre ha sido empleado por instituciones enfocadas a la generación de utilidades (empresa privada con fines de lucro). Sin embargo, basados en recientes encuestas, podemos observar cómo la similitud de habilidades gerenciales entre las instituciones públicas y privadas dentro del marco de alcanzar metas, diseñar estrategias e implementarlas y la distribución de recursos con el fin de obtener un desarrollo organizacional, son sumamente parecidas en ambos sectores.

Dentro del sector público, los tomadores de decisiones en los registros civiles deben enfrentar partidas presupuestarias limitadas, lo cual los vuelve más susceptibles a los efectos macro ambientales que en el sector privado. Este efecto influye de manera tanto directa como indirecta en la implementación de las prácticas exitosas, por lo que el análisis de estos factores se vuelve de suma importancia para la clasificación y el éxito de las mismas.

Cada uno de los factores dentro del análisis SEPTE (sociales, económicos, políticos, tecnológicos y ecológicos) varía conforme a cada país. Sin embargo, los analistas coinciden que, para facilitar dicho análisis, se debe segmentar el ambiente en tres niveles: General, operativo e interno. De esta manera se puede observar la relación y el efecto del ambiente general o externo que es donde se localizan nuestros factores y su impacto en la operación y la gestión interna de nuestras instituciones.

En algunos casos, el análisis SEPTE de factores termina haciendo contribuciones mínimas a la planeación y estrategia de los proyectos. Básicamente debido a que el ambiente es demasiado general y los efectos directos e indirectos del mismo no son percibidos como sucede con la operación del día a día. A pesar de esto, este análisis es fundamental para la implementación y el desarrollo de las prácticas a futuro por lo que es de vital importancia para las instituciones del registro civil cuando se esta pensando en el largo plazo y en la sostenibilidad del proceso de fortalecimiento de la institución. Dichos factores varían de país en país. Las condiciones del ambiente definen la aplicación y definición de una buena práctica así como su impacto, por lo tanto no nos debe sorprender el observar como algunas prácticas tienen éxito dentro de ciertos ambientes y otras fracasan. La explicación de este resultado se debe a las condiciones del ambiente.

FACTORES SOCIALES.- Los factores sociales a los que nos referimos se enfocan a identificar tendencias, tradiciones o comportamientos dentro de la sociedad donde la buena práctica se vaya a llevar a cabo. Tenemos que recordar que esta proyección de factores debe de estar situada en marcos de corto, mediano y largo plazo. Los factores sociales juegan una parte fundamental en el análisis de implementación de las prácticas exitosas debido a que es en ellos donde se apoya el funcionamiento y las complejidades de las mismas.

Cada uno de los factores que mencionamos a continuación son determinantes en la diferenciación y definición de una buena práctica; ya que las prácticas seleccionadas serán aquellas que puedan ser replicas en ambientes similares o con características parecidas, dentro de estos factores identificaremos mejores oportunidades para la implementación de las mismas:

Tabla 1.3

SOCIALES	TECNOLOGICOS	ECONOMICOS	ECOLOGICOS	POLITICOS
Características ideológicas	Cobertura de internet en la zona	Nivel de Inflación	Uso de tramites electrónicos/ sin papel	Plataformas de partidos políticos
Tipos de organizaciones/ red social	Nivel y tipos de telecomunicación en la región	Población Económicamente Activa	Reciclaje de materiales	Agencias del Estado Activas en la región
Brechas de ingresos entre los sectores sociales	Número de escuelas o centros de estudios de investigación tecnológica	Tasas de Interés, acceso al crédito virtual	Fuentes de energía	Porcentaje de participación de la población
Distribución porcentual de la población por segmentos de ingreso	Hogares con electricidad, fuentes de energía, internet	Ingreso per capita en la región	Planes de mejoramiento ambiental	Opinión publica respecto a programas estatales/percepción
Nivel de valores manejados por la sociedad	Presencia de telefonía celular	Principales actividades económicas de la región	Cultura y promoción en aspectos ecológicos	Análisis de decisiones

SOCIALES	TECNOLOGICOS	ECONOMICOS	ECOLOGICOS	POLITICOS
Antecedentes culturales de la población	Medios tecnológicos de transferencia de información	Tipo de crédito y transacciones comerciales	Compromisos firmados internacional	Estructuras de poder/influencia en la región.
Tasa de nacimiento y de mortandad.	Centros de Internet, comunicación, casetas etc.	Presencia de bancos, centros de ahorro, cooperativas.		Habilidades y redes que se tienen para influenciar a los sectores políticos

FACTORES TECNOLOGICOS.-Aquí hacemos referencia al uso de las tecnologías dentro de la región en la que se lleven a cabo las prácticas exitosas. En la actualidad, es importante conocer este factor ya que puede simplificar de manera muy significativa los costos de operación y puede mejorar el porcentaje de cobertura para el éxito del planteamiento de las prácticas exitosas, así como sus fines. No solamente debemos verlos como medio de cobertura de las prácticas, sino también como medio de control y seguimiento del avance de las mismas. En las condiciones actuales de la región encontramos un gran avance en el desarrollo o uso de medios de comunicación e internet, así también en el empleo de herramientas tecnológicas como impresoras con paneles solares, telefonía celular entre otros, que facilitan el desarrollo y monitoreo de las prácticas exitosas.

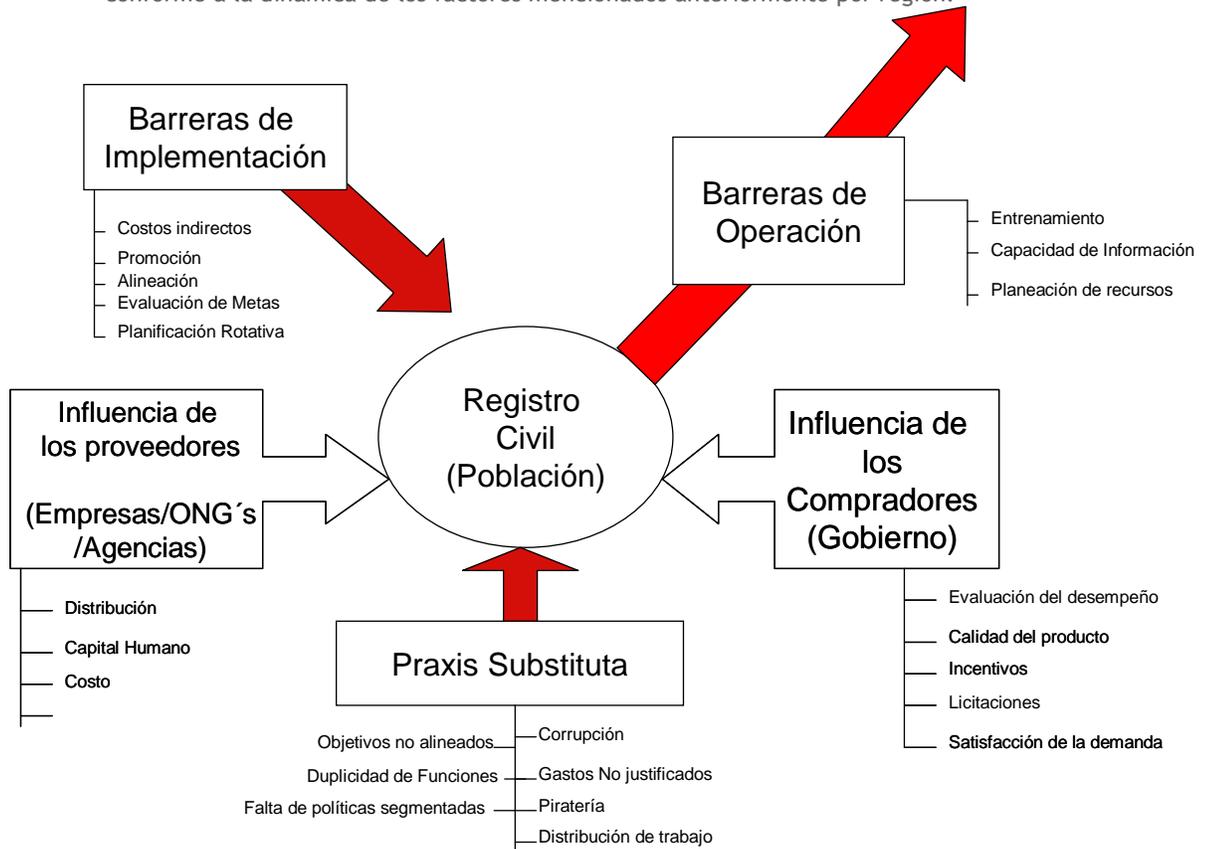
FACTORES ECONOMICOS.- Los factores económicos se encuentran enfocados netamente hacia la población en lo referido a sus ingresos y dinámica de gasto, así como la presencia de acciones comerciales, crediticias o de compra-venta. Estos factores son una fuente valiosa de información, ya que las propias instituciones financieras son un indicador de la población que cuenta con registro. Conocer, inclusive, acerca de la población que, al no ser originalmente del lugar de aplicación, pero que se desplaza para tener acceso a estas instituciones, es importante para el mapeo de la presencia de subregistro a gran detalle. Asimismo, la actividad crediticia o de la banca puede encontrar dentro de las instituciones de registro un aliado invaluable en sus actividades de campañas de registro o, en general, pueden considerar beneficioso que las instituciones registrales puedan asegurar la continuidad o sustentabilidad de sus prácticas exitosas.

FACTORES ECOLOGICOS.-Dentro del desarrollo de las prácticas exitosas, el uso de metodologías amigables con el ambiente mejoran la percepción de las instituciones de registro civil ante la población. Dentro de estas metodologías, el uso de tecnologías para minimizar el uso del papel, así como el implementar dentro de campañas el uso de materiales reciclados ayudan al desarrollo y a una buena percepción de las campañas por parte de la población. Sobre todo la fuente de energía que se utiliza para los procesos de modernización tecnológica.

FACTORES POLITICOS.-Un factor netamente relevante en el desarrollo, seguimiento y monitoreo de las prácticas exitosas es el factor político. Dentro de este podemos identificar la generación de alianzas y acuerdos entre instituciones y organizaciones para la implementación de las prácticas exitosas. El papel fundamental de las autoridades locales, regionales y nacionales para el desarrollo de las prácticas exitosas ha sido la creación de consensos dentro

de los principales actores de la sociedad. El factor político no solo vela por el desarrollo de las prácticas, sino que también debe promover y proteger a las mismas de cualquier interés político, ya que su fin debe ser el éxito de las prácticas. Como factor externo, es primordial conocer el número de instituciones que se encuentren presente así como su cobertura; pero más que nada, el compromiso de las autoridades para el éxito de las prácticas.

De manera ilustrativa, a continuación mencionamos, desde es el punto de vista interno de los registros civiles, los actores que tienen una mayor incidencia dentro del funcionamiento de las instituciones registrales. La mayoría de los factores que mencionamos anteriormente encierran algunas de los actores que son mencionados en el siguiente diagrama. El cual varía conforme a la dinámica de los factores mencionados anteriormente por región.



PRÁCTICAS EXITOSAS IDENTIFICADAS EN LA REGION (México)

“La Secretaría General (de la OEA) con el apoyo de los Estados Miembros, identificará las mejores prácticas empleadas que garanticen los distintos elementos que componen el derecho a la identidad con especial atención a los desafíos de la región.”

Programa Interamericano para el Registro Civil Universal
y Derecho a la Identidad.

La identificación de las prácticas exitosas, así como su desarrollo, es fundamental para alcanzar el registro universal. En este sentido, el PUICA ha desarrollado talleres para conocer prácticas exitosas de algunos países. Este proceso continuará en toda la región para poder lograr documentar y diseminar las prácticas exitosas que los Estados están implementando en temas registrales. Muchas de las prácticas exitosas que se mencionan en este manual también son aplicadas en muchos otros Estados.

A continuación, presentaremos algunas de las prácticas exitosas identificadas durante el taller llevado a cabo en la ciudad de México el día 30 de Junio del 2009. Se pretende compilar las prácticas identificadas a nivel regional, las cuales fueron presentadas al PUICA por iniciativa de los Estados. Durante el evento se contó con la participación de directores del registro civil tanto de Guatemala como de Bolivia.

PRACTICAS PRESENTADAS.

Nombre de la Practica: **Registrarse para Vivir Mejor**

Objetivo: Implementar módulos de registro en los hospitales y clínicas publicas, para registrar a todos los recién nacidos

Características
Se realizan campañas de sensibilización para las madres. En las áreas de ginecología se realizan citas con las madres. Al momento que ellas asisten se realiza la sensibilización y se comienza a recolectar los documentos para registrar al recién nacido. El costo para el registro de menores es gratuito. Se da un plazo de 3 meses cuando el padre del recién nacido se encuentra en los Estados Unidos.
El registro civil cuenta con una alianza permanente con la secretaría de Salubridad y cuentan con una cobertura del 90% de las clínicas en la región.
Para el caso de las madres solteras, la presencia de testigos es necesaria para llevar acabo el registro.
Existen regiones donde se manejan campañas permanentes de registro para personas de 0 a 15 años.

Síntesis:

La práctica mencionada se instala en los principales hospitales, teniendo un fuerte énfasis en reforzar la presencia de personal del registro civil por medio de módulos instalados en las áreas de maternidad. La capacitación y seguimiento del personal hacia las progenitoras en el hospital es una de las estrategias principales para el desarrollo del Programa. En cuanto a las alianzas interinstitucionales, el registro civil firmó un convenio para el desarrollo de las prácticas con la Secretaría de Salubridad del Estado, con el objetivo de abarcar las áreas de maternidad de los hospitales más concurridos.

La entrega del acta del registro civil se lleva acabo en el mismo hospital, la cual no tiene ningún costo para la población desde el 2009. Los módulos instalados dentro de los hospitales cuentan con el papel certificado y los insumos necesarios para expedir las actas de nacimiento. Asimismo, se les solicita a los padres sus identificaciones oficiales y se procede a la toma de huellas del infante las cuales son almacenadas en la base de datos del modulo que después son trasladadas hacia las oficinas del registro civil del Estado.

Esta práctica se encuentra establecida en los hospitales y clínicas más representativas de la región, su objetivo es el establecimiento del sistema de registro hospitalario.

Nombre de la Práctica: **Registro en regiones pluriétnicas utilizando promociones para el manejo de la demanda estacional de recién nacidos**

Objetivo: Aumentar el índice de personas con registro por medio de la capacitación de parteras y promociones de registro.

Características
Se cuenta con convenios de capacitación entre la Secretaría de Salud y los presidentes municipales para capacitar a las parteras
Las parteras capacitadas acuden a las oficialías para levantar las actas de registro
Por ley, después de 6 meses se cobra una multa de \$185 y de 6 años en adelante se cobra \$380 pesos
Durante el mes de abril, conforme a un acuerdo con la Secretaría de Finanzas, el registro es gratuito y las multas suspendidas
Se cuenta con 180 oficiales fijos y 80 oficiales itinerantes, así como unidades fijas y unidades móviles con las que se ha registrado a 2.5 millones de menores

Síntesis.

Dentro de las comunidades rurales marginadas, la figura de la partera es primordial para el desarrollo del registro debido a que es la principal persona a la cual la población acude para el parto. Es por eso que el Registro Civil desarrolló convenios con las presidencias municipales y la Secretaría de Salud.

El empoderamiento de las parteras para levantar el acta de registro de los menores ha sido una herramienta básica asumida dentro de las estrategias de las autoridades locales, regionales y federales.

Esta practica esta desarrollada en el marco de la estrategia de campañas de registro pluriétnico, las cuales son llevadas acabo en la zona centro sur del territorio de la Republica Mexicana. Parte fundamental de esta campaña es la calendarización de la misma en función a la demanda en cuanto al índice de natalidad durante el año en curso.

Esto a permitido enfocar las campañas en aquellos meses en los cuales la cantidad de recién nacidos aumenta, desarrollando una estrategia de atención de la demanda, dando lugar a un mejor manejo del trabajo de oficiales fijos e itinerantes para el registro de la mayoría de los nacimientos en la región.

Nombre de la Práctica:

Cajero Red Internacional

Objetivo:

Brindar el servicio de impresión de documentos de identificación a personas radicadas en el extranjero por medio de cajeros electrónicos.

Características
Cajero red con software de identificación de voz
Alianza con una ONG como mecanismo intermedio en lo referido a la legislación para la implementación en Estados Unidos
Actualización y supervisión del cajero vía remota, con lo cual se logra el control presupuestario del mismo
Convenio con la Secretaría de Finanzas para el cobro de la impresión de actas en dólares /pesos
Teclado con opciones de cobro en pesos y dólares
Consulta de la acta expedida por el cajero con la información de internet de la base de registros del Estado, el cual es el que emite el acta
Distintos servidores web manejan la información para incrementar la seguridad del cajero
Emisión promedio de 200 actas al mes

Síntesis

Las autoridades locales en coordinación con una ONG internacional instalaron el cajero automático para expedición de copias certificadas de nacimiento, matrimonio y defunción. La supervisión y actualización del mismo se realiza de forma remota, ya que el cajero se encuentra fuera del territorio nacional. Para poder llegar a la instalación del mismo se realizaron modificaciones en ley y en conceptos de ingresos para la Secretaría Estatal de Finanzas.



