



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Capacitación del Servidor Público en la Ley de
Contrataciones del Estado para el cumplimiento del POI del
área operativa del RENIEC**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA
OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(A):

Mena Colqui, Sonia Mercedes
(0000-0003-3647-8535)

ASESOR(A):

Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia
(0000-0002-8063-9781)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria:

Dedicado a mi familia y amigos que hicieron posible este esfuerzo.

Agradecimiento:

*A Dios por darme la fortaleza para lograr
este gran reto*

INDICE

RESUMEN.....	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	10
1.1.1. Reseña Histórica del RENIEC	10
1.1.2. Actividad principal de la empresa, razón social, y objetivo social. Proceso productivo.	10
1.1.3. Organigrama de la Empresa o institución	14
1.1.4. Misión, Visión y marco axiológico del RENIEC.	16
1.1.5. Funciones del área operativa donde labora.	16
1.2. ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....	18
1.2.1. Análisis FODA:	18
1.2.2. Análisis del Mix de Marketing.....	24
1.2.3. Proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal	31
1.2.4. Evaluación de desempeño (180°)	33
1.2.5. Clima y Cultura Organizacional	35
1.2.6. Capacitación del personal	36
1.2.7. Análisis Financiero.....	37
1.3. PROBLEMÁTICA.....	45
1.3.1. Área (s) donde se encuentra la (s) problemática (s)	45
1.3.2. Diagnóstico de la (s) problemática (s)	45
1.3.3. En base al diagnóstico; seleccionar un problema y fundamente su elección.	49
II. MARCO TEÓRICO.....	51
2.2. Teoría de la Capacitación de Idalberto Chiavenato.....	51
2.3. Teoría de la Capacitación de Robbins & Coulter.....	55
2.4. Antecedentes nacionales y/o internacionales.....	58
III. METODOLOGÍA.....	65
IV. RESULTADOS	82
V. CONCLUSIONES – APORTES.....	88
VI. RECOMENDACIONES	90
VII. REFERENCIAS	92
ANEXOS.....	95

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Línea de Nuevas Inscripciones – SGPRC	12
Figura 2 Línea de Actas Registrales Incorporadas – SGPRC.....	13
Figura 3 Organigrama del RENIEC.....	14
Figura 4 Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) para el año 2019.	38
Figura 5 Estado de situación financiera al 31DIC2019.....	39
Figura 6 Estado De Gestión.....	40
Figura 7 Estado De Cambios En El Patrimonio Neto.	41
Figura 8 Estado De Flujos De Efectivo	42
Figura 9 Estado De Ejecución Del Presupuesto De Ingresos.....	44
Figura 10 Detalle de capacitación seleccionada	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fortalezas y Debilidades de la SGPRC – RENIEC.....	20
Tabla 2 Oportunidades y Amenazas de la SGPRC – RENIEC.....	21
Tabla 3 Estrategias Ofensivas y Reductivas SGPRC – RENIEC.	22
Tabla 4 Estrategias Reactivas y Defensivas SGPRC – RENIEC.....	23
Tabla 5 Cuadro de segmentación – Proyecto Portal Del Ciudadano del RENIEC.....	29
Tabla 6 Diagnóstico de la problemática de la SGPRC – RENIEC.	46
Tabla 7 Análisis SPIN.	47
Tabla 8 Tipos de comunicación.	56
Tabla 9 Métodos Tradicionales de capacitación.....	57
Tabla 10 Estado de las capacitaciones solicitadas por la SPRC.....	71
Tabla 11 Staff de la SPRC.....	74
Tabla 12 Personal (línea) que brinda apoyo administrativo al Staff de la SPRC.	74
Tabla 13 Valorización y selección de la empresa y curso a seleccionar.....	78

INDICE DE GRAFICOS

Grafica 1 Capacitaciones programadas vs ejecutadas.....	82
Grafica 2 Servidores Públicos del Staff – SGPRC Seleccionados.....	83
Grafica 3 Selección de los Servidores Públicos del Staff – SGPRC por cargo	84
Grafica 4 Servidores Públicos de línea Seleccionados	85
Grafica 5 Participantes aprobados vs desaprobados del Taller Semipresencial.....	86
Grafica 6 Participantes aprobados del Taller Semipresencial de Requerimientos.....	87

INDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1 Línea de Procesamiento Permanente.....	10
Esquema 2 Proceso de la capacitación.	64

ANEXOS

Anexo 1 Modelo de solicitud de beca y DJ proporcionado por el OSCE	95
Anexo 2 Anexo 2 Imagen del formulario que deben llenar los participantes.....	96
Anexo 3 Comunicado del OSCE al nuevo participante	97
Anexo 4 Código para inicio de Taller proporcionado por el OSCE	98
Anexo 5 Listado de docentes registrados en el Classroom.....	99
Anexo 6 Listado de docentes registrados en el Classroom.....	99
Anexo 7 Examen de Entrada - CLASROOM del OSCE	102
Anexo 8 Actividad 1.S1 Foro - CLASROOM del OSCE.....	103
Anexo 9 Actividad 0.S1 - CLASROOM del OSCE.....	104
Anexo 10 Actividad 2.S1 - CLASROOM del OSCE.....	105
Anexo 11 Actividad 3.S1 - CLASROOM del OSCE.....	106
Anexo 12 Recomendaciones para asistencia de clase presencial del OSCE.....	107
Anexo 13 Actividad 2.S1 - CLASROOM del OSCE.....	108
Anexo 14 Guía de uso del CLASROOM del OSCE.....	109
Anexo 15 Tarea Nueva - CLASROOM del OSCE	110
Anexo 16 Instructivo EETT Y TDR - CLASROOM del OSCE.....	111
Anexo 17 Casos Estandarización y Norma Técnica - CLASROOM del OSCE.....	1121
Anexo 18 Elaboración de Requerimiento - CLASROOM del OSCE	113
Anexo 19 Anexo 19 Video No Vale Hacer Trampa - CLASROOM del OSCE	114
Anexo 20 Caso Qali Warma - CLASROOM del OSCE.....	115
Anexo 21 Tarea Nueva 2 - CLASROOM del OSCE	116
Anexo 22 Tarea Nueva 3 Requisitos de Calificación- CLASROOM del OSCE.....	117
Anexo 23 Tarea Nueva 4 Actividad 2 Analisis de Requerimientos- CLASROOM del OSCE	118
Anexo 24 Condiciones Contractuales - CLASROOM del OSCE	119
Anexo 25 Examen de Salida - CLASROOM del OSCE.....	120
Anexo 26 Encuesta de Satisfacción - CLASROOM del OSCE.....	121
Anexo 27 Foto grupal de los participantes del Taller realizado por la SDCC del OSCE .	122
Anexo 28 Registro de Certificados en la Web Institucional del OSCE.....	123
Anexo 29 Ubicación de Taller	124
Anexo 30 Certificado emitido por el OSCE a Haydee Llatas Navarro – Apoyo Administrativo (e).....	125
Anexo 31 Certificado emitido por el OSCE a Freddy Ramos Luis – Analista (e)	126
Anexo 32 Certificado emitido por el OSCE a Sonia Mena Colqui – Asistente Administrativo	127
Anexo 33 TUPA 2021 - Precio de los productos y servicios que ofrece el RENIEC	128
Anexo 34 Asignación de funciones AGO201	1310
Anexo 35 Autorización del funcionario de RENIEC.....	132

RESUMEN

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), tiene a su cargo diferentes unidades organicas para cumplir con el Plan Estrategico Institucional (PEI) el cual esta alineado al Plan de Desarrollo Nacional (PDN).

La Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) que pertenece a la Gerencia de Registros Civiles (GRC), area operativa responsable de uno de los procesos claves de RENIEC que es el “Procesamiento de Actas Registrales”, siendo considerado una linea de producción, por lo que las actividades estan directamente vinculadas para el beneficio de los ciudadnos.

La SGPRC cuenta con un total de 165 servidores públicos, de las cuales, 4 realizan funciones de apoyo administrativo al staff y 8 conforman el staff, estos desarrollan funciones administrativas para atender a toda la población de la SGPRC. Dada la demanda de las actividades, se ha encomendado funciones distintas al perfil del cargo, por lo que se requiere de capacitaciones especializadas para cumplir con el Plan Operativo Institucional.

La SGPRC anualmente solicita mediante el Diagnostico de Necesidades de Capacitación (DNC) las capacitaciones, las cuales no han sido ejecutadas por la Sub Gerencia de Formación y Capacitación (SGFC) a cargo de la Escuela Registral (ER).

Palabras claves: Capacitación, rendimiento y Ley de Contrataciones.

ABSTRACT

The National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC), is in charge of different organic units to comply with the Institutional Strategic Plan (PEI) which is aligned to the National Development Plan (PDN).

The Civil Records Processing Sub-Management (SGPRC) that belongs to the Civil Records Management (GRC), an operational area responsible for one of the key processes of RENIEC, which is the “Processing of Registration Acts”, being considered a production line , so the activities are directly linked for the benefit of the citizens.

The SGPRC has a total of 165 public servants, of which 4 perform administrative support functions for the staff and 8 make up the staff, they perform administrative functions to serve the entire population of the SGPRC. Given the demand for the activities, different functions have been entrusted to the profile of the position, which is why specialized training is required to comply with the Institutional Operational Plan.

The SGPRC annually requests through the Training Needs Diagnosis (DNC) the trainings, which have not been executed by the Training and Training Sub-Management (SGFC) in charge of the Registration School (ER).

Keywords: Training, performance and the Contracting Law.

I. INTRODUCCIÓN

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), es el organismo autónomo encargado de la identificación de todos los peruanos, otorga el documento nacional de identidad conocido como el DNI, también registra los hechos vitales de los ciudadanos como: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil.

En procesos electorales su participación es muy importante, ya que su labor consiste en proporcionar el Padrón Electoral actualizado que será utilizado el día de las elecciones de nuestro país, dicha actividad es una de las que realiza la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) de la Gerencia de Registros Civiles (GRC).

La SGPRC se encarga de procesar las actas registrales (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) de las diferentes Oficinas de Registros y Estado Civil de las Municipalidades a nivel nacional, así como también de los Consulados incorporados al RENIEC, de las Oficinas Registrales y finalmente de las Oficinas Registrales Auxiliares del RENIEC.

La SGPRC tiene a su cargo diferentes tareas como el almacenamiento y custodia de las actas registrales, etiquetado y desempaste de libros registrales, generación de órdenes de servicio entre muchas otras que le dan el soporte a las principales actividades como es la evaluación previa, digitalización y control de imagen, y la digitación de las actas registrales, cabe mencionar que cada actividad tiene procesos definidos mediante normativas y lineamientos internos que están respaldados por la Certificación ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad.

El RENIEC cuenta con servidores públicos que brindan el soporte a todas las Gerencias y Sub Gerencias de la Institución para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) que está alineado al Plan de Desarrollo Nacional – PDN, así también el Plan Operativo Institucional (POI) que de cada área; es decir, cuenta servidores públicos con los cargos de asistentes administrativos, analistas,

apoyo administrativo entre otros que, analizan, formulan y dan seguimiento a la ejecución de todos los requerimientos de bienes y servicios que se necesitan para cumplir con los objetivos del POI; sin embargo, la competitividad de los servidores públicos que desempeñan estas funciones en la áreas usuarias requieren de mayor conocimiento del requerido en su perfil, asimismo la demanda y responsabilidad de las actividades encomendadas sobrepasa la cantidad de personal designado para tal fin en la SGPRC, considerando que dichas funciones y cargos son de apoyo para el proceso clave “Procesamiento de Actas Registrales”.

Muchos de los requerimientos de bienes y servicios no se llegan a concretar dentro del año fiscal debido a que no se formulan de manera correcta, al desconocer en su totalidad o de manera parcial la Ley de Contrataciones del Estado, lo cual genera constantes rectificaciones por parte de los asistentes administrativos (áreas usuarias) generando observaciones por parte del área de Logística, lo cual impacta de manera negativa retrasando el cumplimiento del POI, ocasionando la devolución del presupuesto asignado para las áreas usuarias.

El presente informe se centra en analizar y sustentar la importancia de la capacitación de los servidores públicos que realizan los requerimientos de bienes y servicios, y como este puede incidir en el cumplimiento de los objetivos de la SGRPC del RENIEC en el periodo 2017 al 2019.

1.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1.1. Reseña Histórica del RENIEC

MOF RENIEC (2015) "... Creado mediante la Ley N° 26497, el 12 de julio de 1995, como un organismo autónomo y con personería jurídica de derecho público interno, en concordancia con los Artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú" (pg. 2).

Además es reconocido como una autoridad, de acuerdo a su Ley Orgánica, cuenta con atribuciones exclusivas y excluyentes en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera, además su responsabilidad es organizar y mantener el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN), adopta garantiza la seguridad en la elaboración de los documentos de identidad (DNI) e inscribe los hechos y actos relacionados a su capacidad y estado civil, así como también asegura la confiabilidad de la información producto de la inscripción.

1.1.2. Actividad principal de la empresa, razón social, y objetivo social. Proceso productivo.

- **Actividad principal del RENIEC**

Además de otorgar el documento nacional de identidad conocido como el DNI, también registra los hechos vitales como: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil de los ciudadanos.

El RENIEC también es el responsable de emitir los certificados raíz, siendo la Entidad de Certificación Digital en el Sector Público, es por ello que las diferentes Entidades de Certificación para el Estado Peruano lo solicitan ante el RENIEC.

Asimismo, MOF RENIEC (2015) "... proporciona el padrón electoral inicial al Jurado Nacional de Elecciones (JNE), una vez aprobado por el JNE, este lo remite a la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) como el padrón electoral oficial que se utilizara el día de las elecciones" (pg. 2). Cabe precisar que es la participación más importante del RENIEC en épocas electorales.

- **Razón social**

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Nombre comercial: RENIEC

RUC: 20295613620

- **Objetivo social**

Es organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales; las cuales responden a las necesidades de administrar y dirigir el sistema registral de todos los ciudadanos, que además implica el registro civil, el registro de personas y el registro de naturalización, finalmente constituye el registro único y la base de datos de identificación de todos los ciudadanos del territorio peruano.

- **Proceso productivo**

El RENIEC tiene varios procesos productivos que están orientados en beneficio de los ciudadanos, que enmarcan sub procesos internos dentro de cada proceso clave.

Esquema N° 01

Línea de Procesamiento Permanente.

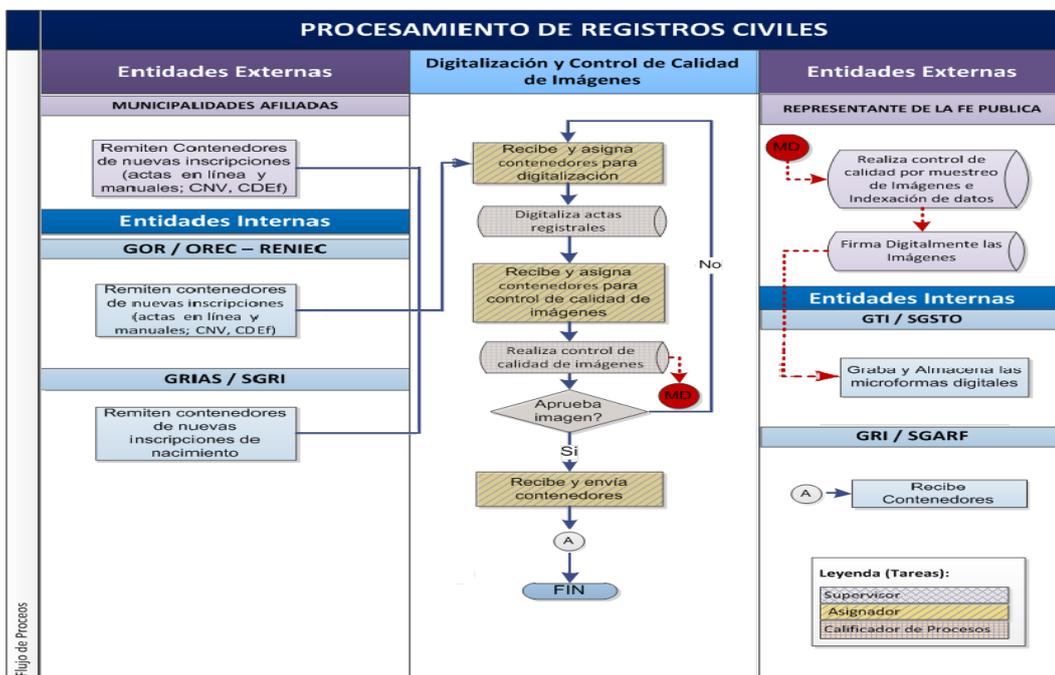


Fuente: RENIEC - 2019

Dentro del proceso clave “Registro Civil”, donde se basa el presente trabajo, veremos el sub proceso productivo de la Línea de Procesamiento de Registros Civiles de la SGPRC:

Figura 1

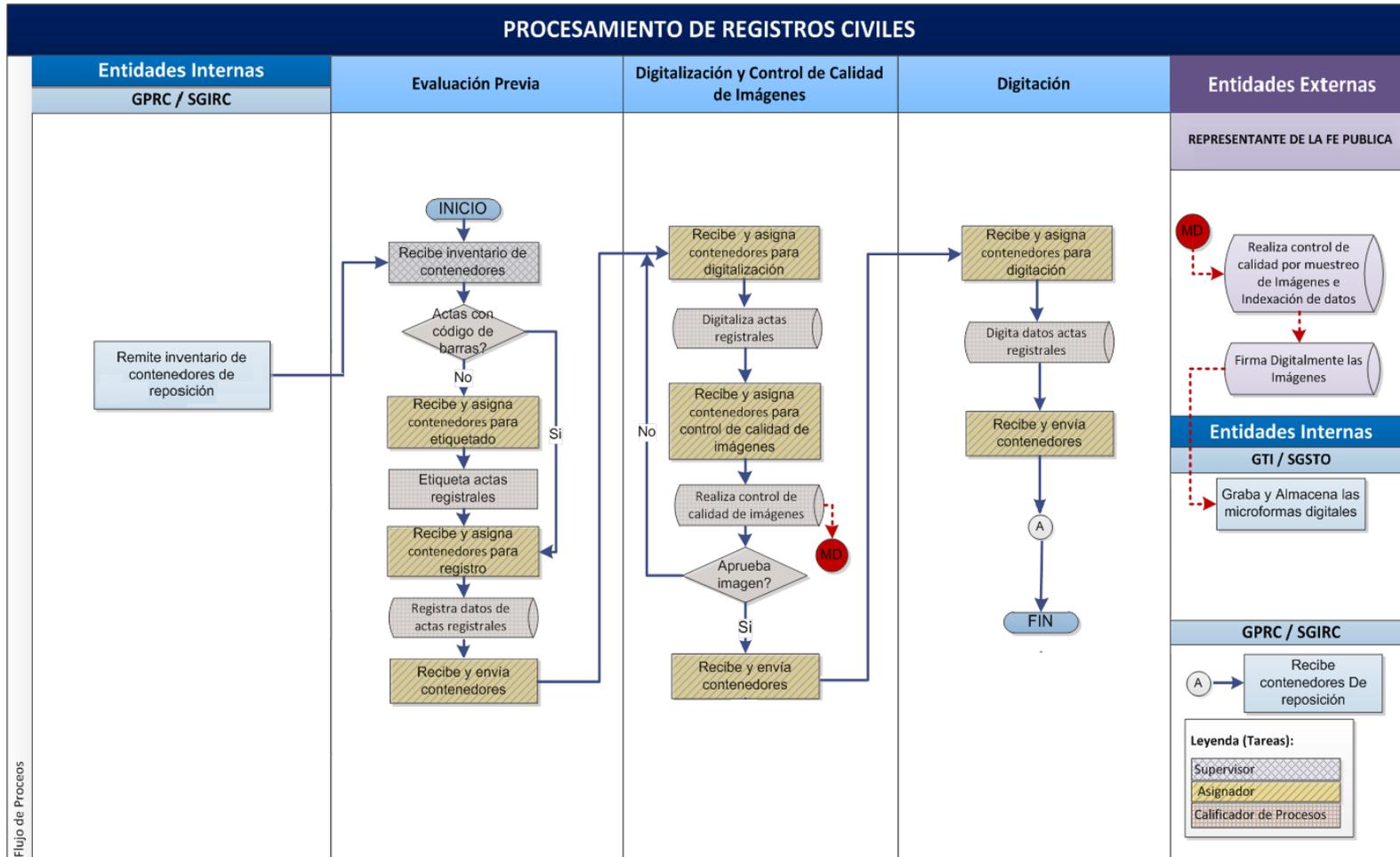
Línea de Nuevas Inscripciones – SGPRC.