Sin embargo, la dirección del registro civil es la encargada ante la Secretaría Estatal de Finanzas de entregar la copia de transferencia bancaria del cajero, así como el reporte financiero del cajero.

Nombre de la Práctica:

Interconexión de los registros civiles

Objetivo:

Brindar el servicio de documentos de identificación para poblaciones colindantes.

Características.
Sistema de desarrollo propio, en el cual se realizan los asentamientos de los diferentes actos registrales, trabajando en línea con las 37 oficinas interconectadas, incluyendo un Registro Civil Móvil.
Asociación automatizada de la Clave Única de Registro de Población (CURP) a la Inscripción de Actos Registrales a través de la implementación de <i>Web Services</i> del Registro Nacional de Población.
Impresión de CURP e información disponible al instante en las oficinas interconectadas.
Expedición de Actas de Nacimiento y Matrimonio en línea.
Validación de actas de Registro Civil a través de internet con pago con tarjeta de crédito o ventanilla bancaria.

Síntesis.

El desarrollo de los procesos de interconexión en línea en más de 37 oficinas ha permitido la disminución sustantiva en tiempo de los trámites para la ciudadanía.

Asimismo, la eliminación del papeleo innecesario por parte de la institución y de los usuarios, la interconexión en línea y los servicios web, eliminan los paradigmas existentes que impiden la integración de las instituciones para la realización de los trámites de la ciudadanía. Esto permite una gestión transparente que no se ve limitada por fronteras y jurisdicciones.

Mejoras	Beneficiarios al Año
Reducción de en los tiempos de espera	De 2.5 min hasta 15 min (caso de rectificación administrativa)
A acceso a servicios remotos de la institución	
Curp Portal	55,000
Curp y Actas Kioscos	98,887
Actas por Internet	889
Inclusión de la Curp en sus actas	evita que las dependencias soliciten la misma al ciudadano, debido a que ya se encuentra incluida en los documentos oficiales y validado por el Registro Civil
Disponibilidad de servicios las 24 horas del día los 365 días del año	1'124,288 de habitantes tiene acceso a estos servicios y son los beneficiarios de los mismos.
Certeza en la realización de sus trámites	Mediante el cumplimiento del uso y adopción de la Curp en todas las dependencias gubernamentales centralizadas y descentralizadas en todos los trámites que se realicen en las mismas

Nombre de la Práctica:

Certificado de Nacimiento

Objetivo:

Implementación a nivel nacional del certificado de nacimiento con el fin de facilitar el acreditación de nacimiento y aprovechar en su totalidad la información.

Características.
Basado en el convenio de colaboración entre la Secretaría de Salud y la Secretaría de Gobernación para su implementación paulatina en los estados.
Cobertura nacional del 98.2%
Reuniones y sesiones de trabajo con Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEGI) y el Registro Nacional de Población e Identificación Personal (RENAPO).
Implementación del Sistema Nacional de Actas de Nacimiento (SINAC) Web incluyendo la impresión en papel de seguridad del certificado.
Elaboración del Manual de Procedimientos del certificado de nacimiento.
Gestión de cambios legislativos: Modificación de la Ley General de Salud.
Proyecto 2010 de un censo nacional de parteras con apoyo del Seguro Popular y el Centro Nacional para la Salud de la Infancia y la Adolescencia.

Síntesis.

La Secretaría de Salud tiene como requisito, para poder emitir el acta de nacimiento, dependiendo del código civil de cada entidad, solicitar diversos documentos para acreditar el nacimiento; dichos documentos deben de ser expedidos por parteras o unidades médicas. Antes, sin este requisito, era más fácil la falsificación de documentos y limitaba la posibilidad de aprovechar en su totalidad la información, así como el análisis comparativo entre entidades federativas.

Para lograr esto, se procedió a la firma del convenio de colaboración entre la Secretaría de Salud y la Secretaría de Gobernación. Esto permite la implementación a nivel nacional del uso del Certificado de Nacimiento, el cual se encuentra a la fecha instalado en todos los estados de la Federación. El certificado cuenta con los siguientes avances en medidas de seguridad:

Certificado de Nacimiento.-Avances Relevantes

FORMATO 2007

- Original
- 1ra. copia
- 2da. copia

FORMATO 2008

- Original
- 1ra. copia
- 2da. copia
- Medidas de seguridad
 - ✓ "Secretaría de Salud" visible sólo con luz negra.
 - ✓ Recuadro con micro escritura que dice "SECRETARÍA DE SALUD" enmarcando los datos de la madre.

Dentro de las iniciativas para el fortalecimiento de la gestión del Certificado de Nacimiento, se han llevado reuniones con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con la finalidad de continuar con el proceso entre ambas instituciones. Asimismo, se han llevado a cabo reuniones con el Registro Nacional de las Personas, para realizar un cruce de información entre las bases de datos del RENAPO y la Secretaría de Salud. Ésta medida será adoptada para la confrontación del Sistema Nacional de Actas de Nacimiento (SINAC) con las demás instituciones del Estado.

En el ámbito de manejo web, se ha actualizado el formato de certificado y la implementación del SINAC Web, con las modalidades de impresión directa en papel de seguridad del certificado, así como un módulo de control y sensibilización. Todos estos avances se encuentran descritos en el *Manual de Procedimientos del Certificado de Nacimiento*.

Nombre de la Práctica: **Representaciones de México en el exterior**

Objetivo: Protección de intereses y derechos de los mexicanos que residen fuera del país

Características
Expedición de actos del registro civil en el exterior.
Las actas de registro civil se asientan en formas especiales denominadas Formas de Registro Civil del Servicio Exterior Mexicano.
Inscripciones se elaboran por triplicado.
Los titulares de las Representaciones, quienes actúan en su calidad de Juez de Registro Civil, tienen la facultad de levantar actos de Registro Civil, así como de expedir copias certificadas de las mismas.
El registro de nacimiento no requiere pago de derechos.
No requiere inscripción ante autoridad en la Republica Mexicana.
Actas extranjeras pueden ser apostilladas y traducidas para la inscripción en el territorio mexicano.
Brigadas de registro con unidades móviles consulares para mexicanos que residen en el extranjero.

Síntesis.

Uno de los objetivos en materia de política exterior es la protección de los intereses y derechos de los mexicanos que residen allende de las fronteras del país. Es por eso que la Dirección General de Servicios Consulares, conforme a la Ley del Servicio Exterior Mexicano, tiene la capacidad de ejercer funciones de Juez del Registro Civil y de registro civil en los términos del código civil federal y autorizan en el extranjero actas de registro concernientes al nacimiento, matrimonio y defunción de mexicanos y, en su caso, expedirán copias certificadas de las mismas.

Las campañas consulares realizadas por la Red Diplomática-Consular Mexicana, durante el periodo 2004-2008 arrojan un total de 145,276 actos lo cuales se encuentran segmentados de la siguiente forma: 141,152 nacimientos, 1,709 matrimonios, 2,415 defunciones. Para lograr esto, la dirección consular asienta el registro de las personas en actas especiales denominadas "Formas de Registro Civil" del Servicio Exterior Mexicano. A diferencia de la práctica en México, dichas inscripciones se realizan por triplicado y son enviadas al RENAPO y al Libro Anual de los Actos de Registro Civil que expida la representación de México en el exterior. Dentro de las campañas de registro que son llevadas acabo por los consulados y el servicio exterior mexicano se encuentra dicha práctica establecida.

Nombre de la Práctica: **Seguro Medico para una Nueva Generación**

Objetivo: Establecimiento de un esquema de aseguramiento médico homogéneo y universal para los niños recién nacidos.

Características
Dirigido a los residentes en territorio nacional, no derechohabientes del seguro social y con CURP.
Se debe de presentar: comprobante de domicilio, CURP o acta de nacimiento de la familia, identificación oficial, comprobante de estudios de hijos, documento si es beneficiario de programa del Gobierno Federal, y diagnostico de embarazo si es el caso.
Firma del Compromiso Nacional para el Seguro Médico para una Nueva Generación avalado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB) y la Secretaría de Salud.
Promoción de las Unidades Móviles de Registro Civil y campañas de registro extemporáneo.
Habilitación de Módulos de Afiliación y Orientación para generar la CURP.

Síntesis.

Dentro del programa de Seguro Médico para una Nueva Generación, el cual se basa en el seguro popular, se garantiza la afiliación de las familias que lo soliciten y cuenten con al menos un niño mexicano nacido en territorio nacional a partir del 2006. Este programa se concretó cuando la Secretaría de Salud firmó una alianza con la Secretaría de Gobernación para realizar las acciones necesarias para la implementación y operación de los registros de natalidad y mortalidad, con el fin de implementar el certificado de nacimiento y el certificado de defunción.

Dentro de este acuerdo se asumen los principales compromisos,

- Concertar con los Registros Civiles de las entidades federativas los mecanismos normativos, administrativos e informáticos necesarios para que gradualmente se instrumente como requisito indispensable para el asentamiento de un nacimiento la presentación del certificado de nacimiento.
- Promover ante las entidades federativas el apoyo de unidades móviles de registro civil y campañas de registro extemporáneo en aquellas localidades que proponga la Secretaría de Salud.
- Promover el registro de nacimientos y defunciones en las unidades de salud a través del registro civil.
- Diseñar, imprimir y distribuir los formatos de certificado de nacimiento y certificado de defunción.
- Facilitar el intercambio de información generada por la Secretaría de Salud para fortalecer el Registro Nacional de la Población.



Gracias a estos acuerdos, los estados promoverán la instrumentación de registro de nacimientos en hospitales, sobre todo en aquellas unidades con mayor índice de natalidad. Asimismo, los

directores promoverán acciones coordinadas con los responsables estatales del Seguro Popular a fin de diseñar los mecanismos que favorezcan al mismo tiempo la obtención del certificado de nacimiento, el asentamiento del registro en el registro civil y la incorporación al Seguro Popular. Paralelamente al desarrollo de la práctica, la Comisión Nacional de Protección Social en Salud analizará la posibilidad que, conjuntamente con la instalación de Módulos del Registro Civil, los directores estatales del Registro Civil, en coordinación con el titular del régimen estatal de protección social en salud, estructuren una propuesta para enviarla para el análisis de las oficinas centrales de dicha comisión.

Nombre de la Práctica: **Ética y Valores en la Función Registral**

Objetivo: Reforzamiento de valores y comportamiento ético para funcionarios del Registro Civil con el fin de prestar un mejor servicio a las instituciones y a la población con la que se trabaja.

Características
Módulos de capacitación en la implementación de ética y valores.
Los módulos son presenciales, con una duración aproximada de 3 semanas.
Impacto en el servicio prestado por las oficialías del registro civil a nivel estatal.
Aumenta el esquema de conocimientos de la función registral en conocimientos jurídicos y esta enfocado a la tenacidad de la misma.
Tipo de curso desarrollado para fomentar el trabajo en equipo y aumentar el nivel de productividad de las oficialías del registro civil.
Enfoque al desarrollo de la calidad y servicio al cliente.

Síntesis

El curso para ética y valores en la función registral se encuentra enfocado para los servidores del registro civil, dicho programa esta enfocado al desarrollo de aptitudes éticas para la función registral con el fin de mejorar la calidad de servicio dentro de las oficialías del registro civil. El programa se encuentra desarrollado por módulos de capacitación, los cuales abarcan aproximadamente 3 semanas, dicha duración se ve conforme a los horarios de trabajo de los registradores.

El desarrollo del curso, aparte de hacer énfasis en el fortalecimiento de la ética y valores de los registradores, abarca temas de índole jurídico. En conclusión, se puede determinar que el curso promueve y exalta lo valioso y necesario que resulta la función registral, anteponiendo la honestidad, decoro y pulcritud; con esto se logra fortalecer los equipos de trabajo así como el derecho y respeto a la autoridad.

PRÁCTICAS EXITOSAS IDENTIFICADAS EN LA REGION (Perú)

“Contribuir en la construcción de sociedades justas y equitativas, basadas en los principios de justicia social e inclusión social.”

Programa Interamericano para el Registro Civil Universal
y Derecho a la Identidad.

Siguiendo con la dinámica para la recopilación de las prácticas exitosas en la región y con el objetivo de fomentar el intercambio entre Instituciones del Registro Civil, se realizó el taller de Prácticas exitosas OEA-RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil) en la ciudad de Lima, Perú. Durante el evento se contó con la participación de directores del registro civil tanto de Argentina como de Panamá. RENIEC presentó las prácticas llevadas a cabo con otros sectores del Estado, recalcando la importancia del Registro Civil para la sociedad. RENIEC, al ser una institución autónoma, presenta los distintos enfoques de acuerdos interinstitucionales.

PRACTICAS PRESENTADAS.

Nombre de la Practica: **Servicio de verificación biométrica con el Colegio de Notarios de Lima**

Objetivo: Implementación del Sistema Automático de Identificación de Impresiones Dactilares

Características.
Servicio en línea que permite la comparación de la impresión dactilar capturada en vivo con la impresión dactilar almacenada en la Base de Datos Biométrica del RENIEC.
La entidad que desee hacer uso del servicio debe formalizar su utilización y registro ante el RENIEC mediante un convenio de uso del mismo, con los componentes de hardware, software y conexión de internet necesarios.
La buena práctica puede darse en todo punto de atención de organismos públicos y privados donde sea necesaria la validación de la identidad.
Para la implementación de la buena práctica se firmó un convenio entre el RENIEC y el Colegio de Notarios de Lima, el cual realizó las coordinaciones correspondientes con los proveedores.
Servicio brindado a un total de 123 notarías de Lima.
El Colegio de Notarios de Lima colabora con los distintos Colegios de Notarios del Perú en la

gestión y asesora para la compra de los Lectores Biométricos, así como la obtención de sus respectivos convenios.

Síntesis.

I. Antecedentes

La seguridad jurídica en la ejecución de cualquier acto civil (como la compra y venta de inmuebles) se ve afectada por la gran cantidad de delitos que se cometen contra la fe pública.

Al respecto, existe una creciente necesidad en lo que se refiere a la identificación en línea de las personas que acuden a las diferentes entidades públicas y privadas del país para dar inicio a la ejecución de cualquier trámite.

II. Problemática

Los notarios, como operadores jurídicos, no contaban con una herramienta tecnológica que les permitiera enfrentar la suplantación de identidad y estar en condiciones de dar fe con total seguridad de que el ciudadano es quien dice ser y es quien solicita y realiza la transacción notarial.

Según un estudio del Colegio de Notarios de Lima, la suplantación de identidades y la falsificación de documentos generan al Perú pérdidas por unos US\$120 millones al año.

III. Barreras

La barrera que se debió superar para poder enfrentar la problemática de la seguridad jurídica de manera efectiva y eficaz es la inexistencia de la Base de Datos Biométrica, ya que en el país no se contaba con dicha información de los ciudadanos.

Es así que, con la adquisición del Sistema Automático de Identificación de Impresiones Dactilares – AFIS y la adecuación e integración del mismo con los Sistemas para la Emisión del DNI, el RENIEC logró obtener y actualizar dicha base de datos biométrica que a la fecha cuenta con la información de 19'021,842 de peruanos aproximadamente.

Para obtener esta base de datos biométrica del RENIEC, se implementó 2 procesos diferentes:

- De Migración y
- De Registros producidos en el día a día. (Producción)

Superada esta barrera, fue posible implementar el Servicio de Verificación Biométrica y ponerlo en funcionamiento conjuntamente con el Colegio de Notarios de Lima.

Descripción del Servicio

El RENIEC, como institución encargada de la identificación de los ciudadanos, y gracias al esfuerzo constante en implementar innovaciones tecnológicas en sus procesos, actualmente ofrece una herramienta avanzada de identificación biométrica, que permite a instituciones públicas y privadas enfrentar la suplantación de identidades y evitar la realización de fraudes mediante la efectiva autenticación de la identidad de las personas. Esto se pudo realizar a través de la implementación y posterior utilización del Sistema Automático de Identificación de

Resultados del Servicio

Los resultados del servicio al realizar la verificación de la identidad del ciudadano con sus impresiones dactilares son los siguientes:

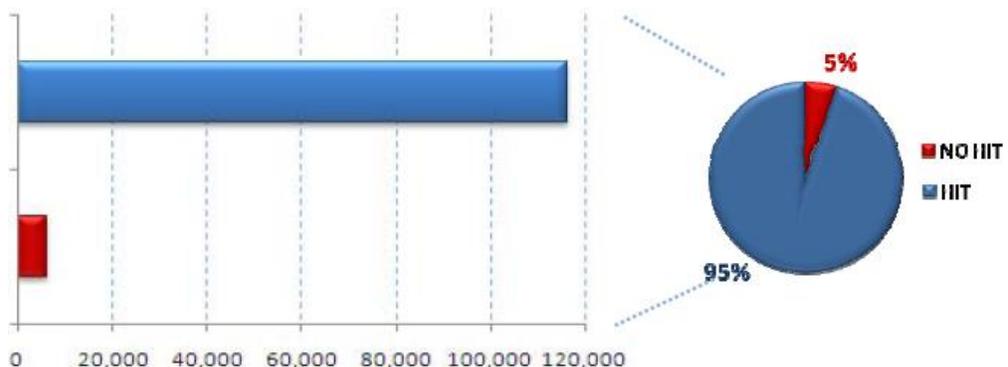
- Positivo (HIT), si las impresiones dactilares del ciudadano corresponden con las almacenadas en la Base de Datos del RENIEC y
- Negativo (NO HIT), si las impresiones dactilares del ciudadano no corresponden con las almacenadas en la Base de Datos del RENIEC o no se puede garantizar su semejanza o igualdad.

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Total
HIT	5,470	18,687	21,915	24,270	28,036	98,378
NO HIT	211	601	868	1,042	1,202	3,924
%HIT	96.3%	96.9%	96.2%	95.9%	95.9%	96.2%
%NO HIT	3.7%	3.1%	3.8%	4.1%	4.1%	3.8%

Para el servicio que se brinda al Colegio de Notarios de Lima, no es posible realizar la verificación de la identidad del ciudadano con las impresiones dactilares cuando:

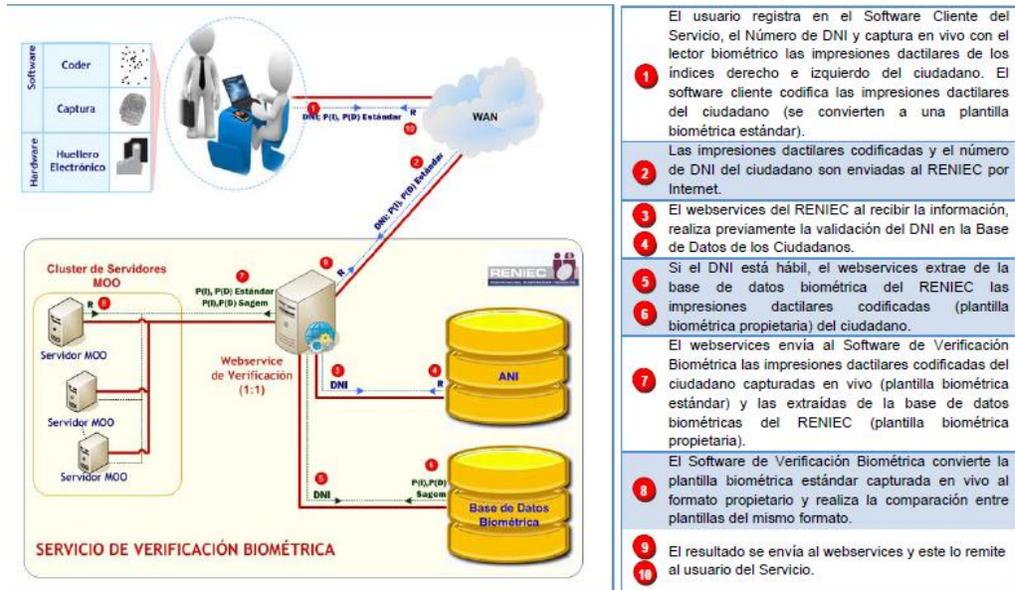
- El DNI (Documento Nacional de Identidad) consultado se encuentra inhabilitado en la base de datos del RENIEC.
- El DNI no se encuentra registrado en la base de datos del RENIEC.
- El DNI consultado se encuentra caduco.
- Las plantillas biométricas del ciudadano no se encuentran en la base de datos biométrica del RENIEC.

El 95% de los resultados que proporciona el servicio son HIT, es decir, que las impresiones dactilares de los ciudadanos capturados en vivo corresponden con las almacenadas en la base de datos.



Esquema del Sistema Informático del Servicio

El esquema de funcionamiento del Servicio se describe a continuación



Recursos Informáticos del Servicio

El sistema informático del Servicio comprende los componentes de hardware y software siguientes:

En el Cliente	En el RENIEC
Hardware <ul style="list-style-type: none"> - PC. - Lector biométrico. 	Hardware <ul style="list-style-type: none"> - Servidor de Aplicaciones. - Servidor de Base de Datos. - Servidor de Verificación Biométrica.
Software <ul style="list-style-type: none"> - Software de extracción de minucias. - Software Cliente del Servicio (*). 	Software <ul style="list-style-type: none"> - Webservices (*). - MOO-Matcher One to One, software de verificación biométrica (*).
	Base de Datos <ul style="list-style-type: none"> - Base de Datos de Ciudadanos. - Base de Datos Biométrica.

* Software desarrollado por el RENIEC para el Servicio.

Resultados del Servicio

Durante los primeros meses de la operación del servicio (mayo a septiembre) se han obtenido en resumen los resultados siguientes:

- Al inicio (el 21 de mayo del 2009), el servicio contaba con 300 usuarios, después de cuatro meses de operación ya se cuenta con más del doble de usuarios, 627 usuarios.
- Se ha verificado la identidad de 122,925 ciudadanos, 102,302 ciudadanos en las notarías asociadas al Colegio de Notarios de Lima y San Martín y 20,623 en clientes de otras soluciones tecnológicas del RENIEC que hacen uso del servicio.

En relación a los resultados que proporciona el servicio:

- En aproximadamente 95% de consultas, el sistema verificó la identidad de las personas
- En aproximadamente 5% de consultas, el sistema no pudo determinar la identidad del ciudadano debido a que los ciudadanos contaban con impresiones dactilares de mala calidad, una mala captura por parte del usuario, impresiones dactilares desgastadas, etc.

Un ejemplo del buen funcionamiento y aplicación del sistema biométrico en las notarías es cuando se intentó suplantar la identidad de la madre de una menor en la tramitación de un permiso de Viaje al exterior, lo que impidió que se consumara el acto ilícito, dando cuenta inmediata del hecho a las autoridades por parte del notario. Aquí presentamos algunos de sus beneficios:

- Permite minimizar la probabilidad de suplantación de personas y las estafas por parte de ciudadanos inescrupulosos, de manera que los clientes pueden brindar su servicio a los usuarios quienes realmente se lo hayan solicitado y por el cual hayan realizado el correspondiente pago.
- Es una herramienta que permite establecer seguridad y control en el acceso a la prestación de los servicios que las entidades puedan brindar a sus usuarios.
- Por sus características es aplicable a instituciones públicas y privadas de diversos sectores como banca, justicia, apoyo social, seguridad, control y todos aquellos que requieran validar la identidad de sus usuarios para la prestación de sus servicios.
- Por sus características, es de fácil utilización e incorporación a los sistemas de los clientes finales.
- Debido a la adopción de estándares internacionales en la construcción del servicio, el cliente puede seleccionar los equipos hardware y software biométrico de diversos proveedores, siempre y cuando cumplan con las características técnicas especificadas.

Para la institución

- Por su modularidad, permite la reutilización y generación de nuevos servicios orientados al ciudadano que incorporen esta tecnología, de esta forma se fortalece la confianza e imagen de la institución ante sus usuarios (ciudadanos).
- Permite al RENIEC poner a disposición de las entidades públicas y privadas una herramienta que les da la capacidad dar mayor seguridad a los servicios que estas brindan.
- Coloca al RENIEC a la vanguardia en servicios de verificación biométrica.
- Ha fomentado una alta especialización por parte del Personal del RENIEC en diversos temas biometría, servicios web, integración de aplicaciones, integración de hardware y software, estándares internacionales, etc.
- Debido al uso de estándares internacionales, los usuarios pueden seleccionar una amplia variedad de equipos y software biométricos de diferentes proveedores, con lo cual se fomenta la libre elección y competencia en el mercado.
- Se fomenta el uso de la tecnología biométrica en el país de manera que se incrementa el conocimiento y beneficios de la misma a favor de la seguridad.

Nombre de la Práctica:

Cooperación con el Sector Salud: Caso ESSALUD

Objetivo:

Establecimiento del DNI como documento oficial para el registro y otorgamiento de prestaciones de los asegurados menores de edad de ESSALUD (Seguro social de Salud).

Características.
Permite identificar a los asegurados mediante un Código Único de Identificación (CUI).
Reuniones de coordinación entre áreas técnicas con la finalidad de definir la viabilidad y compatibilidad informática.
Firma del Convenio Interinstitucional entre RENIEC y ESSALUD.
Dada la cantidad de asegurados menores de edad, RENIEC puso a su servicio la totalidad de sus oficinas, excepto las Oficinas Registrales Auxiliares en Hospitales y las principales oficinas con doble horario.
Emisión de la Resolución Gerencial General N 349-GG-ESSALUD-2008 para establecer como requisito para los asegurados nacionales menores de edad la presentación del DNI para los procedimientos de registro de asegurados menores de edad y el otorgamiento de prestaciones de seguridad social.

Síntesis.

ESSALUD, que es una institución que tiene una cobertura a nivel nacional y una gran cantidad de asegurados. Estos, a su vez, tienen acceso a diversos servicios, por lo que es una necesidad prioritaria un sistema que le permita a ESSALUD contar con una base de datos confiable para así evitar la gran cantidad de prestaciones indebidas a personas que acceden a los servicios brindados sin corresponderles (por suplantaciones y principalmente filtraciones), al no ser

aportantes de dicha entidad, lo cual ocasiona un egreso superior a los 310`000,000 Nuevos Soles anuales.

Dicha pérdida representa alrededor del 11% de sus recursos, lo que afecta la atención de los reales asegurados de ESSALUD, además de generar una sobrecarga en el trabajo operativo y administrativo, así como el reclamo de los asegurados.

El sistema utilizado hasta la aplicación de la buena práctica era el registro que realizaba EESALUD a través de SUNAT (institución especializada en materia de impuestos y recaudación tributaria) que fue establecido por la Ley N° 27334, la cual ampliaba las funciones de SUNAT, estableciendo que dicha entidad ejerciera las funciones de fiscalización, administración y recaudación respecto de las aportaciones a ESSALUD, en base a un esquema de identificación de los asegurados (titulares y derechohabientes), constituido por un Código Autogenerado. De manera complementaria, los asegurados se identifican con el Documento Nacional de Identidad (DNI) y la partida de nacimiento.

Dicho esquema de identificación generó inconsistencias en el padrón de asegurados. Además, el Código Autogenerado es un código interno del sistema y que no figura en ningún documento que se entrega al asegurado, lo cual facilita la existencia de prestaciones indebidas.

PROPUESTA DE SOLUCION

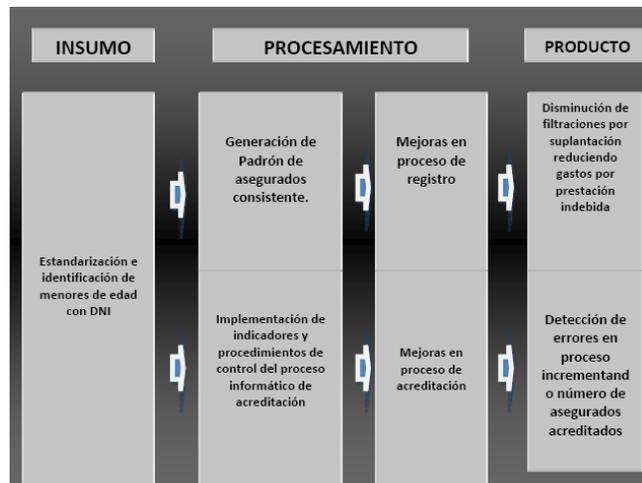
Con la finalidad de solucionar la problemática señalada se priorizó la iniciativa de “Fortalecimiento de los Procesos de Registro y Acreditación de Asegurados”, que tiene como producto principal el establecimiento del DNI como documento oficial para el registro y otorgamiento de prestaciones de los asegurados menores de edad de ESSALUD.

El uso del DNI para los asegurados menores de edad de ESSALUD es una alternativa que permite identificar a los asegurados mediante un Código Único de Identificación (CUI), que no es otro que el número de DNI del menor y que conservará a lo largo de toda su vida.

Adicionalmente ofrece las siguientes ventajas:

- Información veraz.
- Elementos de seguridad (infalsificable).
- Información verificable en sistemas de consulta del RENIEC.
- Presenta información de vínculo familia.

El diagrama Insumo Producto siguiente grafica el efecto de la implementación del uso del DNI para menores de edad sobre los procesos de registro y acreditación de los asegurados



Adicionalmente a los beneficios detectados por ESSALUD, están aquellos que son inherentes al DNI de menores, que es que contribuyen al objetivo primordial del RENIEC consistente a la plena identificación, siendo estos:

- Prevención inmediata de tráfico de menores.
- Prevención de la indocumentación de menores.
- Permite su incorporación a los programas sociales del Estado.
- Garantía de veracidad de la información registrada.
- Difusión de la cultura de la identidad y sus alcances.

IMPLEMENTACION DE LA PRÁCTICA:

Dado el potencial número de asegurados menores de edad (2`107,225) RENIEC puso al servicio de éstos la totalidad de sus oficinas (212 oficinas a nivel nacional en aquél entonces) excepto las Oficinas Registrales Auxiliares que funcionan en hospitales.

Se tomó, además, la previsión para que en las principales oficinas se atiende en doble horario, extendiéndose la atención a los días sábado y excepcionalmente los días domingo, disponiéndose la contratación y capacitación de personal adicional.

Por su parte ESSALUD desplegó campañas publicitarias a través de los medios radial, escrito y televisivo, orientando a sus asegurados hacia las oficinas del RENIEC para la obtención del DNI en forma gratuita.

Para darle un mayor impulso, ESSALUD emitió la Resolución Gerencial General N° 349-GG-ESSALUD-2008 (31MAR09) donde resuelve establecer como requisito para los asegurados nacionales menores de edad de su institución, la presentación del Documento Nacional de Identidad para los siguientes procedimientos:

- Registro de asegurados menores de edad.
- Otorgamiento de prestaciones de seguridad social.

El uso del DNI como requisito de los procedimientos señalados, es de aplicación progresiva de acuerdo con un cronograma previamente establecido.

EL servicio especial de atención en las oficinas del RENIEC culminó el 06 de Diciembre del año 2,008.

RESULTADOS E IMPACTO

Al finalizar el cronograma, RENIEC había logrado registrar 934,196 derechohabientes menores de edad; sin embargo, dada la presión en las agencias por acceder al servicio brindado y pese a haber vencido el plazo inicialmente establecido, se acordó con las autoridades de ESSALUD prorrogar dicho servicio durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2,009, lográndose registrar en este periodo 236,521 menores, con lo que la meta alcanzada en la totalidad de duración del convenio alcanzó la cantidad de 1`170,717.

Adicionalmente, esta campaña ha servido a la institución para la difusión a nivel nacional sobre la importancia del DNI, la identificación de menores y la concientización a los padres de la seguridad de sus hijos cuando están debidamente documentados. El DNI de menores, pese a no ser de uso obligatorio, está siendo requerido por diversas entidades públicas y privadas en un tácito reconocimiento de la validez y confiabilidad de dicho documento que beneficia a la colectividad en general. Dentro de los beneficiados, tenemos:

AL RECIEN NACIDO al proporcionarle una identificación segura que le permitirá acceder a los servicios del Estado.

A LOS PADRES, ya que se minimiza la comisión de hechos dolosos como secuestros y suplantaciones.

AL ESTADO, ya que al tener una población plenamente identificada, le permite realizar planificación a largo plazo con información segura, confiable y permitiéndole llegar a la ciudadanía es su conjunto.

A ESSALUD, que ha podido revertir la problemática que le causaba la ocurrencia de filtraciones y duplicidades en la atención, con el consiguiente ahorro de recursos que pueden ser transferidos a la realización de obras de mejoramiento de la infraestructura de salud, para un mejor servicio a sus asegurados.

Nombre de la Practica: **Proyecto de campaña de registro y sensibilización en contextos de multiculturalidad en Perú, comunidad autogestionaria de Huaycán**

Objetivo: Enfrentar el problema estructural del subregistro

Características.
RENIEC aproximó el servicio registral a la población beneficiaria con el objeto de superar las barreras que obstruyen el acceso a los procedimientos tradicionales para el registro de nacimiento.
Se identificaron los aliados estratégicos efectuándose un mapeo de las instituciones representativas de la zona para su participación activa en la planificación de actividades y estrategia de intervención.
Focalización de la población objetivo para diagnosticar sus necesidades y priorizar la documentación a los más vulnerables.
Acciones de información y sensibilización para la población y dirección local (organizaciones de base) con el fin de involucrarlos en las diferentes etapas de la propuesta.
Registro de nacimientos, entrega de DNI, asistencia registral.
Desplazamiento de equipos itinerantes hacia los puntos de atención establecidos.
Flexibilización de los procedimientos de inscripción de nacimiento y tramitación del DNI a fin de hacerlos mas accesibles a la población objetivo.

Síntesis

El proceso de identificación y la construcción de la identidad ciudadana se inician con la expedición del acta de nacimiento (documento que prueba el nombre) y culmina con la obtención del DNI (único documento oficial para acreditar la identidad de las personas).

Sin embargo, por diversos factores de orden estructural, coyuntural, económico, normativo, cultural y/o geográfico, no todos los peruanos y peruanas inician o culminan este ciclo de la documentación, habiéndose identificado que en Huaycán la indocumentación se presenta con mayor incidencia en las niñas, niños y adolescentes, en las mujeres y en las personas migrantes.