Fuente: SGPRC - 2019

Figura 2

Línea de Actas Registrales Incorporadas – SGPRC.



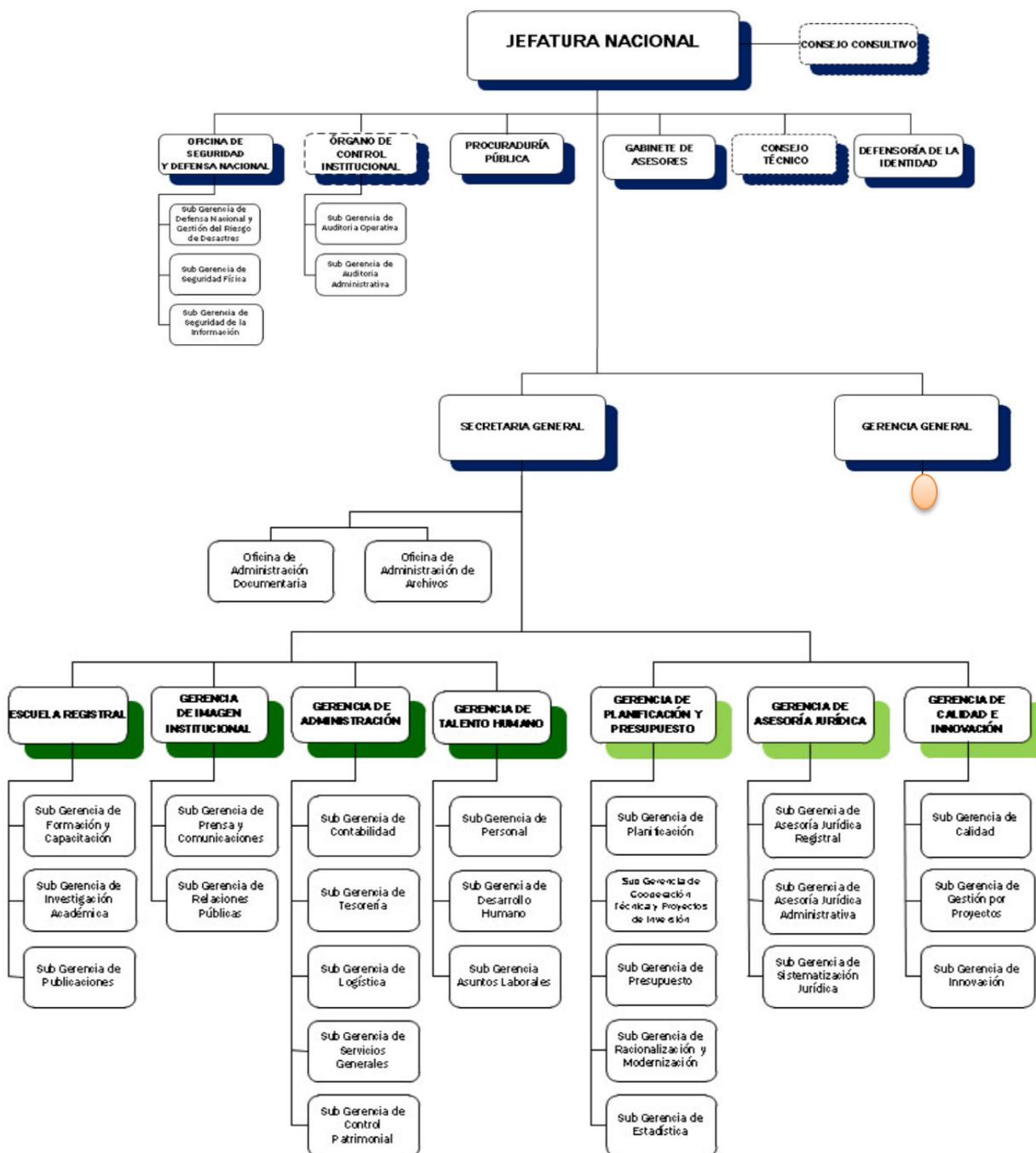
Fuente: SGPRC - 2019

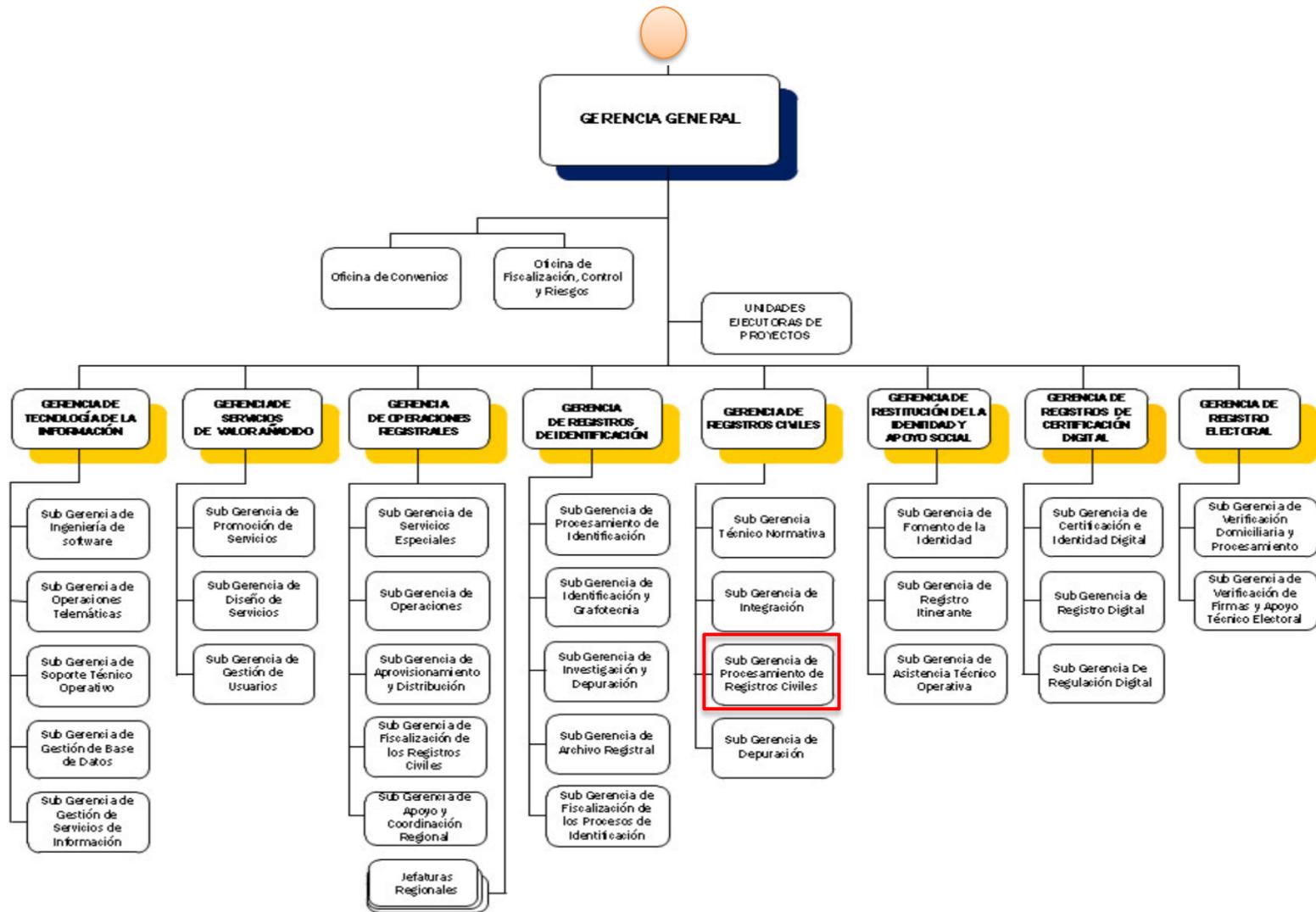
1.1.3. Organigrama de la Empresa o institución

El RENIEC se ha asegurado del cumplimiento de los objetivos institucionales y por ello ha adoptado una organización gerencial con el fin de potenciar sus niveles de ejecución y coadyuvando a que la toma de decisiones se ejecute en forma rápida y eficaz.

Figura 3

Organigrama del RENIEC.





Fuente: RENIEC 2019

1.1.4. Misión, Visión y marco axiológico del RENIEC.

Misión

POI RENIEC (2019) "Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del sistema electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, con inclusión social y enfoque intercultural" (pg. 5).

Visión

POI RENIEC (2019) "Ciudadanos identificados con acceso a servicios amigables e innovadores en tiempo real, integrados digitalmente a través de la entidad de registro del Estado peruano que garantiza su identidad y seguridad jurídica, y que contribuye a la modernización del Estado y al desarrollo del país" (pg. 4).

Marco axiológico de la institución

(RENIEC, s.f.) "Con las personas: Trato digno al ser humano; Nuestros usuarios en RENIEC reciben atención personalizada; Atención priorizada a las personas con discapacidad; adultos de la tercera edad; embarazadas; Respeto a la multiculturalidad de nuestro país y de las personas, sin distinción por idioma, raza o religión" (párr. 4).

(RENIEC, s.f.) "Con el servicio: Excelencia en el servicio; Enfoque 100% orientado al cliente; Facilitar el acceso a nuestros servicios, orientar y esclarecer quejas y preguntas frecuentes; enfocado a la mejora continua" (párr. 5).

(RENIEC, s.f.) "De los trabajadores: Honestidad y transparencia, de nuestros trabajadores y funcionarios; Ser ejemplo para la administración pública del país; Reserva y privacidad de datos de nuestros usuarios; Cumplimiento de nuestras funciones en el marco de las leyes, la ética y la moral" (párr. 6).