La problemática de ese sector obedece principalmente a la omisión de registros de nacimiento, al deterioro o destrucción de sus actas de nacimiento, o que éstas se encuentren mal asentadas (presentan errores, omisiones, enmendaduras o remarcados), lo que requiere de una rectificación, reposición o reconstitución; siendo estos trámites resultan costosos y engorrosos

para la población. La indocumentación también se debe a que las actas, en el caso de los inmigrantes, se encuentren en su lugar de origen, debiendo desplazarse a la zona de registro de nacimiento para obtener una copia certificada de la misma. Es importante tomar en cuenta que muchas veces el costo (en recursos y tiempo) no puede ser asumido por los ciudadanos.

Como se puede apreciar, el problema de la indocumentación no es solo un problema de números, sino de casos concretos de personas cuyas condiciones de vulnerabilidad son acentuadas por la falta de documentos de identidad. Esta situación demanda una respuesta oportuna y eficiente de parte de la administración estatal para alcanzar el bienestar y elevar la calidad de vida de estas personas, haciendo accesible el registro civil y la obtención del DNI para que las personas en condiciones de vulnerabilidad construyan su identidad y accedan a los derechos y servicios que brinda el Estado.

PROPUESTA DE SOLUCION

El proyecto buscó enfrentar el problema estructural del subregistro (omisión a la inscripción de nacimiento y DNI), situación que ubica a las personas indocumentadas en condición de vulnerabilidad y exclusión social, económica, legal y civil.

Considerando la densidad de población indocumentada de la Comunidad Autogestionaria de Huaycán, se privilegió la atención de las niñas, niños y adolescentes, así la población objetivo del proyecto se estimó en 5,500 personas sin DNI, a razón de 5,000 niñas, niños y adolescentes y 500 personas mayores de edad, comprendiendo además 400 registros de nacimientos, proyecto que se ejecutó a través de las siguientes etapas:

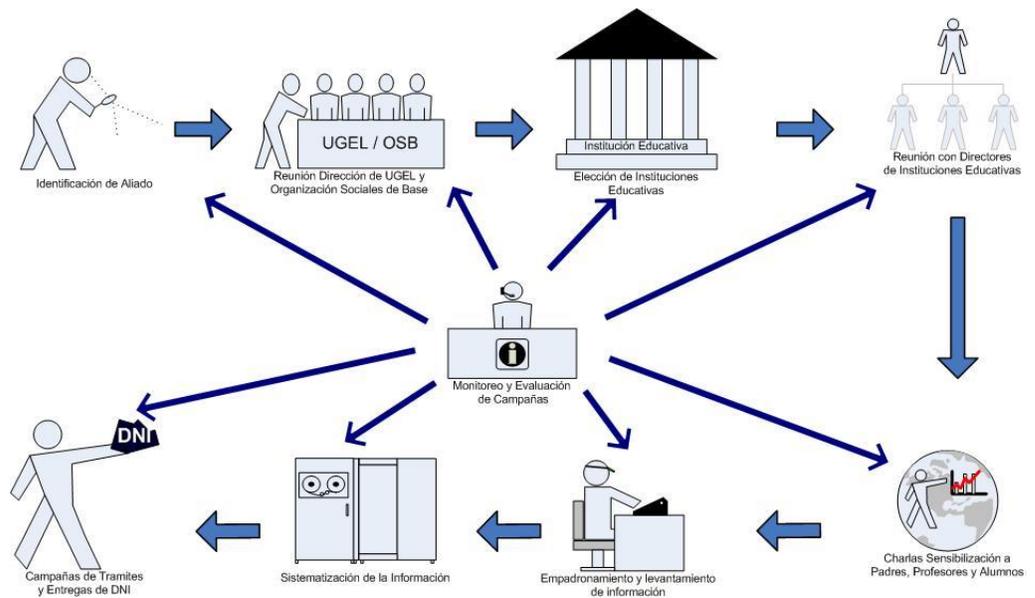
Identificación de aliados estratégicos y focalización de la población objetivo. Se efectuó un mapeo de las instituciones representativas de la zona, Agencia Municipal, Consejo Ejecutivo Central de la Comunidad Autogestionaria de Huaycán, Instituciones Educativas, Parroquias, Organizaciones Sociales de Base, Unidades Comunales de Vivienda, logrando su participación activa en la planificación de las actividades de la propuesta, en la focalización de población indocumentada y en la definición de estrategias de intervención acordes a las características socioculturales de la zona.

- **Sensibilización.** Se desarrollaron diversas acciones de información y sensibilización con los actores locales, reuniones de trabajo con los directores de las Instituciones Educativas y con los Dirigentes de las Organizaciones Sociales de Base, charlas dirigidas a los padres de familia, talleres con profesores de las instituciones educativas y obras teatrales dirigidos a los alumnos, a fin de involucrarlos en las diferentes etapas de la propuesta y lograr que las personas conozcan sobre la importancia de estar debidamente documentados.

- **Diagnóstico de la población indocumentada.** Se efectuó el levantamiento y procesamiento de información sobre las necesidades de documentación de la población focalizada (padres y alumnos) a fin de priorizar la documentación de los más vulnerables (niños cuyos padres no tenían documentos de identidad, niños cuyos padres no estaban afiliados al seguro social de salud, mayores de edad sin DNI), entre éstos las familias con mayores componentes indocumentados. Resultando 4,917 escolares y 282 padres de familia como población objetivo del proyecto por la falta de documentación.

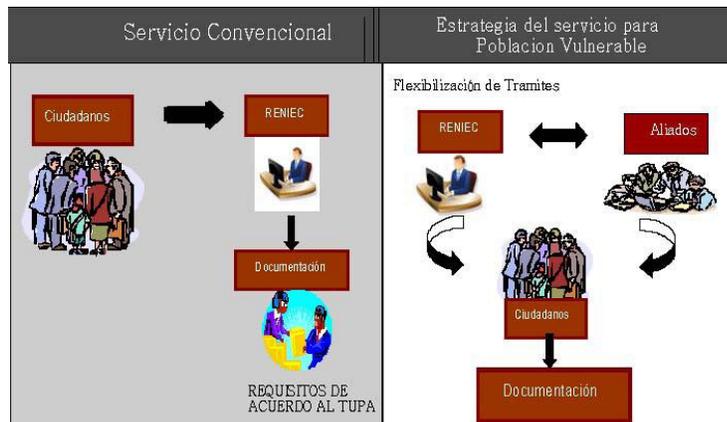
- **Desarrollo de Campaña.** Comprendió las labores de registro de nacimiento y DNI, la entrega de las actas de nacimiento y DNIs generados, recuperación de trámites observados, así como la asistencia registral (orientación y apoyo para la obtención de los documentos de sustento y el inicio de procedimientos de rectificación, reconstitución o reposición de actas de nacimiento mal asentadas, deterioradas o destruidas).

Monitoreo y Evaluación de Campañas. El RENIEC de manera permanente evaluó el avance y las dificultades para el cumplimiento de los objetivos de la propuesta, replanteando las estrategias de la intervención y la metodología del trabajo en caso fuera necesario.



ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACION Y EJECUCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

La intervención estableció un procedimiento especial – “ad hoc” - para facilitar el acceso a la documentación de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad e indocumentación (acentuando más su exclusión social), y atender su problemática de manera integral, que nos permita garantizar la sostenibilidad del mismo, implementando las siguientes estrategias:



De esta manera, se dio la flexibilización de los procedimientos de inscripción de nacimiento y tramitación del DNI, a fin de hacerlos más accesibles a la población objetivo.

Considerando que la intervención se realizaría en instituciones educativas, se facultó a los docentes para que, en representación de los padres de los niños, niñas y adolescentes, suscriban el formulario de inscripción debiendo adjuntar al expediente la respectiva carta poder.

Se admitió la presentación de copia simple de las actas de nacimiento de las niñas, niños y adolescentes y se permitió que los declarantes obren como tales aunque los DNIs estuviesen caducos.

Teniendo en cuenta las características socioeconómicas de la población objetivo, se dispuso que los familiares consanguíneos del menor que no puedan acreditar su vínculo con el padre o madre, presenten la declaración jurada de parentesco, para posibilitar el trámite del estudiante.

Tratándose de personas que no contaban con los instrumentos para acreditar su dirección domiciliaria (recibo de servicio o constancia de posesión) se admitió la Declaración Jurada de Domicilio.

- Difusión y Concienciación sobre el derecho a la identidad para lograr el interés e involucramiento de los estudiantes, padres de familia, directores, profesores, dirigentes, líderes sociales y autoridades locales. En las diversas etapas de la ejecución del proyecto, se emplearon mecanismos diferenciados para cada público objetivo en función a los grupos de edad y nivel educativo, en los cuales se enfatizó la importancia del derecho al nombre e identidad como fuente para el ejercicio de otros derechos, así como sobre los procedimientos de inscripción de nacimiento y tramitación del DNI.

También se involucró a los medios de comunicación local participando en entrevistas radiales.



La sistematización de la experiencia evidencia que al articular el trabajo de RENIEC, como órgano rector del sistema de identificación, con los diversos actores locales, (entidades del Estado y la sociedad civil involucrados en la defensa y protección de las poblaciones en situación de vulnerabilidad), se ha optimizado los resultados de la atención de la problemática de las personas indocumentadas, así se observa que:

- Se generó alianzas con 17 actores locales, siendo estos: la Unidad de Gestión Educativa Local 6, los directores de las 12 Instituciones educativas seleccionadas, el Ministerio de Educación, Secretaría General del Consejo Ejecutivo Central de Huaycán, Agencia Municipal de Huaycán, la Iglesia, representación de las APAFAS (Asociación de Padres de Familia), entre otros.
- Al haberse definido de manera conjunta con los dirigentes y autoridades locales de base las zonas de intervención y los potenciales beneficiarios del proyecto, se logró documentar a quienes realmente necesitaban el servicio registral, siendo las mujeres, las niñas, niños y adolescentes los principales beneficiarios del proyecto, habiéndose superando las metas de documentación inicialmente trazadas en 8 puntos porcentuales, sin afectar los recursos presupuestales programados, como se aprecia en el siguiente cuadro:

RESULTADOS DE LAS CAMPAÑAS DE DOCUMENTACIÓN

Documento	Programado	Obtenido	Avance %	Masculino	Femenino
DNI Menores	5,000	5,022	100.4	2 431	2 591
DNI Mayores	500	500	100	207	293
Acta Nacimiento	400	840	210	407	433
Total	5,900	6,362	108	3 045	3 317

A través de la asistencia registral se brindó orientación a las personas cuyas actas de nacimiento presentaban errores u omisiones que demandaban de un proceso de rectificación administrativa, judicial y notarial, sobre los procedimientos a seguir para subsanarlas, se proporcionó información a los ciudadanos sobre los procedimientos de documentación (inscripción de nacimiento y DNI), se apoyó a las personas migrantes a obtener una copia certificada de sus actas de nacimiento, gestionado el envío ante la Oficina de Registro Civil (OREC) respectiva, atendándose a 276 personas, de las cuales el 80% fueron mujeres.

ASISTENCIA REGISTRAL

ASISTENCIA REGISTRAL	MAYORES	%	MENORES	%	TOTAL	%
MUJERES	131	81.4	90	78.3	221	80
VARONES	30	18.6	25	21.7	55	20
TOTAL	161	100.0	115	100.0	276	100

Se ha tenido impacto en el fortalecimiento institucional de RENIEC, en la medida que la implementación de esta práctica ha contribuido al cumplimiento de su principal objetivo, que es documentar a la población peruana, con énfasis en las poblaciones en situación de vulnerabilidad.

- Adicionalmente, a través de la permanente interacción con los actores locales, se han fortalecido los niveles de confianza y credibilidad de la población en la gestión institucional del Estado, al acercar sus servicios a las zonas de mayor exclusión, lo que a su vez ha incidido en que se genere una mayor demanda del servicio, garantizando la sostenibilidad del proyecto.

La propuesta ha involucrado diversas dependencias de la institución, permitiendo una mayor interacción entre éstas. También se ha dimensionado las implicancias del problema de la indocumentación y los recursos que deben ser invertidos para revertir esta situación.

Los beneficiarios directos de este proyecto son tanto las niñas, niños y adolescentes como los adultos residentes de la Comunidad Autogestionaria de Huaycán, en su mayoría migrantes. Todos ellos recibieron orientación porque no contaban con el registro de nacimiento y/o con el

DNI o sus actas de nacimiento se encontraban en su poblado de origen, se encontraban mal asentadas, estaban deterioradas o destruidas, logrando así que puedan proseguir con los procesos de rectificación, reconstitución o reposición de las mismas.

- Al documentar a la población vulnerable se ha reducido la brecha de exclusión de familias enteras. Al documentar a los padres también se ha documentado a los hijos, en la medida que para la inscripción de menores de edad, el declarante, preferentemente el padre o madre, debe estar debidamente identificado, afianzándose los lazos de filiación y el valor de la unidad familiar.
- A partir del registro del nacimiento y la obtención del DNI, la población objetivo podrá ejercer su ciudadanía, así como acceder a los servicios y programas que implemente el Estado en materia de educación, salud y programas sociales. Tendrán mayores oportunidades para acceder al empleo formal, a la propiedad, podrán formalizar sus uniones de hecho o contraer matrimonio civil, contarán con mayores capacidades para elevar sus condiciones de vida, entre otras prerrogativas.
- En consecuencia, las personas indocumentadas han dejado de ser invisibles para el Estado pues su identidad ha sido reconocida oficialmente siendo ahora tomada en cuenta en la planificación de políticas de desarrollo en función a su asentamiento, distrito, provincia y departamento.

Nombre de la Practica: **La experiencia de contar con una Gerencia Social de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS)**

Objetivo: Facilitar los procesos de documentación en zonas vulnerables en alianza con varias instituciones del Estado, Agencias de Cooperación Internacional y organizaciones sociales.

Características.
GRIAS es un ente que identifica y fortalece las alianzas estratégicas con diferentes instituciones.
Área de fomento de la identidad que promociona la política social del RENIEC a través de actividades de información y sensibilización.
Empadronamiento de personas indocumentadas.
Registro itinerante de personas en zonas alejadas o de difícil acceso.
Aprobación de Resoluciones Jefaturales a través de las cuales se exoneran costos y requisitos para el trámite de registro de nacimiento y DNI.

Síntesis.

La atención de la problemática de la indocumentación, un problema complejo y estructural, que al 2004 se estimó afectaba a más de 3'400,000 personas que viven en condiciones de vulnerabilidad, demandaba de acciones concretas y oportunas para revertirlo. Así, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, constituyó la Gerencia de Restitución de la Identidad - GRIAS como órgano de línea cuyo fin es el de proponer los lineamientos y políticas institucionales en materia de apoyo social a los grupos poblaciones menos favorecidos considerando los enfoques de derecho, género e interculturalidad, con especial énfasis en la población indocumentadas; así como formular y ejecutar el Plan Nacional de Restitución de la

Identidad: “Documentando a las Personas Indocumentadas 2005-2009 (que plantea un conjunto de acciones concretas y prioritarias para atender a las personas indocumentadas).

De esta manera, en el marco de las disposiciones mencionadas, la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS), es un órgano de RENIEC que propone y ejecuta los lineamientos y políticas institucionales en materia de apoyo social a través de sus funciones, atendiendo el problema de la indocumentación de los grupos poblacionales menos favorecidos.

La Gerencia de Restitución y Apoyo Social es conformada por la Sub Gerencia de Restitución de la Identidad y la Sub Gerencia de Apoyo Social.

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El derecho a la identidad se hace realidad cuando se reconoce a las personas su nombre, filiación, nacionalidad y personalidad jurídica, a través del registro de su nacimiento y obtención del DNI, proporcionándoles existencia legal y contribuyendo a su reconocimiento como sujetos de derechos y deberes.

La falta de registro imposibilita el acceso a una serie de servicios y derechos, dificulta la integración en la vida económica y política de un país ante la incapacidad de votar, abrir una cuenta bancaria, inscribir sus propiedades, acceder al sistema de justicia.

Estas personas son “invisibles” ante el Estado y se caracterizan por su pobreza, ruralidad y bajo nivel de instrucción, afectando aún más a mujeres, pueblos indígenas, afro descendientes, niños, ancianos , migrantes y poblaciones de frontera.

La indocumentación genera exclusión, pues se constituyen en una variable que acrecienta la vulnerabilidad de determinados grupos poblacionales, ubicándolos en posición de desventaja respecto a los demás integrantes de la sociedad, limitando su desarrollo integral y participación equitativa en su comunidad.

Debido a esta realidad, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú – RENIEC, creó la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS) como órgano de línea especializado para atender esta problemática.

Barreras Análisis de Factores

La indocumentación es producto de un problema estructural en el Perú, que acentúa y profundiza las brechas históricas de desigualdad social, generando marginación y exclusión en diversos sectores poblacionales, haciendo más difícil su acceso a la identificación y por ende, a oportunidades de desarrollo. Por la misma razón, a pesar de los esfuerzos desplegados por RENIEC, aún tiene dificultades para llegar a todas las personas afectadas por este problema, lo que se expresa mejor clasificando sus factores influyentes:

- **Barreras económicas.** La falta de recursos económicos para gestionar los documentos de sustento necesarios tanto para el registro de nacimiento como para la tramitación del DNI sumado al costo que genera el desplazamiento desde las zonas alejadas y de difícil acceso del país hacia las Oficinas de Registro Civil o dependencias del RENIEC, inciden en que un importante sector poblacional permanezca en situación de indocumentado.
- **Barreras geográficas.** Existe una realidad de grandes distancias y de difícil acceso para las zonas del interior del país, especialmente las zonas andinas y amazónicas. Esto hace

más difícil la llegada de sus pobladores hasta las Agencias del RENIEC y/o hasta las oficinas de Registro del Estado Civil, lo que a su vez se traduce en costos por el traslado, alimentación entre otros, que va a derivar en la indocumentación por inaccesibilidad a este servicio.

- **Barreras normativas.** La obligatoriedad de presentación de los documentos de sustento establecidos en la Ley, que sumado a los documentos que el registrador en el marco de su facultad estime pertinente solicitar, limitan por la complejidad en su adquisición, el acceso a la identificación a los más vulnerables. Por otro lado, existen problemas de Partidas de Nacimiento destruidas, con errores u omisiones, que cuyo proceso de reposición o rectificación requieren intervención de una vía administrativa, notarial o judicial.
- **Barrera relativa a la población.** Muchas poblaciones en situación de vulnerabilidad no consideran una prioridad estar debidamente documentadas, lo cual se constituye en una de las barreras más relevantes y difíciles de revertir.
- **Barreras relativas a la desatención de las diferencias culturales.** La población que requiere atención prioritaria es en general de origen étnico cultural diverso. Sin embargo, a pesar de que se realizan estrategias de intervención y atención con enfoque intercultural, aún no se ha logrado una interacción integral con dicha población, limitando la correcta comprensión de los procesos de documentación y por consiguiente el avance de los procesos de inclusión y ejercicio ciudadano.

La indocumentación afecta a la vida de las personas. Por ello RENIEC, como estrategia para revertir las barreras que reproducen este problema, creó GRIAS como unidad orgánica de línea para definir las políticas de intervención que permitan la erradicación de la indocumentación. Este trabajo se realiza reconociendo que el logro de la documentación no solo impacta a nivel individual sino también a nivel colectivo y nacional; es decir, la reincorporación a la vida productiva de la población documentada, promueve el incremento del Producto Bruto Interno (PBI) y por ende la eliminación progresiva de la pobreza.

ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN

Ante el problema de la indocumentación en el Perú, RENIEC, a través de GRIAS, ha generado una secuencia de acciones como estrategias para facilitar los procesos de documentación en zonas vulnerables en alianza con diversas instituciones del Estado, Agencias de Cooperación Internacional y las organizaciones sociales de base.

Trabajo concertado en Alianzas.

GRIAS, promueve la voluntad política de las autoridades en los distintos sectores y niveles de gestión, con el objetivo de garantizar su colaboración y compromiso, concienciando sobre la necesidad de facilitar y organizar el óptimo desarrollo de las actividades en su calidad de entes promotores y articuladores de la demanda de la población respecto a los servicios del Estado.

Capacitación, sensibilización y difusión.

GRIAS cuenta con un Área de Fomento de la Identidad que promociona la política social del RENIEC, a través actividades de información y sensibilización (charlas, talleres, teatro y danza, spots audiovisuales, entre otras) utilizando medios comunicación masiva (radio y TV) para informar sobre la importancia de estar documentado y hacerlo de forma correcta, tanto con el Acta de Nacimiento como con el DNI.

Las charlas están dirigidas principalmente a las instituciones aliadas (organizaciones públicas o privadas), organizaciones sociales de base (vaso de leche, comedores populares), gobiernos locales, instituciones educativas, personal de salud y ciudadanía en general.

Las actividades con los medios de comunicación implican la elaboración de cuñas radiales, material audiovisual e impreso, destinados a informar y motivar a la ciudadanía en general, en relación a la importancia de tener un nombre, al Ciclo de la Documentación y a los requisitos para obtener el Acta de Nacimiento y el DNI.

Empadronamiento de personas indocumentadas.

Con el objetivo de conocer cuántas son y dónde están las personas indocumentadas, cuáles son sus características y su situación de documentación, GRIAS ha diseñado herramientas de recojo de información básica que permiten organizar y optimizar los recursos que se invierten en cada una de las campañas de documentación.

Registro Itinerante de Actas de Nacimiento y DNI, así como asistencia Registral.

GRIAS destina equipos itinerantes de personas que se trasladan hacia zonas muy alejadas y de difícil acceso, a fin de facilitar el acceso al derecho a la identidad realizando in situ el registro de nacimiento o trámite del DNI para personas mayores y menores de edad e igualmente brindar asistencia registral a personas que cuentan con actas mal asentadas que les impide obtener el DNI a fin de que puedan subsanar este problema y culminar con el circuito de la documentación obteniendo su DNI.

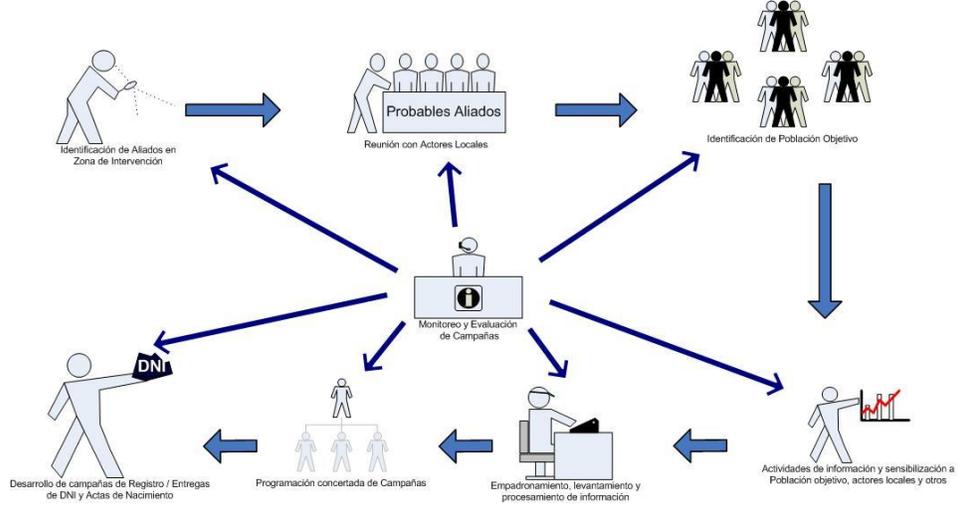
Criterios de Flexibilidad

GRIAS, para la ejecución de campañas, gestiona la aprobación de las Resoluciones Jefaturales a través de las cuales se exoneran costos y requisitos para el trámite del registro de nacimiento y del DNI, haciendo más accesible este servicio a la población alejada.

Estas estrategias conducen la intervención de RENIEC hacia la documentación de todas las personas a través del fortalecimiento y generación de alianzas estratégicas en la medida en que la indocumentación es un problema estructural que requiere convocar la participación de diversos actores sociales, por lo que su involucramiento en actividades complementarias al registro, como el empadronamiento, la convocatoria y difusión, entre otras actividades, son fundamentales en el desarrollo de las campañas.

Metodología de Intervención

Con el objetivo de acercar a las personas un derecho tan fundamental como es el derecho a la identidad, GRIAS, a través de sus equipos itinerantes, desarrolla acciones para la documentación de la población sin registro de nacimiento y sin DNI que viven en situación de pobreza en las zonas urbano marginales y rurales a nivel nacional.



RESULTADOS

4.1. Marco normativo y administrativo generado

La Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social, ha impulsado y promovido los siguientes documentos y facilidades que tienen incidencia en la accesibilidad del servicio registral a través de la flexibilización de los requisitos para la obtención del DNI y la focalización de la atención del problema en zonas determinadas donde la indocumentación es mas severa:

- *Resolución Jefatural para el otorgamiento, tramitación y emisión gratuita del DNI en la modalidad de inscripción por primera vez para los beneficiarios mayores y menores de edad del Programa Nacional de Apoyo Directo a los mas Pobres –JUNTOS.*
- *Resolución Jefatural que dispone la Campaña de tramitación y expedición gratuita del DNI por concepto de renovación, duplicado y rectificación de datos, con excepción del trámite de cambio de dirección domiciliaria a las personas residentes en los 811 distritos de extrema pobreza.*
- *Guía de Procedimientos Administrativos en la que se establecen lineamientos para el desarrollo de las Campañas de los Registros Civiles Itinerantes en las zonas rurales, urbano marginales y los pueblos indígenas, mediante el registro manual de los nacimientos, así como el trámite y entrega del DNI a través de desplazamientos de registradores civiles itinerantes, buscando disminuir la omisión registral, el registro informal o paralelo y los registros extemporáneos existentes en dichas localidades.*
- *Manual de Identificación y Subsanación de errores en Actas de Nacimiento, instrumento que permite uniformizar criterios respecto a la identificación de errores y la solución de los mismos pudiendo orientas a la población afectada en el procedimiento a seguir.*
- *Guías de Capacitación para Registradores Civiles de Comunidades Nativas (amazonía) y Centros Poblados (sierra) del Perú, elaboradas con un enfoque intercultural, como instrumentos que no solo informen del marco normativo que respalda su labor, sino que como propuesta didáctica, planteen indicaciones y ejercicios prácticos para que estos funcionarios realicen las inscripciones de los hechos vitales.*
- *Estudio Antroponímico sobre el sistema nominal, alfabeto y escritura Awajun, que incluye un Diccionario Antroponímico de mencionado pueblo amazónico. Este instrumento que será utilizado por las diferentes dependencias registrales, operativas*

del RENIEC, según disposición de la Alta Dirección, tiene como la finalidad promover y contribuir al respeto de la identidad cultural.

Documentos de identificación tramitados por la GRIAS

Por medio de las Campañas de Restitución de Identidad, GRIAS ha logrado documentar a personas en situación de pobreza y exclusión de las zonas andinas y amazónicas del país, tanto rurales como urbanas marginales, por un total de 5'388,489, de los cuales el 50% son mujeres y 50% son varones hasta el mes de Agosto.

Trámites realizados durante Campañas de Restitución de la Identidad (*)							
Año	DNI			Acta de Nacimiento			Total
	Varón	Mujer	Subtotal	Varón	Mujer	Subtotal	
2003	378 460	373 636	752 096	0	0	0	752 096
2004	485 661	479 470	965 131	0	0	0	965 131
2005	256 897	253 621	510 518	0	0	0	510 518
2006	229 631	226 703	456 334	0	0	0	456 334
2007	420 742	415 378	836 120	105 363	105 386	210 749	1046 869
2008	516 628	510 041	1026 669	55 133	55 080	110 213	1136 882
2009	232 004	229 046	461 050	29 730	29 879	59 609	520 659
Total	2520 022	2487 896	5007 918	190 226	190 345	380 571	5388 489

Nombre de la Practica: Metodología de Reposición de Libros Registrales

Objetivo: Erradicar el subregistro en el Perú, reintegrando a la población su derecho a la identidad.

Características.
Promulgación de la Ley N 29312 para la regulación del Procedimiento de Reposición de partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción destruidas o desaparecidas.
Decreto Legislativo 343, mediante el cual se autoriza por el término de dos años la reinscripción de nacimientos, matrimonios y defunciones en aquellas oficinas cuyos libros de actas hubieran desaparecido o hubieran sido inhabilitados por acontecimientos fortuitos o actos delictivos.
Reposición a cargo de RENIEC en coordinación con las Oficinas de Registro del Estado Civil y la colaboración de ciudadanos afectados.
Orientación de servicio al ciudadano.

Síntesis

El Informe final de la Comisión de la Verdad y la Reconciliación (CVR) recomendó al Poder Ejecutivo la implementación de un programa masivo de documentación y de acciones que permitan regularizar la situación de indocumentación de las personas afectadas por la violencia política; es así que el Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia de Defensoría de Pueblo durante los años 2006 y 2007 supervisó los registros del estado civil autorizados para iniciar el proceso de reinscripción.

Análisis de los involucrados, problemas percibidos, intereses

La población directamente beneficiada es aquella víctima de la violencia política, desastres naturales o cualquier otra situación similar que ha impedido el acceso a su documento de identidad. La información a restituir incluye todos los nacimientos, matrimonios y defunciones asentados en su oportunidad en las oficinas de registro del estado civil de las municipalidades del país, comunidades nativas o consulados, en donde los libros de actas hayan desaparecido o hubieran sido destruidos total o parcialmente a consecuencia de negligencia, hechos fortuitos o actos delictivos.

El Estado será el segundo beneficiado, en virtud a que podrá contar con la información necesaria de la población a nivel nacional.

ANALISIS DE INVOLUCRADOS		
GRUPOS INVOLUCRADOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS	INTERESES
Población con y sin registro de hechos vitales	* Imposibilidad de ejercer sus derechos ciudadanos * Impedimento en acceder a Programas Sociales * Imposibilidad de desarrollar capacidades y competencias	* Contar con documento de identidad. * Acceder a Programas Sociales. * Desarrollar Capacidades y Competencias que le permitan generar mayores ingresos y un mejor desarrollo. * Ejercer sus deberes y derechos ciudadanos.
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC	* Escasez de recursos, OREC's siniestradas y pérdida de libros de actas, imposibilitan identificar a toda la población y registrar sus hechos vitales.	* Identificación de todos los peruanos. * Reposición de de actas de nacimiento, matrimonio y defunción.
Presidencia del Consejo de Ministros	* Víctimas de violencia política, desastres naturales, negligencia o actos delictivos carecen de documento que los identifique, debilitando la Democracia y Gobernabilidad.	* Coadyuvar al cumplimiento de la normatividad relacionada a la Reposición de Hechos vitales de la población.
Ministerio de Educación	* Ausentismo Escolar por no contar con Actas de nacimiento o copias. * Alto índice de Analfabetismo. * Insuficiente infraestructura	* Desarrollar programas de alfabetización. * Desarrollar estrategias educativas específicas para la población de este segmento.
Ministerio de Salud	* Personas sin Partida de nacimiento impedidas de acceder a programas de salud * Alto Índice de Desnutrición. * Seguro Integral de Salud solo considera a los peruanos identificados. * Menores de edad sin identificación son impedidos de ser inscritos en el Sector.	* Inscripciones y copias de Actas de nacimiento. * Desarrollar programas de vacunación, nutrición, atención a madres gestantes y niños. * Desarrollar Programas de salud preventiva.
Archivos de la Nación	* Desconocimiento de la importancia de los hechos vitales de la población	* Asegurar que los servicios archivísticos lleguen a un número mayor de ciudadanos.
Cortes Superiores de Justicia	* Población sin hechos vitales pone en riesgo la administración eficiente de Justicia, no contribuyendo al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional.	* Mediante la identificación de las personas se puede alcanzar una óptima calidad en la administración de Justicia.
Gobiernos Regionales y Locales	* Desconocimiento de la problemática del derecho al nombre y a la identidad.	* Mayores recursos del Estado en función de la población registrada * Participación de la población en los procesos democráticos.

IMPLEMENTACION DE LA PRÁCTICA

La inversión social total para la ejecución del proyecto asciende a 6 539.762 Nuevos Soles, como se detalla en el siguiente desgagado por subproceso:

SUB PROCESO	DETALLE	VALOR DEL PROCESO
SUB PROCESO 1	Recolección de Información	352,462
SUB PROCESO 2	Repliegue de Información	156,224
SUB PROCESO 3	Inventario	178,290
SUB PROCESO 4	Digitalización	3,801,680
SUB PROCESO 5	Impresión y empastado	805,636
SUB PROCESO 6	Remisión de libros repuestos a Orec's	462,500
SUB PROCESO 7	Devolución de Libros al SNA	256-152
SUB PROCESO 8	Depuración de Actas Registrales	879,280
TOTAL PRESUPUESTO DE LOS SUB PROCESOS		6,539.762

MATRIZ DE EVALUACION

1. LINEA DE ACCION

El Estado peruano a través del Poder Legislativo emitió la Ley N° 29312 “Ley que regula el Procedimiento de Reposición de Partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción destruidas o desaparecidas por negligencia, Hechos Fortuitos o Actos Delictivos” comprendiendo a todos aquellos ciudadanos a nivel nacional que se encuentren en dicha situación.

A través de dicha Ley, determinada el “MARCO NORMATIVO” designa como ente responsable de su ejecución al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, en coordinación con las Oficinas del Registro del Estado Civil para su implementación.

2. CRITERIOS DE EVALUACION DE LA BUENA PRÁCTICA

Dentro de los criterios utilizados para la evaluación de la Buena Práctica, mencionamos los siguientes:

- **Sustentable.** El Objeto de la Ley N° 29312 está específicamente orientado a incluir en los registros nacionales, mediante la reposición de sus respectivas actas, a todas aquellas personas, que por diversos motivos (Destrucción, desaparición por negligencia o hecho fortuito, acto delictivo), se hayan vistos privados de sus respectivas actas de Nacimiento, Matrimonio o Defunción (según sea el caso).