1.1.5. Funciones del área operativa donde labora.

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones – ROF vigente (2016) del RENIEC, se señala lo siguiente:

Artículo 199.- La Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) es la Unidad Orgánica que se encarga de procesar las actas registrales replegadas e incorporadas al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), las actas por reposición y nuevas inscripciones; además se encarga de la digitalización de los certificados de nacido vivo y certificados de defunción que remiten las Oficinas Registrales (OR) y Oficinas Registrales Auxiliares (ORAS) del RENIEC, también de las Oficinas de Registros del Estado Civil en Línea y de las inscripciones de actas registrales electrónicas a fin de cumplir con lo establecido por el Sistema de Producción de Microformas Digitales y los Sistemas de Gestión implementados. Evalúa y rectifica administrativamente, de oficio, las actas registrales que lo ameriten; cuenta con funciones registrales y emite resoluciones en el ámbito de su competencia. (Pág. 127)

Artículo 200.- Las funciones específicas de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles son:

- a) Dirigir y controlar el procesamiento de actas registrales, así como la inscripción de las actas registrales electrónicas y digitalización de los certificados de nacido vivo y certificados de defunción, utilizando los controles que aseguren la confiabilidad de los datos e imágenes obtenidas;
- b) Administrar el funcionamiento del Sistema de Producción de Microformas Digitales en el procesamiento de las actas registrales y demás aspectos previos a la selección de los documentos electrónicos para la preparación de los medios portadores virtuales;
- c) Coordinar, a través de su Gerencia, con otras áreas o unidades orgánicas de la entidad, con el fin de solucionar los problemas que se presenten en la línea de procesamiento de registros civiles;
- d) Ejecutar y controlar la operatividad, mantenimiento la mejora continua de la automatización de las actividades registrales, en el ámbito de su competencia;
- e) Emitir avisos de depuración registral de los hechos vitales y actos modificatorios del estado civil a las Oficinas de Registros del Estado Civil;
- f) Emitir Resoluciones Registrales, en primera instancia relacionada a temas

de actas registrales en el ámbito de su competencia;

g) Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos con las normas de los Sistemas de Gestión implementados en el ámbito de su competencia;

h) Gestionar mejoras a nivel de procedimientos y aplicaciones informáticas utilizadas dentro del ámbito de su competencia;

i) Mantener actualizada la información de los sistemas informáticos implementados, en el ámbito de su competencia; y,

j) Las demás funciones que se le asignen en el ámbito de su competencia.

(Pág. 127)

1.2. ANÁLISIS DE LA EMPRESA

1.2.1. Análisis FODA:

RENIEC contaba con FODA hasta junio del año 2017, el cual está plasmado en el PEI 2012-2017; sin embargo, la metodología cambió con las modificaciones realizadas por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), que es el órgano rector, orientador y de coordinación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, además es un organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros; que mediante el Acuerdo N° 01-2017/CD121 de sesión del Consejo Directivo del (CEPLAN) y la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2017-CEPLAN/PCD, publicada el 03 de mayo de 2017, se oficializó la aprobación de la “**Directiva para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional**” (vigente desde el día siguiente de la referida publicación), **quedando sin efecto los instrumentos metodológicos** que estaban enmarcados en la normativa anterior, con las que las entidades públicas venían trabajando.

La Resolución antes mencionada se implementó progresivamente en las entidades de la Administración Pública de acuerdo al ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua, es por ello, que el RENIEC actualmente vincula sus Objetivos estratégicos con los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (Plan Bicentenario al 2021) y la preimagen del Perú al 2030.

Bajo ese contexto estratégico el RENIEC tiene los siguientes Objetivos Estratégicos

Institucionales (OEI):

- (PEI, 2018-2023) “OEI 01: Fortalecer los servicios de registros de la identidad y de la identificación en beneficio de la población” (pg. 18).
- (PEI, 2018-2023) “OEI 02: Mejorar los servicios registrales de la identidad y de la identificación para la población en situación de vulnerabilidad” (pg. 18).
- (PEI, 2018-2023) “OEI 03: Intensificar los procesos para la identidad y la identificación digital de la población” (pg. 18).
- (PEI, 2018-2023) “OEI 04: Fortalecer la gestión institucional” (pg. 18).
- (PEI, 2018-2023) “OEI 05: Fortalecer el Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres en la institución” (pg. 18).

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

Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC)

Se realizó el FODA para el procesamiento de las Actas a Registrales del área de SGPRC.

Tabla 1

Fortalezas y Debilidades de la SGPRC – RENIEC.

	FACTORES INTERNOS DEL SUB PROCESO		
	ITEM	FORTALEZAS	DEBILIDADES
PROCESO DE PROCESAMIENTO DE REGISTROS CIVILES	01	Personal capacitado con experiencia en la ejecución de las tareas operativas de la línea de procesamiento de registros civiles.	Producto No Conformes (PNC) en las tareas de la línea de Procesamiento de la SGPRC.
	02	Equipos adecuados para la digitalización de las actas registrales de la línea de procesamiento de registros civiles.	Obsolescencia tecnológica de equipos informáticos de la línea de procesamiento de registros civiles.
	03	Las tareas de la línea de procesamiento de registros civiles se monitorean a través de las Herramientas de Gestión.	Falta de un Micro Archivo que almacene el backup en ambientes distintos.
	04	Aceptable índice en las encuestas de satisfacción del cliente.	Deficiente conocimiento especializado en la Ley de contrataciones del estado para personal administrativo que desarrolla funciones de requerimiento de bienes y servicios que soportan a las tareas operativas de la línea de procesamiento de registros civiles.
	05	Servicios orientados a la mejora de la ciudadanía (acta electrónica, acta de celebración electrónica y avisos de depuración automáticos).	Falta de seguimiento de los cursos, talleres y capacitaciones sobre las actualizaciones que brinda el OSCE relacionadas a la contratación de bienes y servicios.
	06	Certificación de Idoneidad Técnica para Producción de Microformas bajo la NTP 392.030-2: 2015. MICROFORMAS, para la línea de procesamiento.	
	07	Procesamiento de las actas de nuevas inscripciones en la ciudad de Arequipa a través de la Estación Remota.	
	08	Procesos certificados con estándares internacionales (ISO 9001:2015 - NTP ISO/IEC 27001:2014).	

Fuente: SGPRC-2019

Tabla 2*Oportunidades y Amenazas de la SGPRC – RENIEC.*

	FACTORES EXTERNOS DEL SUB PROCESO		
	ITEM	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
PROCESO DE PROCESAMIENTO DE REGISTROS CIVILES	01	Convenios con instituciones educativas para la capacitación del personal.	Falta de presupuesto para la contratación de supervisores.
	02	Mecanismos alternativos para el avance del procesamiento de actas registrales.	Corte imprevisto de los servicios básicos (energía eléctrica, agua, red y telefonía) en los procesos de la SGPRC.
	03	Disponibilidad del financiamiento coyuntural del estado (elecciones municipales, regionales y nacionales, entre otros) y del RENIEC.	Afectación de las instalaciones del local de SGPRC a causa de siniestros (provocados y naturales).
	04	Políticas de modernización del estado: gobierno electrónico y la articulación interinstitucional (mejora de procesos).	Recertificación del CITSE del Local de la SGPRC, pendiente de levantar observaciones.
	05	Disponibilidad del financiamiento a través de la cooperación internacional (BID).	Modificatorias constantes de la Ley de Contrataciones del Estado.
	06	OSCE ofrece capacitaciones a servidores de entidades públicas y privadas mediante cronograma anual.	

Fuente: SGPRC-2019

Tabla 3*Estrategias Ofensivas y Reductivas SGPRC – RENIEC.*

ITEM	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS OFENSIVA	ESTRATEGIAS REDUCTIVAS
01	Convenios con instituciones educativas para la capacitación del personal.	01F - 01O Fortalecer los conocimientos y capacidades del Personal del Proceso de Registros Civiles, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo en temas relacionados a su especialización o labor que desarrolla.	
02	Mecanismos alternativos para el avance del procesamiento de actas registrales.	06F -08F -02O Tercerizar el procesamiento de actas registrales a nivel nacional. 07F- 02O Procesar las actas registrales de la región sur.	
03	Disponibilidad del financiamiento coyuntural del estado (elecciones municipales, regionales y nacionales, entre otros) y del RENIEC.		01D-03O Seguimiento de los límites de control de los PNC de la línea de procesamiento de registros civiles. 02D-03O Adquisición de equipos informáticos de última generación para la línea de procesamiento de registros civiles.
04	Políticas de modernización del estado: gobierno electrónico y la articulación interinstitucional (mejora de procesos).	05F -04F-06F -08F -04O Implementar nuevos proyectos que mejoren el servicio y satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.	03D-04O Gestionar la implementación de un Micro archivo ubicado en un lugar distinto al principal.
05	Disponibilidad del financiamiento a través de la cooperación internacional (BID).	04F - 05O Incrementar el avance de procesamiento de actas registrales.	
06	OSCE ofrece capacitaciones a servidores de entidades públicas y privadas mediante cronograma anual.		04D – 06O Gestionar la inscripción del personal administrativo en las capacitaciones externas relacionadas a la Ley de Contrataciones del Estado.

Fuente: SGPRC-2019

Tabla 4*Estrategias Reactivas y Defensivas SGPRC – RENIEC.*

ITEM	AMENAZAS	ESTRATEGIAS REACTIVAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVA
01	Falta de presupuesto para la contratación de supervisores.		
02	Corte imprevisto de los servicios básicos (energía eléctrica, agua, red y telefonía) en los procesos de la SGPRC.	06F-08F-02A Establecer acciones durante el tiempo de interrupción del servicio de los servicios básicos, en la línea de procesamiento de registros civiles.	
03	Afectación de las instalaciones del local de SGPRC a causa de siniestros (provocados y naturales).	06F-07F-08F-03A Establecer los lineamientos para el plan de continuidad del negocio de la línea de procesamiento de registros civiles.	03D -03A Gestionar la implementación de un Micro archivo de respaldo ubicado en un lugar diferente al principal.
04	No recertificación del CITSE del Local de la SGPRC.		
05	Modificatorias constantes de la Ley de Contrataciones del Estado.		04D-05D-05A Seguimiento de los talleres y cursos que realiza sobre las modificatorias de la Ley de Contrataciones para ser difundidas e incluidas como capacitaciones externas para el personal administrativo que desarrolla funciones relacionadas a los requerimientos de bienes y servicios para la línea de procesamiento.