Culminada de manera satisfactoria la inclusión todos los ciudadanos afectados por dicha situación, cuya inversión social va ha ser financiada por el Estado hasta su culminación, el mantenimiento de dicha información, sin exclusión alguna, será responsabilidad del RENIEC, a

medida que vaya incorporado los registros Civiles a nivel nacional y se realice la digitalización de las mismas.

- Enfoque de Servicio al Cliente. La Ley está totalmente orientada al servicio del ciudadano, ya que lo exime de iniciar el procedimiento respectivo y reconoce la responsabilidad del Estado, al ser éste el responsable de salvaguardar los registros civiles a nivel nacional. Reconoce también su situación de pobreza y exclusión así como la de sus hijos, ya que al no estar inscrito el padre, no podrá inscribir a sus descendientes.

- Tiempo de Entrega Óptimo. Los plazos establecidos por la Ley disponen que, para el 21 de Abril del 2010, RENIEC debe haber repuesto los libros de actas desaparecidos o destruidos, con la impresión de actas previamente digitalizadas, faltando el plazo de remisión de los libros repuestos. Habría que considerar también la envergadura de la tarea, al tener que conectar todas y cada una de las Oficinas de Registro Civil (OREC) que presenten la necesidad de reposición de libros, sin perjuicio económico ni de tiempo para el ciudadano.

- Otra Fuentes de Financiamiento. El financiamiento de la puesta en Práctica de la Ley N° 29312, es asumido íntegramente por el Estado, no siendo necesario recurrir a otro tipo de fuentes.

- Alianzas con Distintos Sectores. La Práctica genera una alianza entre el Estado y el RENIEC con la finalidad de potenciar sus respectivos objetivos primarios. El Estado dota del Marco Normativo necesario para la Reposición de Libros Registrales que beneficiará a los afectados por esta situación a nivel Nacional y el RENIEC ejecuta lo dispuesto por la Ley, regularizando la situación de miles de personas, en su mayoría en condición de pobreza.

- Nivel de Accesibilidad. Al reconocer el Estado la responsabilidad de la custodia de los libros registrales, suprime la responsabilidad del ciudadano actuando de oficio y exonerándolo de la obligación de dicho trámite, que es asumido por el RENIEC.

- Tiempo de Implementación/Respuesta de Práctica. Dentro de los plazos establecidos por la Ley, se tiene previsto tener cobertura en todo el segmento de la población objetivo en un tiempo de ocho (08) meses aproximadamente.

- Alineación de Tecnología/Comunicaciones. Los procesos aplicados por el RENIEC cuentan con una alta implementación tecnológica, por lo que no es necesaria una adecuación de la tecnología utilizada.

- Replicabilidad. Se considera que la Práctica tiene potencial para ser replicada, siempre que se presente o haya presentado una realidad similar en algún país de la región.

- Aspecto Financiero. La Práctica no reporta beneficios monetarios, pero contribuye en alto grado a la integración de la sociedad y le brinda al Estado una eficaz herramienta para su planificación.

- Valor al Cliente. La Práctica permite que un segmento excluido de la población sea reincorporado al acervo del estado, sin ningún costo para el ciudadano.

- Procesos Internos. Los procesos internos del RENIEC se han alineado para la implementación de la Ley a través de documentos normativos (Directivas, Guías de Procedimiento, Normas Administrativas) que permiten un adecuado y eficiente cumplimiento de la Ley.

- Aprendizaje y Crecimiento. La institución en su conjunto, y directamente las unidades orgánicas involucradas en la implementación de la Práctica, ha tenido un proceso de capacitación y aprendizaje para la aplicación de la Ley.

- Tipos de Nivel de seguridad Los libros a reponer y las actas que estos contienen, brindan los elementos necesarios de seguridad requeridos y sumado a la tecnología aplicada en los procesos de Registros Civiles, le dan un alto grado de seguridad al producto entregado.

- Interoperatividad. La información generada por el RENIEC es inmediatamente puesta al servicio del Estado para una planificación más precisa con datos más ajustados a la realidad y a través de éste, a los distintos sectores del estado (salud, educación, vivienda, etc.)

- Enfoque de Vulnerabilidad. La práctica ésta dirigida a todo aquel segmento de la población que por diversos motivos, no cuenta con los registros de nacimiento, matrimonio y defunción, pese ha haberlo realizado, y no obran en el Archivo General. En su mayoría, este segmento está ubicado en los sectores de mayor pobreza de la población, en las zonas alto andinas que sufrieron en las décadas de los Ochenta y Noventa del azote del terrorismo.

PRACTICA: METODOLOGIA DE REPOSICION DE LIBROS REGISTRALES	MARCO NORMATIVO
SUSTENTABLE	5
ENFOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE	6
TIEMPO DE ENTREGA OPTIMO DE TRAMITE	5
OTRAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO	3
ALIANZAS CON DISTINTOS SECTORES	4
NIVEL DE ACCESIBILIDAD	6
TIEMPO DE IMPLEMENTACION/RESPUESTA DE PRACTICA	6
ALINEACION DE TECNOLOGIA/COMUNICACIONES	3
REPLICABILIDAD	4
ASPECTO FINANCIERO	4
VALOR AL CLIENTE	6
PROCESOS INTERNOS	4
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	4
NIVEL DE SEGURIDAD	6
INTEROPERATIVIDAD	6
ENFOQUE DE VULNERABILIDAD	5
TOTAL	77

PRÁCTICAS EXITOSAS IDENTIFICADAS EN LA REGION (Colombia)

“Desarrollar las capacidades individuales e institucionales en los Estados Miembros para diseñar y ejecutar programas, proyectos y actividades de cooperación, para fortalecer las capacidades de los individuos para que contribuyan al desarrollo social y económico de sus países.”

Programa Interamericano para el Registro Civil Universal
y Derecho a la Identidad.

Se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá el Taller de Identificación de Buenas Prácticas contando con la presencia de 32 Delegados registrales, los cuales compartieron e intercambiaron sus experiencias en materia de registro civil, con el objetivo de fortalecer la labor registral y fomentar nuevos enfoques en la lucha contra el subregistro, dicho taller fue realizado por la Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia.

Nombre de la Práctica: **Jornadas de Identificación e Integración de Servicios**

Objetivo: Cumplir con las necesidades de identificación de los usuarios del Departamento

Características
Llevar el servicio de registro civil a comunidades de difícil acceso por medio de Jornadas de Identificación.
Cooperación con entidades tales como Alcaldías, Juntas de Acción Comunal, Hospitales, Institutos de Salud y Acción Social.
Iniciativas de las administraciones municipales para que se unan a la gestión de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en torno a su eje misional de Identificación; integrándose así a las diversas jornadas, estando presentes ante las comunidades vulnerables, dando alcance a las peticiones de las Juntas de Acción comunal, resguardos indígenas y comunidad en general.
Registradores Municipales de la Circunscripción Electoral de Caquetá realizan Jornadas de

identificación en diversos municipios de conformidad con las solicitudes de los mismos.

Elaboración de cronogramas y planificación de las jornadas.

Síntesis.

El Departamento de Caquetá está conformado por dieciséis (16) municipios, la mayoría de los cuales son accesibles por vía terrestre. Algunos no cuentan con buenas condiciones de vía debiéndose recorrer distancias de 5 y 6 horas para llegar a Florencia, la capital en el caso de Milán y Solita; o en el peor de los casos, hacer un recorrido fluvial de aproximadamente 3 horas por no existir otra forma de acceder como es el caso de Solano. Esta situación evidentemente dificulta el desplazamiento de los ciudadanos para acceder a los servicios estatales como la identificación.

JORNADAS DE IDENTIFICACION E INTEGRACION DE SERVICIOS

En aras de facilitar el acceso al servicio a todos los ciudadanos, los registradores municipales, en compañía de entidades como Alcaldías, Juntas de Acción Comunal, Hospitales, Institutos de Salud, y Acción Social, entre otros, realizan Jornadas de Identificación y llevan el servicio a todas estas comunidades de forma dedicada, por lo cual estas entidades han destacado el acompañamiento irrestricto y absoluto de los Registradores Municipales en el Departamento.



Además, en vista de las necesidades y de la plena identificación de los usuarios en este Departamento y para que los ciudadanos puedan acceder en forma efectiva a estos servicios estatales sin que las distancias o el factor económico sea óbice para ello, las diversas iniciativas de las administraciones municipales se unen a la importante gestión de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en torno a su eje misional la Identificación; integrándose a las diversas jornadas, haciendo presencia ante las comunidades vulnerables, dando alcance a las peticiones de las Juntas de Acción comunal, resguardos indígenas y comunidad en general.

Por otra parte, los Registradores Municipales de la Circunscripción Electoral de Caquetá, en cumplimiento a la Misión Institucional también adelantan Jornadas de identificación en las inspecciones corregimientos y veredas de los diversos municipios de conformidad con las

solicitudes de los mismos. En la actualidad se han adelantando un buen número de trámites de identificación en el Departamento.

LA INSCRIPCION EN EL REGISTRO CIVIL

Desde que la Registraduría Nacional del Estado Civil acertadamente implementó la inscripción de los nacimientos en clínicas y hospitales, hay tres hospitales en el Departamento que cuentan con el servicio de inscripción de los nacimientos; 2 en Florencia y 1 en San Vicente del Caguan.

NOTA: En la actualidad, y ante la solicitud de Instituto Departamental de Salud (IDESAC), se está efectuando el trámite con oficinas Centrales para implementar este servicio en todos los Hospitales Públicos del Departamento.

LAS PRÁCTICAS QUE ESTE DEPARTAMENTO DEBE PONDERAR:

Aunque la iniciativa de la Implementación del Registro en las Clínicas y Hospitales es una buena práctica tanto para los padres y los menores, es necesario reforzar la continuidad de los funcionarios de los Hospitales encargados de manejar el aplicativo PMT, pues continuamente están rotando los funcionarios, y esto genera un problema en la diligencia de las inscripciones, agudizado por la falta de presupuesto para contratar personal que dentro de las ESE tengan dedicación exclusiva a la labor de elaborar los Registros Civiles.



PRINCIPALES CONTEXTOS QUE SE DISTINGUEN EN LA PRÁCTICA:

- Facilidad de acceso a la identificación.
- Sentido de pertenencia y compromiso por parte del personal de la Registraduría que realiza estas campañas.
- Mejoramiento de la imagen institucional.
- Gratuidad de los documentos.
- Alianzas Interinstitucionales.



Anexo control de jornadas de identificación

NOMBRE DEL MUNICIPIO Y CORREGIMIENTO	FECHA DE REALIZACION	CEDULA				TARJ. IDENT.				REG. CIVIL	
		1RA	DUP	REN.	RECT.	1RA	DUP	REN.	RECT.	INSC.	COPIA
EL PAUJIL											
Vereda Buenos Aires del Suncilla	27-28 de Febrero	7	1	43		23		3		33	
Vereda Palomas	7-8 Marzo	5		45		15		7		18	0
Vereda Brasilia	07-08 de Mayo	3		37		19		7		9	
Vereda Concordia	08-09 de Mayo	4		55		12		3		11	
Vereda Galicia	04-05 de Julio	2		40		16		3		5	0
Inspección de Bolivia	8 Y 9 de Agosto	15		86		31		4		20	0
Vereda Versalles	5-6 de Noviembre	5	3	43	0	0	0	0	0	0	0
ALBANIA											
Vereda Versalles	25-26 Abril	1	0	43		5		9		0	0
Vereda Chorrrosa	09-10 Mayo	0	2	151		3		10		0	0
Cabecera Municipal	03 AL 08 de Agosto	0	1	629		0		139		0	0
CURILLO											
Inspección Salamina	02-Ago-09	2	5	70	0	1	0	10	0	2	2
SAN VICENTE DEL CAGUAN											
Centro Poblado Villalobos	30-31 de enero y 1 de febrero	27	7	135	0	115	0	18	0	75	0
Inspección San Juan de Losada	13-15 de febrero de	24	10	109	0	74	1	39	0	21	0
Puerto Betania	27-28 Febrero / 1 Marzo	20	6	98	0	53	1	26	0	33	0
Inspección Tres Esquinas	1- 3 de mayo	4	2	52	0	21	0	23	0	10	0
Vereda Puerto Llanos	15-17 de mayo	4	9	32	1	23	0	2	0	9	0
Inspección Guacamayas	24-26 de mayo	12	4	54	1	35	0	34	0	30	0
Vereda Alto San Lorenzo	7 y 8 de julio	4	4	32	0	5	0	7	0	6	0
Villa Camona	17-18 Julio	21	1	83	0	28	0	26	0	19	0
Vereda Bocas del Perdido	13-16 Agosto	20	4	80	0	20	0	19	0	27	0
Barrio Ciudad Jardín y Jose Maria Camargo	5 de Octubre	2	0	16	0	3	0	7	0	5	0
San Francisco de la Sombra	09-10-11 de octubre	11	2	28	1	21	0	20	0	21	0
Puerto Betania	16-18 de octubre	13	1	45	0	27	0	18	0	21	0
Vereda Playa Rica	23-25 octubre	3	2	56	0	28	0	21	0	23	0
El Rubí	3-5 de Noviembre	8	2	79	0	49	0	4	0	11	
PUERTO RICO											
Campo Hermoso (Cqto. Río Negro)	17-18 Enero	2	0	95	0	3	0	0	0	0	5
Río Negro	13-16 Febrero	6	7	120	0	50	0	20	0	19	0
Montecitos (Coto La Paz) - La Nutria (Cqto. Aquillilla)	7-8 Marzo	1	2	72	0	5	0	7	0	1	0
Cabecera Municipal (cobertura familias en acción)	14-15 Marzo	5	0	0	0	16	0	0	0	12	69
Corregimiento - Santana Ramos	15-18 Mayo	4	3	86	0	80	0	32	0	22	0
MORELIA											
Cabecera Municipal	4-5 Abril	2	2	95	0	4	0	23	0	1	0
Cabecera Municipal	12-13 Septiembre	2	3	45	0	16	1	12	0	1	0
SOLANO											
Resguardo Indígena de Peñas Rojas	20-23 Junio	9	0	24	0	18	0	5	0	23	0

ASPECTOS DETERMINANTES A IMPLEMENTAR EN LA BUENA PRACTICA:

- Contratación de personal que mejoraría el servicio
- Disponibilidad presupuestal para optimizar la realización de las jornadas de Identificación
- Actualización del censo para establecer la población que se debe tener en cuenta
- Elaboración de cronogramas y planificación de las jornadas
- Acompañamiento de medios publicitarios para mejorar la participación de la comunidad
- Mejorar el apoyo de las Alcaldías Municipales.
- Decidida Cooperación interinstitucional.
- Medios comprometidos en publicitar las jornadas para obtener mayores éxitos
- Mayor disposición en la logística a utilizar.

Matriz de Prácticas exitosas.

 BUENAS PRACTICAS CAMPAÑAS	CAMPAÑAS DE REGISTRO	MARCOS NORMATIVOS	INTEGRACION DE SERVICIO	INICIATIVAS ENTRE SECTORES	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACION	TOTAL CARACTERISTICAS
SUSTENTABLE	4		4			8
ENFOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE	4		4			8
TIEMPO DE ENTREGA OPTIMA AL CLIENTE	3		3			6
OTRAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO	2		3			5
ALIANZAS CON DISTINTOS SECTORES	4		4			8
ACCESIBILIDAD	4		4			8
TIEMPO D IMPLEMENTACION / RESPSTA PRACTICA	3		3			6
ALINEACION DE TECNOLOGIA / COMUNICACIONES	3		3			6
REPLICABILIDAD	4		3			7
ASPECTO FINANCIERO	3		3			6
VALOR AL CLIENTE	4		4			8
PROCESOS INTERNOS	3		3			6
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	4		4			8
NIVEL DE SEGURIDAD	3		3			6
INTEROPERATIVIDAD	4		4			8
ENFOQUE DE VULNERABILIDAD	4		4			8
TOTAL LINEAS DE ACCION	56		56			112

Con la aplicación de la matriz, se detectaron algunas de las características comentadas en la síntesis.

POSIBLES

BARRERAS PARA LA APLICACIÓN DE LA BUENA PRACTICA

- Dificultad presupuestal para el transporte del personal en las jornadas.
- Disponibilidad presupuestal para la contratación de personal.
- Disponibilidad de tiempo.
- Mejorar recursos para optimizar los desplazamientos.

Nombre de la Practica:

Campañas de Identificación de los 100 días

Objetivo:

Aumentar el acceso de la población con bajos recursos y en localidades marginales para la identificación de los usuarios del Departamento.

Síntesis

La campaña de identificación denominada “DE LOS CIEN DÍAS”, desarrollada en 28 veredas de 06 municipios de la Costa Pacífica Nariñense, en la cual se elaboraron 13.064 documentos, se ha seleccionado la línea de acción CAMPAÑAS DE REGISTRO CIVIL.