Fuente: SGPRC-2019

1.2.2. Análisis del Mix de Marketing

Según Kotler y Armstrong citado por (Pizarro, 2017) el Marketing mix es un conjunto de herramientas táctico operativas, que permite a las empresas influir de manera directa en la demanda de sus productos por lo que es efectivo aplicarlo al RENIEC, menciona también que hay cuatro variables básicas y relevantes conocidas como las cuatro P; producto, precio, plaza y promoción, lo que nos permitirá enfocarlo y determinar si RENIEC cuenta con un programa de marketing eficaz, pues todos los elementos deben ser mezclados y utilizados activamente.

El RENIEC en su Plan Estratégico Institucional establece su mercado para la oferta de sus productos y de sus diferentes servicios, basándose en los procesos claves, identificando las necesidades, requisitos y expectativas del mercado, con el fin de brindar una atención de calidad, empleando la tecnología.

- **Productos del RENIEC:**

Producto: Documento Nacional De Identidad (DNI)

El DNI es la única cédula de identidad emitida para los ciudadanos mayores y menores de edad, es el único título de derecho para el sufragio de los ciudadanos mayores de 18 años. Tenemos cinco productos relacionados al DNI como son:

- **DNI de mayores:** documento público personal e intransferible; asimismo, única cédula de identidad personal para todos los efectos civiles, comerciales, administrativos, judiciales e inclusive, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. Su uso es obligatorio, como se señala en los Artículos 26° y 27° de la Ley N° 26497.

- **DNI de menores:** otorga el acceso a los servicios básicos como son la salud, educación, alimentación, seguridad, deportes, entre otros, por lo que el otorgamiento del DNI es considerado como prioridad en nuestro país.

Actualmente este trámite es voluntario, pero por los beneficios que obtiene el

ciudadano se ha vuelto de carácter obligatorio, casi como un deber, este trámite se puede realizar en cualquier Oficina Registral del RENIEC.

- **DNI para jóvenes de 17 años:** todo peruano al cumplir los 17 años debe hacer uno de estos dos trámites: “inscripción”, en caso no haya tenido antes un DNI, o una “renovación”, si contará con un DNI de menor de edad. Tiene una vigencia de ocho años, es de color azul e incluye un número de mesa de sufragio el cual se activa cuando el titular cumple 18 años.

- **DNI con subtítulos en inglés:** a través de la Resolución Jefatural N° 229-2006 JEF/RENIEC, se aprobó la emisión del DNI que posee subtítulos en español e inglés. El DNI bilingüe facilita el reconocimiento de la identificación del ciudadano por las autoridades en los EE. UU. y en otros países de habla inglesa, facilitando así las gestiones de los peruanos ante las diferentes entidades bancarias, financieras, gubernamentales y entre otras.

Este tipo de documento se brinda en todos los trámites que son solicitados en los Consulados del Perú en el mundo, también se les otorga a los peruanos que realizan su trámite en el Perú y que tienen acreditado su domicilio en el extranjero.

- **El DNI Electrónico**, sinónimo de Seguridad, facilidad y obviamente de rapidez, el DNLe es el producto que ha ganado gran presencia en el mercado porque autentica de forma presencial y no presencial la identidad del ciudadano, además se accede a la firma digital de diferentes documentos electrónicos, y permite el ejercicio del voto electrónico.

Además, el RENIEC ofrece diferentes servicios (trámites) a los ciudadanos referente al producto DNI:

- ✓ Inscripción de DNI
- ✓ Duplicado de DNI
- ✓ Renovación de DNI
- ✓ Rectificación de DNI

- ✓ Canje de LE por DNI

Producto: Acta Registral

- **Reposición de Actas:** mediante la Ley 29312 - Ley que regula el procedimiento de reposición de las partidas de nacimiento, matrimonio y defunción destruidas o desaparecidas por negligencia, hechos fortuitos o actos delictivos.
- **Registro Civil Bilingüe:** beneficia a aquella población que habla una de las 48 lenguas originarias de nuestro país, permitiendo las derribar barreras culturales y lingüísticas logrando obtener sus documentos identificatorios como son el acta de nacimiento y el DNI, lo que ha permitido que reciban una atención de calidad y con calidez al considerar su lengua originaria y su cultura.

Además, el RENIEC ofrece diferentes servicios (tramites) a los ciudadanos referente al producto Actas Registrales para:

- Nacimientos
- Matrimonios
- Defunciones
- Certificados y Otros

Producto: Certificados Digitales

La identidad digital para el RENIEC es el reconocer la identidad de un ciudadano por un medio digital; es decir, mediante mecanismos tecnológicos seguros y confiables como por ejemplo el uso de internet, sin que sea imperativo que la persona esté de manera presencial. El certificado digital es un documento digital emitido por una entidad autorizada en este caso RENIEC, que vincula un par de claves (Una privada y una pública) con una persona asegurando su identidad digital.

Con un certificado digital y dependiendo con que cuenta, el RENIEC nos dice que los ciudadanos podrán identificar y establecer una comunicación mediante el

internet, además de firmar documentos por medios electrónicos que tendrán validez jurídica, les permitirá la protección respecto a la confidencialidad de la información que se envíe garantizando la integridad de los documentos e información compartida y finalmente permitirá acceder a los servicios electrónicos con la garantía y seguridad necesaria. Tiene la misma función y validez de la firma manuscrita, al cumplir con el principio de equivalencia con la firma manuscrita; por lo que, tienen el mismo valor e implicancia legal.

Padrón Electoral

El RENIEC brinda los siguientes servicios (tramites) referente al padrón electoral:

- Impugnación de domicilio durante procesos electorales - Procedimiento 25 – TUPA.
- Expedición de copia del Padrón Electoral Aprobado - Procedimiento 26 – TUPA.
- Copia del Padrón Electoral - distrital – departamental – nacional.
- Verificación de firmas
- Apoyo Técnico Electoral

Servicios En Línea

El RENIEC brinda el acceso a varios trámites que están disponibles a través de sus servicios dirigidos al ciudadano y diversas entidades vía online:

Para el público en general:

- Copias certificadas de actas/partidas
- Registro digital de Nacimiento
- Renovación por caducidad del DNI/DNIe
- Consulta en línea
- Consulta de estado del trámite de DNI
- Duplicado de DNI/DNIe
- Rectificación del estado civil
- Validación de Registro de Indenidad
- Validación de copias certificadas

- Consulta de atas registrales
- Devolución de pago por tasas
- Consulta de trámites en consulados
- Domicilio electrónico
- Rectificación de domicilio
- Acceso a la información pública
- Certificado de inscripción (C4)

Entidades públicas o privadas:

- Consulta de mejores huellas
- Cotejos masivos
- Consulta de tramites rechazados en consulados
- Cotejo de datos Municipios priorizados European
- Cotejo Masivo vía Web MIDIS

Institucional

- Mesa de Partes Virtual
- Reserva de citas

- **Precio:**

Los precios de cada servicio – tramite que ofrece el RENIEC se encuentran comprendidos en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) los mismos que son actualizados cada año en función a la UIT vigente, los pagos se realizan a través del Banco de la Nación mediante un código que hace referencia a los productos y servicios del RENIEC.

También es importante mencionar que el RENIEC cuenta con una Guía de Procedimiento la GP -348-GAD/SGTE/006 “Recaudación de Ingresos por Derecho a Tramite a Nivel Nacional y en el Extranjero por los Servicios Señalados en el TUPA y Multas de acuerdo a Ley” donde se establecen los lineamientos y acciones para la adecuada recaudación de los ingresos a través de las entidades bancarias. Ver anexo 01: listado de precios del TUPA.

- **Plaza:**

El mercado del RENIEC está compuesto por los 32 millones de peruanos, residentes en el Perú, y también en el extranjero. Para que RENIEC brinde sus productos y servicios, ha segmentado su mercado de la siguiente manera:

Tabla 5

Cuadro de segmentación – Proyecto Portal Del Ciudadano del RENIEC.

Cuadro Segmentación de Clientes			
Proceso Clave	Producto/Servicio	Cliente	Segmento de mercado
Registro de Identificación	DNI	Cliente ciudadano	Población de 0 -3 años
			Población de 4 - 17 años
			Población de 18 - 64 años
			Población de 65 años a mas
Registros Civiles	Actas Registrales	Cliente ciudadano	Población Inscrita manualmente
			Población Inscrita en línea
Certificación Digital	Certificación Digital	Persona Natural/Cliente ciudadano	Mayores de 18 años
		Persona Jurídica	Entidades Públicas
			Entidades Privadas
Padrón electoral	Padrón Electoral	Cliente ciudadano	Mayores de 18 años
		Sistema Electoral	JNE/ONPE
		Persona Jurídica	Entidades Públicas
Organizaciones Públicas			
Otorgamiento de Servicios	Suministro de información	Persona Jurídica	Entidades Públicas
			Entidades Privadas

Fuente: RENIEC 2019

- **Promoción:**

El RENIEC realiza cada año un “Plan De Estrategia Publicitaria” la cual puede ser verificada en su portal institucional, que es de conocimiento de la ciudadanía, las difusiones de las campañas publicitarias se realizan a través de medios radiales, televisivos, internet y redes sociales.

Plan De Estrategia Publicitaria Año 2019

Se ejecutaron dos campañas publicitarias, que se detallan a continuación:

- **Tramite on line, sin colas y sin salir de casa.**

Medios y/o plataformas de comunicación: se proyecta el uso de las plataformas de internet para su difusión.

Internet: Se realizaron publicaciones en páginas web de diarios con alto número de visitas, y se compró publicidad en redes sociales para lograr mayor alcance con nuestro público objetivo y potenciar las publicaciones en las cuentas de redes sociales de la institución.

Adicionalmente a la publicidad en medios de comunicación, la campaña se apoyó en actividades de prensa (difusión de notas de prensa) sobre el tema, a cargo de la sub gerencia de Prensa y Comunicaciones (SGPC).

- Publicación de avisos en medios de internet (digitales) S/ 287,000.00

➤ **Actividades en el marco del proceso de elecciones congresales extraordinarias 2020.**

Medios y/o plataformas de comunicación: se proyecta el uso de las plataformas de difusión como:

Radio: Se transmitió los spots en emisoras radiales de alto nivel de sintonía a nivel nacional, dirigidas al público objetivo.

Internet: Se publicaron avisos en páginas web con mayor número de visitas considerando al internet como un canal eficiente para la difusión publicitaria de esta campaña y se comprará publicidad en la red social Facebook a fin de integrar y potenciar las publicaciones de su cuenta institucional en esta red social.

Adicionalmente a la publicidad en medios de comunicación, la campaña se apoyó en actividades de prensa (difusión de notas de prensa) y publicaciones y actualizaciones de estado en las cuentas del RENIEC en redes sociales como Twitter y Facebook referidas a esta campaña, a cargo de la sub gerencia de Prensa y Comunicaciones (SGPC).

Inversión publicitaria: Para el cumplimiento de los objetivos de esta Campaña Publicitaria y su difusión se proyectó una inversión de acuerdo al siguiente detalle:

- Producción de spots radiales. S/ 7,000.00
- Difusión de spots en radioemisoras, así como
Publicación de avisos en medios de internet. S/193,000.00

1.2.3. Proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal

El RENIEC para el desarrollo de estas actividades internas se basa en la normativa legal detallada en su Directiva DI-346-GTH/001 versión 01, aprobado mediante Resolución Secretarial N° 76-2013/SGEN/RENIEC. Es necesario mencionar que el RENIEC se está alineando a las disposiciones emitidas por la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR quienes vienen implementando la Reforma del Servicio Civil; es decir, buscan que las personas ingresen a laborar al Estado por mérito propio, mediante procesos transparentes, para que sean evaluadas por el logro de objetivos concretos y en consecuencia reciban incentivos en base a su rendimiento.

Proceso de Reclutamiento en RENIEC

El proceso de reclutamiento inicia con identificar las necesidades y perfil del puesto para luego proceder con la convocatoria pública de méritos para cubrir las plazas vacantes del Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y la Contratación Administrativa de Servicios (CAS), la responsabilidad de esta etapa inicial corresponde a la Comisión Permanente de Evaluación y Selección y de la Gerencia de Talento Humano.

Durante la convocatoria, el RENIEC publica el perfil del puesto, donde detalla los requisitos para el cargo, las funciones a desarrollar, la remuneración, las bases legales, el tiempo de contratación, el área solicitante e información sobre los pasos a seguir para los postulantes, las cuales son publicadas a través de su página web institucional, en la opción “Trabaja con Nosotros”, donde hay oportunidad para las modalidades CAS, CAP y Practicas pre – profesionales.

Selección de Personal en RENIEC

Etapas de evaluación de cumplimiento de requisitos:

Esta etapa inicia seguidamente de finalizada la etapa de convocatoria, que consiste en la evaluación de las fichas de inscripción de aquellos postulantes que cumplan con los requisitos mínimos requeridos para la

plaza a la que se postulan, los resultados son publicados en la página web institucional del RENIEC.

Evaluación de conocimientos, perfil académico y competencias:

- Examen escrito: se evalúa los conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas para el cargo al que se postula (etapa eliminatoria).
- Calificación del curriculum vitae: se asigna un puntaje a cada requisito acreditado por el postulante que aprobó el examen escrito. También reciben puntaje extra los postulantes con habilidades especiales acreditados por el CONADIS y por ser licenciados de las Fuerzas Armadas.
- Entrevista personal: los postulantes que pasan la evaluación curricular, son citados a para la entrevista personal de acuerdo al cronograma, donde se busca evaluar la idoneidad del postulante, la cual es desarrollada por la Comisión Permanente de Evaluación y Selección.

Etapas final – Promedio final y cuadro de méritos

El puntaje final es de acuerdo a lo señalado en el cuadro de méritos, este puntaje final que obtiene el postulante es el resultado de promediar las calificaciones obtenidas en todas las etapas del proceso de evaluación y selección. Los resultados son publicados en la página web del RENIEC y remitidos a la Gerencia de Talento Humano para iniciar el vínculo contractual.

Vínculo contractual: después de publicado los resultados, los ganadores del concurso, tienen un plazo de dos (02) para la firma de sus contratos contados desde el día siguiente de la publicación.

1.2.4. Evaluación de desempeño (180°)

Para Chiavenato (2017), la evaluación del desempeño es una valoración metódica de cómo se desempeña un servidor público en un puesto y de su posible desarrollo.

Lo cual guarda relación con lo señalado por SERVIR, que es lo que actualmente se aplica en el RENIEC. También menciona que, la evaluación es un procedimiento que permite descubrir problemas en la supervisión de personal y en la integración los servidores públicos en la organización o al puesto donde se vienen desempeñando.

Es por eso que el RENIEC se rige por los lineamientos señalados en su Directiva DI-443-GTH/012 aprobada mediante la Resolución Secretarial N°18-2020/SGEN/RENIEC, los cuales se basan en las disposiciones emitidas por SERVIR, específicamente en la Ley del Servicio Civil - Ley N°30057, en el “Capítulo III: De la Gestión del Rendimiento y la Evaluación de Desempeño”.

La evaluación del desempeño de los servidores públicos y directivos que ocupan cargos en el RENIEC, tiene como fin identificar las fortalezas y debilidades en el desempeño de sus funciones, asimismo busca implementar un plan de mejora del desempeño que contribuya con la optimización del servicio en cada uno de los órganos de la institución. La Directiva aplica a todos los servidores civiles CAP y CAS de las diferentes unidades orgánicas del RENIEC.

Para aplicar este tipo de evaluación la Gerencia de Talento Humano – GTH a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Humano – SGDH, tiene la responsabilidad de capacitar a los evaluadores el uso correcto de los formatos de evaluación y procedimientos básicos para la evaluación de Desempeño.

El tipo de evaluación de desempeño que desarrolla RENIEC es la evaluación 180°, donde el servidor civil es evaluado por su jefe y sus pares (compañeros de trabajo), el cual es aplicado mediante los siguientes formatos:

Formato de Evaluación Vertical (60%)

Consta:

- Fijación de funciones: el evaluador coloca las funciones generales del cargo del evaluado y otras actividades asignadas por el evaluador y aprobados por la GTH.
- Evaluación de desempeño:
 - Factor evaluativo I: se evalúa el logro de objetivos de acuerdo a las funciones del evaluado el cual debe estar alineado al POI, puede ser uno (01) o tres (03) objetivos como máximo.
 - Factor evaluativo II: se evalúa tres (03) competencias transversales seleccionadas por SERVIR y dos (02) establecidas por el evaluador a partir del listado de competencias generales.
 - Consolidado: Es el resumen de las calificaciones obtenidas en base a objetivos y competencias, el cual otorga una nota final denominada “Resultado Evaluativo” el cual mostrara automáticamente la categoría de desempeño del servidor civil: “Rendimiento Distinguido”, “Buen Rendimiento” o “Rendimiento Sujeto a observación”.
- Etapa de retroalimentación: observaciones y sugerencias que son colocadas por el evaluador y el evaluado respecto a la evaluación realizada.
- Plan de mejora del desempeño: es una sección del formato de evaluación vertical donde el evaluador y evaluado llegan a un consenso respecto a las acciones de capacitación que se ejecutaran para mejorar el desempeño del evaluado

Formato de Evaluación Horizontal (40%)

En la DI-443-GTH/012, señala que la evaluación se realiza a través de un Factor Evaluativo: Tres (03) Competencias Transversales establecidas por SERVIR. Dicha evaluación debe ser firmada únicamente por los involucrados (evaluado y evaluador), sin necesidad de contar con la firma o visto bueno del jefe responsable.

El promedio final es calculado por la Sub Gerencia de Desarrollo Humano – SGD

además presentan un informe de resultados a la GTH, con las recomendaciones.

1.2.5. Clima y Cultura Organizacional

Clima organizacional

Para Chiavenato (2017) el clima organizacional manifiesta la repercusión del ambiente sobre la motivación de los integrantes, que se describe como aquella cualidad o propiedad del clima organizacional que se percibe o que pueden experimentar sus trabajadores y que va a influir en la conducta de los mismos (p. 74).

El RENIEC es una entidad orientada al cumplimiento de normas y políticas de calidad relacionadas a la entidad y a sus miembros, busca mejorar el entorno laboral mediante la comunicación y encuestas de clima organizacional que está plasmada en su Directiva DI-444-GTH/013 “Encuesta de Clima Organizacional”, la cual es continuamente actualizada con el fin de mejorar el clima organizacional de la institución, la última actualización fue aprobada mediante Resolución Secretarial N°14-2020/SGEN/RENIEC (19FEB2020).

La encuesta de clima organizacional del RENIEC busca conocer la percepción colectiva de los servidores civiles en los diferentes ambientes de trabajo, respecto a las condiciones laborales en las cuales se desempeñan, con el fin de establecer planes de acción concretos y estrategias para incrementar la motivación y satisfacción de los servidores, e impactar positivamente en los resultados de la Institución. La aplicación de la encuesta es para todos los diferentes órganos y unidades orgánicas del RENIEC y su administración está a cargo de la GTH, a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Humano (SGDH).

Cultura Organizacional

Para Robbins y Coutler (2018) “la cultura organizacional se manifiesta como aquellos valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas; es decir como realizamos nuestras actividades día a día que se comparten entre los colaboradores de la institución, que impacta en la manera en que actúan y que

distinguen a la entidad entre los demás” (p. 88).

En relación a lo antes mencionado, el RENIEC desde sus inicios promueve la eficacia y eficiencia organizacional que se basa en un modelo de gestión construido con un enfoque al cliente y al logro de resultados, por lo que cuenta con una visión y misión, así como con valores institucionales que refuerzan la cultura organizacional y guían a los servidores públicos a cumplir la misión.