Esta es una de las acciones más importantes, debido a las considerables proporciones del beneficio social que se presta ya que permite que la Registraduría Nacional llegue a quienes, por diferentes circunstancias, no pueden acudir a las oficinas de la Registraduría ubicadas en cada una de las cabeceras municipales y en las capitales de departamento. Es viable económicamente, ya que los recursos que se invierten son compensados proporcionalmente con los resultados que de ellas se obtienen y se logra una mayor cobertura en la prestación del servicio por que permite atender a población vulnerable y marginada, como los grupos étnicos entre otros. El tiempo de entrega es óptimo por que los resultados son inmediatos y se minimiza el tiempo de preparación y entrega de los documentos.

De igual manera, permite otras fuentes de financiamiento por parte de entidades como el Alto Comisionado para las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Acción Social entre otras, haciendo posible la alianza estratégica. El nivel de accesibilidad es alto por que permite a miles de personas obtener su documento de identidad (Registro Civil, Tarjeta de Identidad y Cedula). Se logra mayores resultados utilizando la tecnología con la que cuenta la institución, como son las unidades móviles, la comunicación satelital, computadoras e impresoras, cámaras fotográficas etc. Los usuarios se benefician por que la atención se hace de manera gratuita evitando a la población de escasos recursos económicos sufragar los costos estipulados para cada uno de los documentos.

MATRIZ DE EVALUACION DE PRÁCTICAS EXITOSAS.

 BUENAS PRACTICAS CAMPAÑAS	CAMPAÑAS DE REGISTRO	MARCOS NORMATIVOS	INTERACCION DE SERVICIO	INDICATIVAS ENTRE SECTORES	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACION	TOTAL CARACTERISTICAS
SUSTENTABLE	4	5	4	4	4	21
ENFOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE	6	6	5	6	5	28
TIEMPO DE ENTREGA OPTIMA AL CLIENTE	5	5	5	4	5	24
OTRAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO	4	4	5	4	4	21
ALIANZAS CON DISTINTOS SECTORES	6	5	5	5	5	26
ACCESIBILIDAD	5	4	5	5	5	24
TIEMPO D IMPLEMENTACION / RESPSTA PRACTICA	5	4	4	4	4	21
ALINEACION DE TECNOLOGIA / COMUNICACIONES	5	6	6	6	6	29
REPLICABILIDAD	5	4	5	5	5	24
ASPECTO FINANCIERO	4	4	4	4	4	20
VALOR AL CLIENTE	4	5	4	5	4	22
PROCESOS INTERNOS	5	5	5	3	5	23
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	6	5	5	5	5	26
NIVEL DE SEGURIDAD	5	4	4	4	4	25
INTEROPERATIVIDAD	5	5	4	4	4	22
ENFOQUE DE VULNERABILIDAD	6	5	5	5	5	26
TOTAL LINEAS DE ACCION	75	76	75	73	74	373

ASPECTOS RELEVANTES DE LA PRACTICA:

- Gratuidad de los documentos.
- Facilidad de acceso a la identificación.
- Motivación para obtener el documento de identidad.
- Agilidad en la elaboración y entrega de documentos.
- Mejoramiento de la imagen institucional.
- Alianza interinstitucional.

FACTORES CLAVES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA BUENA PRACTICA:

- Recursos económicos, humanos y técnicos.
- Disponibilidad, oportunidad, sentido de pertenencia y vocación de servicio, del personal de la Registraduría designado para la realización de las campañas.
- Planificación.
- Elaboración de un censo de población a atender.
- Verificación, consolidación censos y exploración previa de campo.
- Preparación logística y operativa.
- Elaboración cronograma.
- Participación de la comunidad.
- Apoyo de las Administraciones Municipales.
- Colaboración interinstitucional.

BARRERAS PARA LA APLICACIÓN DE LA BUENA PRACTICA: (Todas superables)

- Económica.
- Disponibilidad de tiempo.
- Díficil acceso.
- Insalubridad.
- Incomodidades y riesgos.

ANEXO FOTOGRAFICO.



Nombre de la Practica:

Integración de servicios y marcos normativos

Objetivo:

Alianza con instituciones educativas y alcaldías para el desarrollo de campañas de registro.

Líneas de acción que abarco la practica
Integración de servicios: Llevar a cabo el registro en alianzas con las instituciones educativas del municipio. Es decir, integración de alcaldías (Secretarías de Educación) y Registradurías para lograr que los niños que aun no van al colegio por falta de registro, obtengan su registro y de inmediato su cupo escolar.
Marcos Normativos: Plena aplicación del decreto 1260 de 1970, en cuanto al envío de boleta de citación al presunto padre para que reconozca al hijo, inclusive cuando este hijo es extramatrimonial.

Matriz de Evaluación de prácticas exitosas.

 Nombre de la Practica: INTEGRACION DE SERVICIOS: Se hizo convenio Registraduria-Secretaria de Educacion del Distrito de Cartagena para identificar a los menores y vincularlos a los centros educativos del Distrito en el año 2003. Se logro identificar un gran numero de menores y simultaneamente aumentar la cobertura educativa y combatir la desercion escolar.							
	Marcos Normativos Integración de Servicios Programas o Iniciativas en ejecución Campañas de Sensibilización Total Características						
Sustentable			5		5	10	
Enfoque de Servicio al cliente			5		5	10	
Tiempo de entrega optimo de tramite			4		5	9	
Otras fuentes de financiamiento			4			4	
Alianzas con distintos sectores			6		5	11	
Accesibilidad			2		5	7	
Tiempo de implementacion/respuesta de practica			2		5	7	
Alineacion de tecnologia/comunicaciones			4		4	8	
Replicabilidad			5		5	10	
Aspecto Financiero			4		3	7	
Valor al Cliente			6		6	12	
Procesos internos			5		3	8	
Aprendizaje y Crecimiento			5		4	9	
Nivel de Seguridad			4		4	8	
Interoperatividad			6		4	10	
Enfoque de Vulnerabilidad							
Total lineas de accion			0	67	0	63	260

ASPECTOS RELEVANTES DE LA PRÁCTICA.

1. La integración institucional crea fuertes lazos de cooperación y se alcanza mayor eficiencia en la labor.
2. Cuando no se dispone de todos los recursos tecnológicos en el área donde se va a desarrollar la acción se constituye en un impedimento para llevar a cabo el registro como, por ejemplo, en los lugares donde no se puede tener conexión en línea.

FACTORES CLAVES PARA IMPLEMENTACION DE LA BUENA PRÁCTICA

1. Sensibilización a los funcionarios públicos y a la comunidad
2. Contar con los avances técnicos que permiten actualizar de manera inmediata las bases de datos
3. Interés y apoyo para los gobiernos locales

BARRERAS PRINCIPALES PARA LA APLICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA.

1. Continuidad en los programas locales con mayor apoyo a los registradores en las jornadas de identificación
2. Desarrollo normativo acorde con las realidades sociales de nuestras comunidades, que no facilitan en algunos casos el registro de menores conforme a su filiación natural

Metodología para la Evaluación de Prácticas exitosas

La buena práctica se debe identificar como tal y no enfocada al sujeto o institución que la ejecuta

Para el desarrollo de la metodología de evaluación de las prácticas exitosas se ha procedido a la construcción de la matriz de identificación de las mismas. Para lo cual nos basamos en metodologías de métodos multi-criterios discretos (metodología para la toma de decisiones en general), que se enfocan hacia los problemas de decisión de características del mismo tipo que tienen un número finito de soluciones, generalmente no muy elevado. Estos métodos se caracterizan porque:

- Son métodos de sobre clasificación
- Son menos sólidos teóricamente pero mas fáciles de aplicar a problemas reales
- Tienen un numero reducido de alternativas o de elecciones posibles que deben ser evaluadas en base a varios atributos o criterios

El enfoque de la matriz se basa en el Programa Interamericano para el Registro Civil Universal y Derecho a la Identidad, dentro del cual se pueden extraer las siguientes acciones:

- Campañas de Registro
- Marcos Normativos
- Integración de Servicios
- Programas o Iniciativas entre Sectores
- Campañas de Sensibilización y de Información.

Usted puede describir en dos párrafos la practica que desea ponderar de una línea de acción, también puede ponderar varias líneas de acción si su practica las abarca.

Tipo de línea(s) de acción que abarca su práctica.

--

Con la finalidad de ponderar el efecto de las prácticas exitosas y poder diferenciar una de la otra, en cuanto a desarrollo o entrega de valor agregado, proponemos las siguientes características de valor agregado que dan a la buena práctica las características que la convierten en tal.

Teniendo en cuenta que las prácticas exitosas no solamente deben cumplir con altos índices de registro de personas sino que también se apoyan en componentes que facilitan la implementación y operación de las mismas, así como su replicabilidad, dentro de los criterios de valor agregado que mantiene una buena practica mencionamos los siguientes:

- **Sustentable.-** Entendemos pos sustentable que sea socialmente soportable, viable económicamente y de corte equitativo, en el tiempo. Esta es una característica muy importante y fundamental dentro del desarrollo de las prácticas exitosas.
- **Enfoque de servicio al cliente.-** Dentro del servicio al cliente, encontramos la calidad de atención en lo que se refiere a la oferta a la población, como parte o fin de la práctica. De preferencia, comprobar con encuestas de satisfacción al cliente.
- **Tiempo de entrega óptimo del trámite.-** Tiempo en que se presenta el servicio y en que se da el resultado del trámite, dentro de este término nos enfocamos en el tiempo de respuesta entre solicitud y resultado.
- **Otras fuentes de financiamiento.-** Las prácticas exitosas tienden a ser capitalizadas o lanzadas por las instituciones públicas. Además, tienen la facilidad dentro de su diseño de contar con fuentes de financiamiento alternas ya sea por parte de donantes de otros sectores u organismos internacionales.
- **Alianzas con distintos sectores.-** Aquellas prácticas que no solamente recaigan, dentro de sus características operativas, en una sola institución sino que compartan su marco de operación con demás instituciones que tengan como objetivo o fin dentro de sus planes la población objetivo.
- **Nivel de accesibilidad.-** Esta característica se entiende no solamente al tipo de población al que este enfocado, sino a la cobertura, implementación y facilidad otorgada hacia la población que se tiene como segmento objetivo.
- **Tiempo de implementación/repuesta de práctica.-** Dicho término se encuentra muy de la mano con cuestiones operativas como el tiempo de entrega óptimo, el servicio al cliente y nivel de accesibilidad, entre otros. Sin embargo, el tiempo de implementación de la práctica nos ayuda a conocer el lapso de duración entre que se inicia la campaña

y el momento en el que comienza a arrojar los resultados esperados; esto, con el fin de complementar la planeación para alcanzar las metas propuestas.

- **Alineación de tecnología/comunicaciones.-** La mayoría de las prácticas exitosas cuentan con la implementación de tecnología, desde unidades móviles, impresoras térmicas, unidades de GPS, redes y bases de almacenamiento y transferencia de información. Dentro de esta característica hacemos referencia a la implementación de tecnología correctamente alineada a los fines que persigue la línea de acción.
- **Replicabilidad.-** Esta tipo de índice se refiere a los resultados que se obtendrían al aplicar la buena práctica en alguna región que tenga las características donde se llevó a cabo la primera implementación de la práctica. El objetivo es conocer el impacto que tendría la buena práctica en condiciones similares y el efecto de la misma en la población. Este tipo de índice, si no se encuentra al principio, puede ser elaborado luego para conocer los alcances de la misma.
- **Aspecto financiero.-** Con esto nos referimos a la rentabilidad de la práctica en términos de beneficio/costo tanto para el Estado como para los usuarios.
- **Valor al cliente.-** Como cliente nos referimos a qué ventajas o facilidades el servicio otorga a los usuarios. Más allá del servicio al cliente, se busca conocer el valor del usuario en cada uno de los procesos del trámite de registro/campaña/acción etc.
- **Procesos internos.-** Con esta característica nos referimos de qué manera los procesos internos de la práctica la ayudan a desempeñarse de una manera efectiva. De otra forma, se podría considerar qué tan alineados se encuentran los procesos de la práctica en la percepción que la población sobre ella.
- **Aprendizaje y crecimiento-**Algunas de las prácticas exitosas cuentan con el factor de capacitación para el desarrollo e implementación de la misma, es por eso que dicho criterio cobra importancia para la clasificación de una buena práctica.
- **Tipo de nivel de seguridad.-**Con esto nos referimos al nivel de seguridad que es desarrollado por la práctica en cuanto a los productos entregados. Por ejemplo, actas de registro, claves únicas de población, tipos de candados de seguridad que tienen los documentos a tramitar, entre otros.
- **Interoperatividad.-**En cuanto al manejo de la información, se considera el trabajo conjunto con, por ejemplo, institutos de estadísticas vitales, hospitales, organismos públicos etc.
- **Enfoque de vulnerabilidad.-**Con esta característica nos referimos al nivel de población marginada, con necesidades especiales o grupos étnicos que puedan hacer uso de la práctica.

Matriz de Evaluación de las Prácticas exitosas.

Después de haber clasificado las líneas de acción y las características, contamos con la siguiente matriz:

 Nombre de la Práctica: _____	(Diagonal header for evaluation criteria)					
	Campañas de Registro	Marcos Normativos	Integración de Servicios	Programas o Inicialivas entre sectores	Campaña de Sensibilización	Total Características
Sustentable						
Enfoque de Servicio al cliente						
Tiempo de entrega optimo de tramite						
Otras fuentes de financiamiento						
Alianzas con distintos sectores						
Accesibilidad						
Tiempo de implementacion/respuesta de practica						
Alineacion de tecnologia/comunicaciones						
Replicabilidad						
Aspecto Financiero						
Valor al Cliente						
Procesos internos						
Aprendizaje y Crecimiento						
Nivel de Seguridad						
Interoperatividad						
Enfoque de Vulnerabilidad						
Total líneas de acción						

La forma que se pondera la siguiente tabla es en función a los valores asignados por característica a las líneas de acción:

Muy alto	6
Alto	5
Adecuado	4
No adecuado	3
Bajo	2
Muy Bajo	1

Con ello se asignará a cada una de las columnas la ponderación necesaria por característica y por línea de acción, por lo que podremos asignar un valor general a la práctica, con el fin de comprender las mejores. Cuando la práctica abarque varias líneas de acción se dará una ponderación por práctica global. Esta se calcularía de la siguiente forma:

$$(\sum \text{Criterios}) + (\sum \text{ líneas de acción}) = \text{Ponderación por práctica global}$$

COMENTARIO FINAL.

En este espacio se le solicita, si usted así lo desea, comentar algún aspecto que considere relevante de la práctica que esta ponderando.

Factores claves para la implementación de la buena práctica.

Barreras principales para la aplicación de la buena práctica.

La metodología presentada, tiene como finalidad el identificar las prácticas exitosas por el manejo e implementación de características de valor agregado. La mayoría de las instituciones realizan su propio análisis o someten sus prácticas a la matriz, con el fin de conocer y poder explotar los efectos positivos para lograr el desarrollo de prácticas integrales, las cuales tienden al manejo de valor agregado tanto para la población como para la institución en si.

Article II. Análisis y mitigación de riesgos para la implementación de las prácticas exitosas.

Dentro de la implementación de las prácticas exitosas, debido a sus características operativas de proyecto, se encuentran sujetas a distintas clases de riesgo. El análisis y la gestión de los mismos siempre deben estar presentes en la implementación de las prácticas exitosas. Los objetivos de la gestión de riesgos de las prácticas consisten en aumentar la probabilidad y el impacto de los eventos positivos y disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos adversos para la práctica. Los procesos de gestión de los riesgos los cuales sugerimos sean monitoreados son los siguientes:

“Para tener éxito, la organización debe estar comprometida a tratar la gestión de riesgos de forma proactiva y consistente durante todo el proyecto”

1. **Planificación de la gestión de los riesgos:** Decidir cómo enfocar, planificar y ejecutar las actividades de gestión de riesgo para una buena práctica.
2. **Identificación de riesgos.**-Determinar qué posibles riesgos pueden afectar a la práctica y documentar sus características.
3. **Análisis cualitativo de riesgos.**-Priorizar los riesgos para realizar otros análisis o acciones posteriores, evaluando y combinando su probabilidad de ocurrencia y su impacto.
4. **Análisis cuantitativo de riesgos.**-Analizar numéricamente el efecto de los riesgos identificados en los objetivos generales de la práctica.
5. **Planificación de la respuesta a los riesgos.**-Desarrollar opciones y acciones para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a los objetivos de la práctica.
6. **Seguimiento y control de riesgos:** Realizar el seguimiento de los riesgos identificados, supervisar los riesgos residuales, identificar nuevos riesgos, ejecutar planes de respuesta a los riesgos y evaluar su efectividad a lo largo del ciclo de vida u ejecución de la práctica.