El RENIEC, cuenta con un sistema de indicadores de gestión institucional que están establecidos en el PEI 2018-2020 y los planes operativos ejecutados bajo un enfoque de gestión por procesos.

El RENIEC promueve una cultura de inclusión, ya que cuenta con Registradores Civiles que dominan las diferentes lenguas nativas originarias de nuestro país, quienes viajan a los diferentes centros poblados y llegan a lugares de difícil acceso para cumplir con nuestra misión identificar a los peruanos, de manera que contamos con personal comprometido que pone en práctica los valores de la Institución en servicio de todos los ciudadanos.

1.2.6. Capacitación del personal

Para Chiavenato (2017), la capacitación es el proceso íntegramente educativo que se da a un corto plazo, aplica de manera metódica y organizada, para que las personas adquieran conocimiento, desarrollan habilidades y competencias relacionadas a los objetivos de la institución.

Actualmente el RENIEC cuenta con una escuela especializada que brinda actividades de formación y capacitación para registradores del estado civil, llamada Escuela Registral (ER) como órgano de apoyo de la Alta Dirección, que forma, capacita, promueve y difunde el conocimiento en temas de registro civil, identificación y áreas afines compatibles con los objetivos institucionales y en beneficio de todas las áreas, mediante acciones de capacitación interna y externa en todos sus niveles y modalidades.

Las líneas de capacitación de la Escuela Registral son "Desarrollo Humano", "Registros Civiles", "Registro de Identificación", "Gestión Administrativa", "Gestión Electoral", del Sistema de Gestión Institucionales y "Certificación y Registro Digital", a las que imprime profundidad, rigor académico, focalización y envergadura.

Los programas educativos de la Escuela Registral son los siguientes:

Programa De Formación:

Encaminado a dotar a los servidores del RENIEC los conocimientos, habilidades y destrezas básicas necesarias en el marco valorativo y de responsabilidad, para cumplir con un puesto o función que le ha sido asignado por la Institución. Este programa involucra a los postulantes al cargo de registradores de estado civil y a aquellos registradores de estado civil en ejercicio que requieran renovar sus conocimientos o perfeccionar sus modalidades operativas.

Programa De Actualización:

Orientado al desarrollo y certificación de competencias cognitivo-analítico, procedimentales y actitudinales necesarios para la optimización del desempeño laboral y la ejecución de los planes y programas institucionales.

Programa De Especialización:

Tiene el propósito de brindar capacitación a alto nivel y exigencia en temas administrativos y registrales de competencia del RENIEC.

Programa De Extensión Académica:

Las actividades de este Programa consideran acciones de capacitación e intercambio con instituciones públicas o privadas y público en general, interesadas en los temas de competencia del RENIEC o relacionados a ellos.

1.2.7. Análisis Financiero

Según la Ley N° 30879 – Ley de Presupuesto del Sector Público, para el año fiscal 2019, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), contó con un

Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) por la suma de S/ 368'679,709.00, de los cuales el 17.9% corresponde a la fuente de financiamiento de Recursos Ordinarios (RO) y el 82.1% corresponde a Recursos Directamente Recaudados (RDR).

Figura 4

Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) para el año 2019.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	MONTO S/
00. Recursos Ordinarios (RO)	66,028,760.00
09. Recursos Directamente Recaudados (RDR)	302,650,949.00
Total	368,679,709.00

Fuente: Plan Operativo Institucional 2019 – Presupuesto Institucional RENIEC

Figura 5

Estado de situación financiera al 31DIC2019.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31DIC2019

Al 31 de diciembre del 2019 - 2018

(EN SOLES)

SECTOR : 33 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
 ENTIDAD : 033 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

EF-1

	2019	2018		2019	2018
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Nota 3 147,099,638.64	118,183,670.29	Sobregiros Bancarios	Nota 16 0.00	0.00
Inversiones Financieras	Nota 4 0.00	0.00	Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 17 28,413,387.06	27,813,577.52
Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 5 10,897,414.74	7,501,015.89	Impuestos, Contribuciones y Otros	Nota 18 38,846.51	764,059.88
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 6 3,044,060.31	3,014,665.21	Remuneraciones y Beneficios Sociales	Nota 19 39,057,538.19	35,140,702.89
Inventarios (Neto)	Nota 7 7,633,429.08	11,223,411.13	Obligaciones Previsionales	Nota 20 21,610,216.80	2,312,083.32
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	Nota 8 1,530,928.67	958,683.03	Operaciones de Crédito	Nota 21 0.00	0.00
Otras Cuentas del Activo	Nota 9 12,396,392.55	11,348,955.57	Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	Nota 22 0.00	0.00
			Otras Cuentas del Pasivo	Nota 23 39,099,545.97	17,518,074.12
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	182,601,863.99	152,230,401.12	TOTAL PASIVO CORRIENTE	128,219,534.53	83,548,497.73
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	Nota 10 0.00	0.00	Deudas a Largo Plazo	Nota 24 0.00	0.00
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	Nota 11 0.00	0.00	Cuentas Por Pagar a Proveedores	Nota 25 0.00	0.00
Inversiones Financieras (Neto)	Nota 12 0.00	0.00	Beneficios Sociales	Nota 26 0.00	0.00
Propiedades de Inversión	Nota 13 0.00	0.00	Obligaciones Previsionales	Nota 27 198,577.38	20,213,414.13
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	Nota 14 33,393,832.21	27,552,448.94	Provisiones	Nota 28 32,129,869.84	76,099,976.56
Otras Cuentas del Activo (Neto)	Nota 15 26,507,032.34	27,337,145.23	Otras Cuentas del Pasivo	Nota 29 28,688,766.45	0.00
			Ingresos Diferidos	Nota 30 0.00	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	59,900,864.55	54,889,594.17	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	61,017,213.67	96,313,390.69
			TOTAL PASIVO	189,236,748.20	179,861,888.42
TOTAL ACTIVO	242,502,728.54	207,119,995.29	PATRIMONIO		
Cuentas de Orden	Nota 35 213,087,104.68	189,903,987.12	Hacienda Nacional	Nota 31 177,002,728.80	176,958,339.00
			Hacienda Nacional Adicional	Nota 32 0.00	44,389.80
			Resultados No Realizados	Nota 33 1,401,229.40	1,401,229.40
			Resultados Acumulados	Nota 34 (125,137,977.86)	(151,145,851.33)
			TOTAL PATRIMONIO	53,265,980.34	27,258,106.87
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	242,502,728.54	207,119,995.29
			Cuentas de Orden	Nota 35 213,087,104.68	189,903,987.12

Fuente: Información Financiera y Presupuestaria al 31 de diciembre de 2019 y 2018-RENIEC

Figura 6*Estado De Gestión.***ESTADO DE GESTIÓN**

Por los años terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018

(EN SOLES)

SECTOR : 33 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

EF-2

ENTIDAD : 033 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

		2019	2018
INGRESOS			
Ingresos Tributarios Netos	Nota 36	0.00	0.00
Ingresos No Tributarios	Nota 37	321,092,324.35	290,004,946.44
Aportes por Regulación	Nota 38	0.00	0.00
Trasposos y Remesas Recibidas	Nota 39	76,840,819.16	97,473,897.06
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 40	1,500,000.00	523,653.57
Ingresos Financieros	Nota 41	2,362,926.43	1,693,500.14
Otros Ingresos	Nota 42	36,362,897.02	22,348,704.12
TOTAL INGRESOS		438,158,966.96	412,044,701.33
COSTOS Y GASTOS			
Costo de Ventas	Nota 43	0.00	0.00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 44	(184,031,212.04)	(199,755,370.57)
Gastos de Personal	Nota 45	(191,434,586.39)	(173,614,057.08)
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	Nota 46	(26,386.18)	(35,061.05)
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	Nota 47	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 48	(102,335.99)	0.00
Trasposos y Remesas Otorgadas	Nota 49	(306,858.20)	(143,547.43)
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 50	(34,162,663.44)	(45,498,729.53)
Gastos Financieros	Nota 51	(41,571.11)	(41,296.37)
Otros Gastos	Nota 52	(3,440,676.70)	(1,530,840.68)
TOTAL COSTOS Y GASTOS		(413,546,290.05)	(420,618,902.71)
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)		24,612,676.91	(8,574,201.38)

Fuente: Información Financiera y Presupuestaria al 31 de diciembre de 2019 y 2018-RENIEC

Figura 7

Estado De Cambios En El Patrimonio Neto.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018
(EN SOLES)

SECTOR : 33 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
ENTIDAD : 033 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

EF-3

CONCEPTOS	HACIENDA NACIONAL	HACIENDA NACIONAL ADICIONAL	RESULTADOS NO REALIZADOS	RESULTADOS ACUMULADOS	TOTAL
SALDO INICIAL AL 01 DE ENERO DE 2018	176,958,339.00	44,389.80	1,401,229.40	(143,102,638.33)	35,301,319.87
Ajustes de Ejercicios Anteriores	0.00	0.00	0.00	530,988.38	530,988.38
Trasposos y Remesas del Tesoro Público	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Trasposos y Remesas de Otras Entidades	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Trasposos de Documentos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otras Operaciones Patrimoniales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Superávit (Déficit) del Ejercicio	0.00	0.00	0.00	(8,574,201.38)	(8,574,201.38)
Traslados entre Cuentas Patrimoniales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Traslado de Saldos por Fusión, Extinción, Adscripción	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	176,958,339.00	44,389.80	1,401,229.40	(151,145,851.33)	27,258,106.87
SALDO INICIAL AL 01 DE ENERO DE 2019	176,958,339.00	44,389.80	1,401,229.40	(151,145,851.33)	27,258,106.87
Ajustes de Ejercicios Anteriores	44,389.80	0.00	0.00	1,395,196.56	1,439,586.36
Trasposos y Remesas del Tesoro Público	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Trasposos y Remesas de Otras Entidades	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Trasposos de Documentos	0.00	(44,389.80)	0.00	0.00	(44,389.80)
Otras Operaciones Patrimoniales (Nota)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Superávit (Déficit) del Ejercicio	0.00	0.00	0.00	24,612,676.91	24,612,676.91
Traslados entre Cuentas Patrimoniales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Traslado de Saldos por Fusión, Extinción, Adscripción	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	177,002,728.80	0.00	1,401,229.40	(125,137,977.86)	53,265,980.34