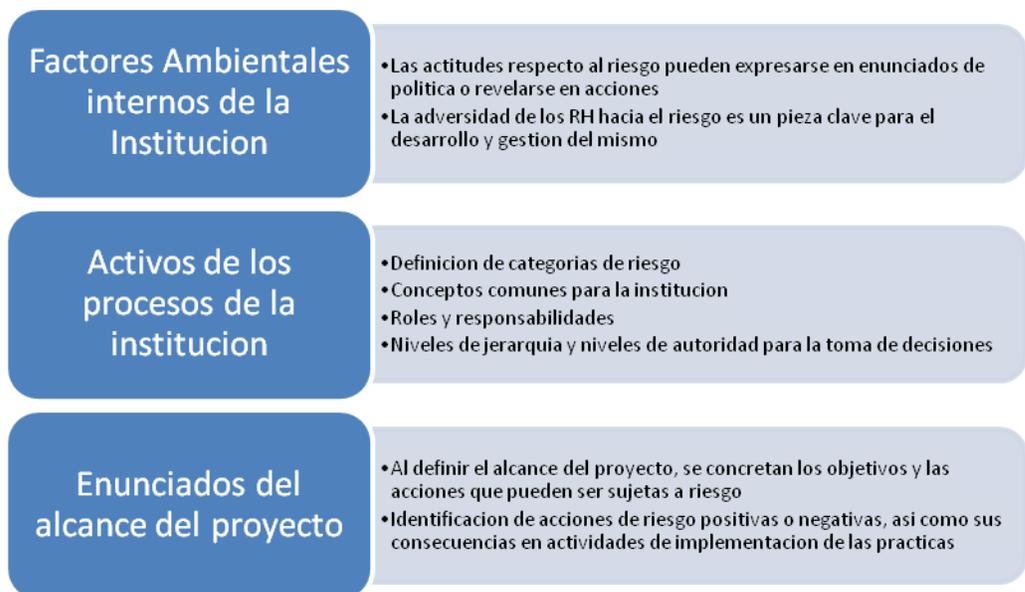
Como mencionábamos, los riesgos tiene un impacto positivo o negativo sobre al menos un objetivo de la práctica, como tiempo, costos, alcance o calidad. Dentro de las prácticas exitosas, muchos de sus objetivos se encuentran ligados o tienen como base alguno de los objetivos mencionados. Un riesgo puede tener una o más causas y, si se produce, uno o más impactos. Por ejemplo el tener una falta de personal a la mitad de la implementación de una práctica puede llegar afectar la meta de cobertura que se tiene planeada, así como el tiempo de implementación de la misma.

En cuanto a la clasificación de los riesgos, tenemos dos tipos de riesgos: aquellos que puede ser analizados y contenibles, así como aquellos que solamente pueden ser tratados con un plan de contingencia ante los cuales no se pueden gestionar muchas opciones. Las instituciones perciben los riesgos por su relación con las amenazas al

éxito de la práctica o proyecto o por las oportunidades de mejorar las probabilidades de éxito de la misma.

Al momento que nos referimos a los impactos positivos del riesgo, queremos decir que existen ciertos riesgos que valen la pena ser tomados después de ser analizados. Por ejemplo, si se realiza una campaña de sensibilización o de registro en una zona rural la cual esta teniendo mucho éxito, y se decide por adoptar un cronograma de ejecución rápida, es un riesgo que se corre para lograr una fecha de conclusión anterior o abarcar más población. Los riesgos que constituyen oportunidades, como la aceleración del trabajo que puede lograrse asignando personal adicional, pueden ser seguidos para beneficiar los objetivos de la practica o proyecto. Éstas son las oportunidades o efectos positivos que los riesgos también implican. A continuación, explicaremos más a detalle el desarrollo del plan de gestión de riesgo:

Planificación de la gestión de riesgos.-Dentro de las prácticas exitosas, las instituciones registrales deben realizar una planificación cuidadosa con el fin de asignar recursos y materiales para la evaluación, reacción y cause de los riesgos que se presenten. Dentro del plan general de gestión de riesgos es importante cubrir los siguientes aspectos.



Risk Planification Process.-Risk Managemente McGrawhill

A estas reuniones deberán ser convocados cualquier persona que tenga la responsabilidad de gestionar las actividades y ejecución de riesgos, desde operativos, directores, financieros, administrativos etc. En las reuniones se definirán los planes básicos para llevar a cabo la gestión de riesgo, así como el desarrollo de los elementos de costos, definición de actividades acorde al cronograma respectivamente y la asignación de responsabilidades conforme a los riesgos.

Dichos elementos se juntarán con las categorías de riesgo, las definiciones de categorías de riesgo y sus niveles, la probabilidad por tipo de riesgo, el impacto por tiempo de objetivo; se adaptarán para la práctica específica dentro de la matriz de probabilidad e impacto.

En resumen el plan de gestión de riesgo pasará a ser, un subelemento del plan de gestión de la buena práctica. Dentro de este es necesario definir lo siguientes aspectos:

- I. **Metodologías.**- Métodos, herramientas y fuentes de información a utilizarse.
- II. **Roles y responsabilidades.**-Define el líder, el personal de apoyo y los miembros del equipo de riesgos para cada tipo de actividad del plan de riesgo. Asigna personas a estos roles y explica sus responsabilidades.
- III. **Preparación del presupuesto.**-Asigna recursos y estima los costos necesarios para la gestión de riesgos a fin de incluirlos en la línea de presupuesto del proyecto.
- IV. **Periodicidad.**-Define el intervalo de tiempo para llevar a cabo el proceso de gestión de riesgo o evaluación, dentro del periodo de implementación y desarrollo de la buena práctica. Estas actividades deben ser incluidas dentro del cronograma del proyecto.

Identificación de riesgos

La identificación de riesgos es un proceso iterativo, ya que se pueden ir descubriendo nuevos riesgos conforme la práctica se desarrolla. La frecuencia de la iteración y quien participara en cada ciclo variara de una práctica a otra. Algunas de las técnicas de identificación de riesgos son:

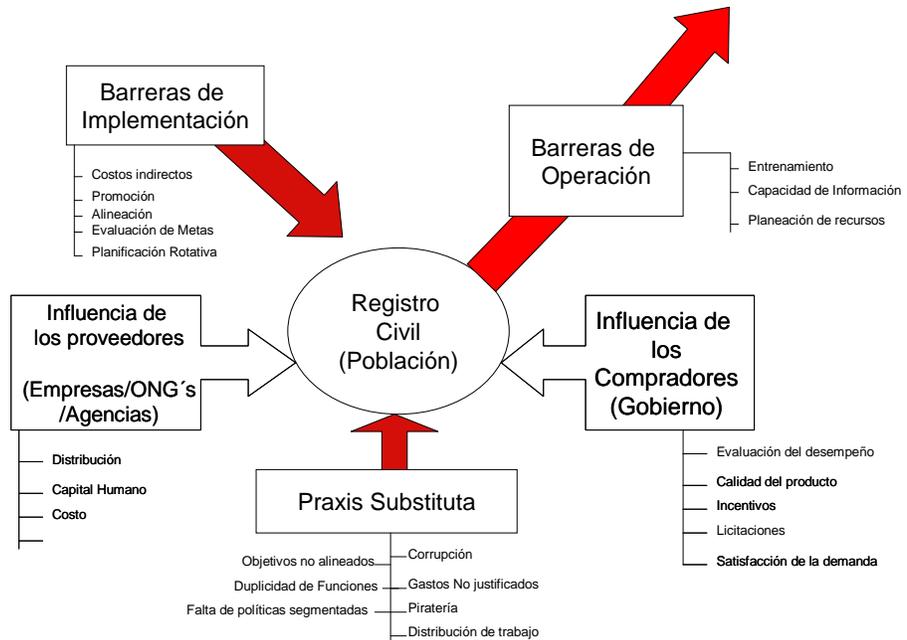
Tormenta de ideas.- El objetivo de la tormenta de ideas es obtener una lista de todos los posibles riesgos. Es por esto la importancia del involucramiento de todos los gestores y operadores de las mismas. Pueden utilizarse como marco algunas categorías de riesgo, por ejemplo político, social, presupuestario, calidad, logística etc. Y, dentro de estos marcos, comenzar con un desglose de los riesgos involucrados en cada uno, para después ser priorizados y categorizados por tipo y definiciones.

Técnica de Delphi.- Esta es una forma de llegar a un consenso de conocedores o especialistas. Un facilitador será el encargado de solicitar ideas acerca de los riesgos de la práctica por medio de un cuestionario. Dichas respuestas son resumidas y luego enviadas nuevamente al grupo de conocedores, para realizar comentarios adicionales hasta lograr el consenso. Esta técnica es útil cuando se requiere reducir

sesgos entre los datos y evita que cualquier persona ejerza influencias impropias en el resultado.

Entrevistas.- Esta es una de las principales formas para la recolección de datos. Dichas entrevistas son dirigidas a expertos, personas involucradas así como ajenas a la operación del proyecto, mas no a los tomadores de decisiones.

- Identificación de la causa.- una investigación de las causas de los riesgos que se presenten ayuda crear actividades preventivas que sirven como marco para la definición de los riesgos así como su agrupación.
- Análisis de las asunciones.- Esta herramienta explota las asunciones (referido a aspectos asumidos) en las que se basa el desarrollo de las prácticas exitosas. La exploración de la validez de las mismas nos ayuda a identificar riesgos de carácter inexacto, inconsistente e incompleto de las asunciones.
- Técnica de diagramación.- Dentro de las técnicas de diagramación de riesgos podemos incluir las siguientes,
 - Diagramas de causa y efecto.- Mejor conocidos como diagramas de Ishikawa o de espina de pescado, y son útiles para identificar las causas de los riesgos. Dentro de los diagramas de causa y efecto, se menciona el efecto que tiene cada actividad dentro de la organización; por ejemplo, una mala atención al cliente se refleja en la organización en un aumento del número de quejas o en la percepción pública de la organización.
 - Diagramas de flujo de sistemas.-Estos nos muestran cómo se relacionan los diferentes elementos de un sistema y el mecanismo de causalidad. A tal acción completada le sigue otra de distinto índole. La pregunta acerca de la probabilidad para que la segunda acción sea llevada a cabo nos puede llevar a la identificación operativa de los riesgos, dentro de un marco de operación establecido por la institución. Por ejemplo, un flujo de sistemas nos muestra las actividades a que se llevan a cabo dentro de un proceso, como puede ser el caso de instalar una computadora; para ello, las acciones que se llevan a cabo serían colocar el monitor sobre un escritorio, conectarlo al CPU, prender la maquina etc.
 - Diagrama de Influencias.-Estos diagramas son representaciones gráficas de las situaciones que muestran influencias y que tiene un efecto dentro de la implementación y desarrollo de la práctica, mostrando de una forma enfocada el desarrollo entre variables y resultados, por ejemplo:



Análisis cualitativo y cuantitativo de riesgos.

El análisis cualitativo es una forma rápida y rentable de establecer prioridades dentro de los riesgos de las actividades de las prácticas exitosas, con el objetivo de dar una respuesta a los mismos utilizando la probabilidad de ocurrencia, el impacto sobre los objetivos de la práctica y centrándose en los riesgos de alta prioridad, dentro de las restricciones de la buena practica, por ejemplo presupuesto, tiempo, impacto y calidad.

La evaluación de probabilidades de los riesgos investiga la probabilidad de que ocurra cada riesgo, la evaluación del impacto y sus consecuencias. Por lo que para cada riesgo se evalúa su probabilidad e impacto, dichos riesgos pueden ser evaluados como mencionábamos en entrevistas o reuniones con gente que tenga la suficiente familiaridad con las actividades realizadas por la práctica.

Es necesario el juicio de expertos o personal con muchos años de experiencia en la operación de prácticas registrales de distinta índole, ya que se puede dar el caso en que la practica por ser innovadora o de nueva implementación no se tengan datos históricos u ejemplos del desarrollo de actividades y riesgos presentes. Los niveles de riesgo son definidos dentro de las entrevistas, conforme a una tabulación elaborada por la institución a su personal como se muestra en la grafica 1.1.

Análisis cuantitativo.

El método típico para priorizar los riesgos es una tabla de búsqueda o una matriz de probabilidad e impacto. El registro civil es el encargado de establecer las combinaciones específicas de probabilidad e impacto que llevan a que un riesgo sea calificado como de importancia “alta”, “moderada” o “baja” con la correspondiente importancia para planificar respuestas al riesgo.

La escala de impacto refleja la importancia del riesgo sobre los objetivos prioritarios de la práctica así como el área que recibe dichos impactos, las cuales pueden ser categorizadas en costo, tiempo, calidad y alcance por mencionar algunas. Sin embargo, cada práctica e institución registral definirá aquellas categorías que sean prioritarias.

La asignación de valores numéricos para la evaluación de impactos se puede establecer de tipo no lineal, por ejemplo 0.05, 0.10, 0.20, 0.40, 0.80. Estos números son complementados con escalas relativas de impacto, como por ejemplo “muy bajo”, “bajo”, “moderado”, “alto” y “muy alto”, como en la tabla 1.2

Probabilidad de Ocurrencia del evento	Porcentaje de Frecuencia del evento
Muy Alta	90%
Alta	80%
Moderado	55%
Baja	30%
Muy Baja	10%

Tabla 1.1.- Aproximaciones o valores otorgados a riesgos, de acuerdo al porcentaje de veces que suceden o puedan llegar a suceder, estas probabilidades deben ser consultadas en entrevistas con las personas involucradas en la práctica y de ser necesario con expertos para aumentar su objetividad e imparcialidad.

Impacto en objetivos	Escalas de Impacto en objetivos o acciones
Muy Alta	0.80
Alta	0.40
Moderado	0.20
Baja	0.10
Muy Baja	0.05

Tabla 1.2.-Dentro del impacto del riesgo en los objetivos o metas de nuestra práctica, definimos la siguiente escala para con esto poder tener una medida de interpretación del impacto que tendría el riesgo en nuestras actividades, esta tabla se complementa con la probabilidad de la frecuencia con la que pudiera pasar.

Al complementar nuestras dos tablas, tanto la de probabilidad como la de impacto, desarrollamos nuestra matriz de riesgo.

Por ejemplo:

		Impacto				
		0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
Probabilidad	Actividad/Riesgo					
	Muy Alta (90%)					
	Alta (80%)					
	Moderado (55%)					
	Bajo (30%)					
Muy Bajo (10%)						

Con estas matrices y sus ponderaciones podemos hacer un listado de las acciones de respuesta que llevaríamos a cabo, las cuales ya contemplan el personal, el grado de jerarquía, nivel de autoridad, entre otros.

El seguimiento y monitoreo de las actividades de riesgo, al momento de ser parte de un plan de gestión de riesgo dentro de la programación de operaciones generales de la buena prácticas, es definida en lapsos de monitoreo por parte de las instituciones del registro civil.

CONCLUSIONES

Y OBSERVACIONES

Las prácticas exitosas que se ha mencionado en este manual tienen como característica en común el desarrollo de la calidad de las instituciones registrales y el abatimiento del subregistro dentro del enorme marco donde se pueden desarrollar las prácticas. Cada práctica descrita cuenta con aspectos de valor agregado las cuales confirman a las instituciones del registro civil como modelos innovadores dentro de las instituciones públicas.

Las prácticas exitosas, son un medio para dotar, concientizar y apoyar la percepción de la población acerca de sus instituciones registrales. No solamente son una obligación, sino que la implementación de las mismas refuerza la presencia del Estado y de la gobernabilidad, dando elementos necesarios para el buen gobierno y el desarrollo de las sociedades.

Las alianzas interinstitucionales presentadas en este manual entre los organismos públicos, y también con el sector privado y organismos internacionales, hacen evidente la importancia de las mismas para la resolución y atención de escenarios prioritarios de atención. Dicha atención, sin las alianzas mencionadas, no podría ser llevada a cabo o se haría más compleja la implementación de servicios con valor agregado. Los registros civiles, dentro de su área de atención, tienden a convertirse en las fuentes de información primarias para los Estados sobre su población. El intercambio de información y esfuerzos entre distintos organismos públicos duplica el impacto de políticas públicas enfocadas hacia poblaciones vulnerables o de atención prioritaria, así como aumenta la eficiencia de aplicación de presupuestos públicos.

Las distintas técnicas y procedimientos que se ha mencionado en este manual plasman la labor de planeación y estrategia que es parte de la dinámica pública de los institutos de registro civil en la región.

El control y monitoreo de los recursos ha obligado a las instituciones del registro civil a desarrollar esquemas innovadores en la aplicación de sus prácticas para llegar a más población, fomentar la calidad del servicio y fortalecer el papel de los institutos registrales en la región.

Cabe resaltar que la mayoría de los procesos aquí descritos obedecen a una mejora de procesos de las instituciones del registro civil, ya que no solamente es necesario contar con el presupuesto para el desarrollo de prácticas exitosas; la sistematización de las operaciones de los registros civiles y la aplicación de tecnologías ayuda a la consolidación de las metas y al desarrollo de nuevo esquemas operativos más rentables. Pero, para conseguir estos procesos, es necesario el desarrollo e integración de equipos de trabajo de alto rendimiento, los cuales son los responsables del rol de las instituciones del registro civil.

Las prácticas exitosas de los registros civiles se han consolidado como una excelente forma de integración, tanto a nivel operacional como estratégico, entre los registros civiles de la Región, fomentando el diálogo entre los mismos y ayudando al combate del subregistro. También son claros ejemplos del desarrollo organizacional que se puede llegar a alcanzar.

Se agradece la participación activa de los registros civiles, y se espera seguir acompañándolos en el desarrollo e intercambio de prácticas exitosas en toda la Región. A través del continuo trabajo conjunto, se podrá identificar nuevas prácticas exitosas que serán presentadas en manuales futuros.