Fuente: Información Financiera y Presupuestaria al 31 de diciembre de 2019 y 2018-RENIEC

Figura 8*Estado De Flujos De Efectivo.*

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
 Por los años terminados al 31 de diciembre del 2019 y 2018
 (EN SOLES)

SECTOR : 33 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
 ENTIDAD: 033 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

EF-4

CONCEPTOS	AÑO 2019	AÑO 2018
A.- ACTIVIDADES DE OPERACION		
Cobranza de Impuestos, Contribuciones y Derechos Administrativos (Nota)	210,818,935.81	219,148,380.34
Cobranza de Aportes por regulación	0.00	0.00
Cobranza de Venta de Bienes y Servicios y Renta de la Propiedad	3,341,528.64	70,856,566.10
Donaciones y Transferencias Corrientes Recibidas (Nota)	1,500,000.00	523,653.57
Traspasos y Remesas Corrientes Recibidas del Tesoro Público	73,277,362.98	90,325,295.20
Otros (Nota)	151,175,713.86	133,652,893.94
MENOS		
Pago a Proveedores de Bienes y Servicios (Nota)	(250,566,093.43)	(244,383,565.59)
Pago de Remuneraciones y Obligaciones Sociales	(77,261,496.43)	(63,343,826.09)
Pago de Otras Retribuciones y Complementarias	(4,920,686.88)	0.00
Pago de Pensiones y Otros Beneficios	(1,363,363.93)	(1,547,025.24)
Pago por Prestaciones y Asistencia Social	0.00	0.00
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Corrientes Otorgadas (Nota)	0.00	0.00
Traspasos y Remesas Corriente Entregadas al Tesoro Público	0.00	0.00
Otros (Nota)	(61,937,474.57)	(191,539,553.23)
AUMENTO (DISMINUCION) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO PROVENIENTE DE ACTIVIDAD DE OPERACION	44,064,426.05	13,692,819.00
B.- ACTIVIDADES DE INVERSION		
Cobranza por Venta de Vehículos, Maquinarias y Otros	0.00	0.00
Cobranza por Venta de Edificios y Activos No Producidos (Nota)	0.00	0.00
Cobranza por Venta de Otras Cuentas del Activo (Nota)	0.00	0.00

Otros (Nota)	0.00	0.00
MENOS		
Pago por Compra de Vehículos, Maquinarias y Otros	(13,427,656.59)	(3,278,680.49)
Pago por Compra de Edificios y Activos No Producidos (Nota)	0.00	0.00
Pago por Construcciones en Curso (Nota)	0.00	0.00
Pago por Compra de Otras Cuentas del Activo (Nota)	(5,032,434.40)	(29,494.80)
Otros (Nota)	0.00	(2,152,954.04)
AUMENTO (DISMINUCION) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO PROVENIENTE DE ACTIVIDAD DE INVERSIÓN	(18,460,090.99)	(5,461,129.33)
C.- ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Donaciones y Transferencias de Capital Recibidas (Nota)	0.00	0.00
Trasposos y Remesas de Capital Recibidas del Tesoro Público	3,563,456.18	7,148,601.86
Cobranza por Colocaciones de Valores y Otros Documentos (Nota)	0.00	0.00
Endeudamiento Interno y/o Externo (Nota)	0.00	0.00
Otros (Nota)	0.00	0.00
MENOS		
Donaciones y Transferencias de Capital Entregadas (Nota)	0.00	0.00
Trasposos y Remesas de Capital Entregadas al Tesoro Público	(251,822.89)	0.00
Amortización, Intereses, Comisiones y Otros Gastos de la Deuda (Nota)	0.00	0.00
Otros (Nota)	0.00	(143,547.43)
Traslado de Saldos por Fusión, Extinción, Adscripción	0.00	0.00
AUMENTO (DISMINUCION) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO PROVENIENTE DE ACTIVIDAD DE FINANCIAMIENTO	3,311,633.29	7,005,054.43
D.- AUMENTO (DISMINUCION) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	28,915,968.35	15,236,744.10
E.- DIFERENCIA DE CAMBIO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO	0.00	0.00
F.- SALDO EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO AL INICIO DEL EJERCICIO	118,183,670.29	102,946,926.19
G.- SALDO EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO AL FINALIZAR EL EJERCICIO	147,099,638.64	118,183,670.29

Fuente: Información Financiera y Presupuestaria al 31 de diciembre de 2019 y 2018-RENIEC

Figura 9

Estado De Ejecución Del Presupuesto De Ingresos Y Gastos.

ESTADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS
EJERCICIOS 2019
(EN SOLES)

SECTOR : 33 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
 ENTIDAD: 033 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

EP-1

RECURSOS PÚBLICOS	EJECUCIÓN INGRESOS	GASTOS PÚBLICOS	EJECUCIÓN GASTOS
1 RECURSOS ORDINARIOS		1 RECURSOS ORDINARIOS	
00 RECURSOS ORDINARIOS		00 RECURSOS ORDINARIOS	76,840,919.16
		GASTOS CORRIENTES	73,277,462.98
		2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	6,030,271.82
		2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	2,082,681.10
		2.3 BIENES Y SERVICIOS	62,967,587.29
		2.5 OTROS GASTOS	2,196,922.77
		GASTOS DE CAPITAL	3,563,456.18
		2.6 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3,563,456.18
TOTAL RECURSOS ORDINARIOS	76,840,919.16	TOTAL RECURSOS ORDINARIOS	76,840,919.16
2 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS		2 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	
09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	446,307,504.88	09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	325,716,807.29
INGRESOS CORRIENTES	354,093,826.94	GASTOS CORRIENTES	309,545,875.53
1.3 VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	317,309,782.05	2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	65,568,659.04
1.5 OTROS INGRESOS	36,784,044.89	2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	22,386.18
FINANCIAMIENTO	92,213,677.94	2.3 BIENES Y SERVICIOS	221,314,029.83
1.9 SALDOS DE BALANCE	92,213,677.94	2.4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	102,335.99
		2.5 OTROS GASTOS	22,538,464.49
		GASTOS DE CAPITAL	16,170,931.76
		2.6 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	16,170,931.76
TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	446,307,504.88	TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	325,716,807.29
4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	
13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	2,313,880.33	13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	170,089.42
DONACIONES	2,196,483.20	DONACIONES	170,089.42
TRANSFERENCIAS	1,500,000.00	GASTOS CORRIENTES	170,089.42
1.4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,500,000.00	2.3 BIENES Y SERVICIOS	170,089.42
FINANCIAMIENTO	696,483.20		
1.9 SALDOS DE BALANCE	696,483.20		
TRANSFERENCIAS	117,397.13		
FINANCIAMIENTO	117,397.13		
1.9 SALDOS DE BALANCE	117,397.13		
TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	2,313,880.33	TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	170,089.42
TOTAL GENERAL	525,462,304.37	TOTAL GENERAL	402,727,815.87

Fuente: Información Financiera y Presupuestaria al 31 de diciembre de 2019 y 2018-RENIEC

1.3. PROBLEMÁTICA

1.3.1. Área (s) donde se encuentra la (s) problemática (s)

Para el presente informe identificamos que la problemática se centra en la falta de capacitación para el desempeño de las actividades de apoyo que desarrollan los servidores públicos que conforman el STAFF de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC), específicamente quienes desarrollan funciones administrativas de apoyo que soportan a la Línea de Procesamiento.

Cuando se realizan los requerimientos de bienes y servicios que le dan soporte a la Línea de Procesamiento de Actas Registrales, se realiza de manera empírica; es decir, con la información de requerimientos anteriores que se encuentran en el Sistema Interno de Trámite Documentario (SITD).

El no contar con una preparación y capacitación especializada en la Ley de Contrataciones del Estado – Ley 30225 y sus modificatorias, se corre el riesgo de retrasos, devoluciones de los requerimientos por parte del área de Logística con observaciones que deben ser levantadas, caso contrario seguirá el mismo curso y hasta puede causar la no ejecución de los requerimientos dentro del año fiscal que sirven para cumplir con muchos de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y de las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) que corresponden a la SGPRC y por ende del RENIEC.

1.3.2. Diagnóstico de la (s) problemática (s)

Para Stefano Gasbarrino (2020) en su publicación “Qué es el método SPIN y para qué sirve en las ventas” nos dice que el método SPIN es una técnica de venta que nos permitirá escuchar activamente al cliente con el objetivo de ofrecerle soluciones relevantes y personalizadas. Asimismo, menciona que sus etapas consisten en: identificar la situación, escuchar el problema, entender sus implicaciones y finalmente resolver las necesidades.

Para realizar el diagnóstico de la problemática en la SGPRC del RENIEC vamos a utilizar el método SPIN, realizando las preguntas que nos ayudaran a identificar la información relevante que será parte de la solución del problema.

Tabla 6

Diagnóstico de la problemática de la SGPRC – RENIEC.

Diagnostico Situación	Oportunidades Problema	Beneficios Implicaciones	Soluciones Necesidad
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la actividad principal de la SGPRC? • ¿Cuenta con un equipo de soporte para la Línea de Procesamiento? • ¿Qué diferencia hay entre el personal de la Línea de Procesamiento y el personal de Staff?? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal cuenta con el perfil adecuado para desempeñar sus funciones de soporte? • ¿El personal del Staff cuenta con certificados que avalen sus conocimientos en la Ley de Contrataciones del Estado? • ¿El personal del Staff recibe capacitación permanente del OSCE sobre las modificatorias constantes a la Ley de Contrataciones del Estado? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La adquisición de nuevos equipos ayudaría a aumentar la rapidez en los procesos de la Línea de Procesamiento? • ¿La correcta elaboración de los requerimientos de bienes y servicios ayudaran al cumplimiento de los objetivos de la SGPRC? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las capacitaciones al personal administrativo del Staff ayudarán al cumplimiento de los OEI de la SGPRC? • ¿El conocimiento en la Ley de Contrataciones ayudarán a reducir las observaciones del área de logística a los TDR y EE. TT. Elaborados por el personal del Staff?

Fuente: SGPRC-2019

Tabla 7

Análisis SPIN.

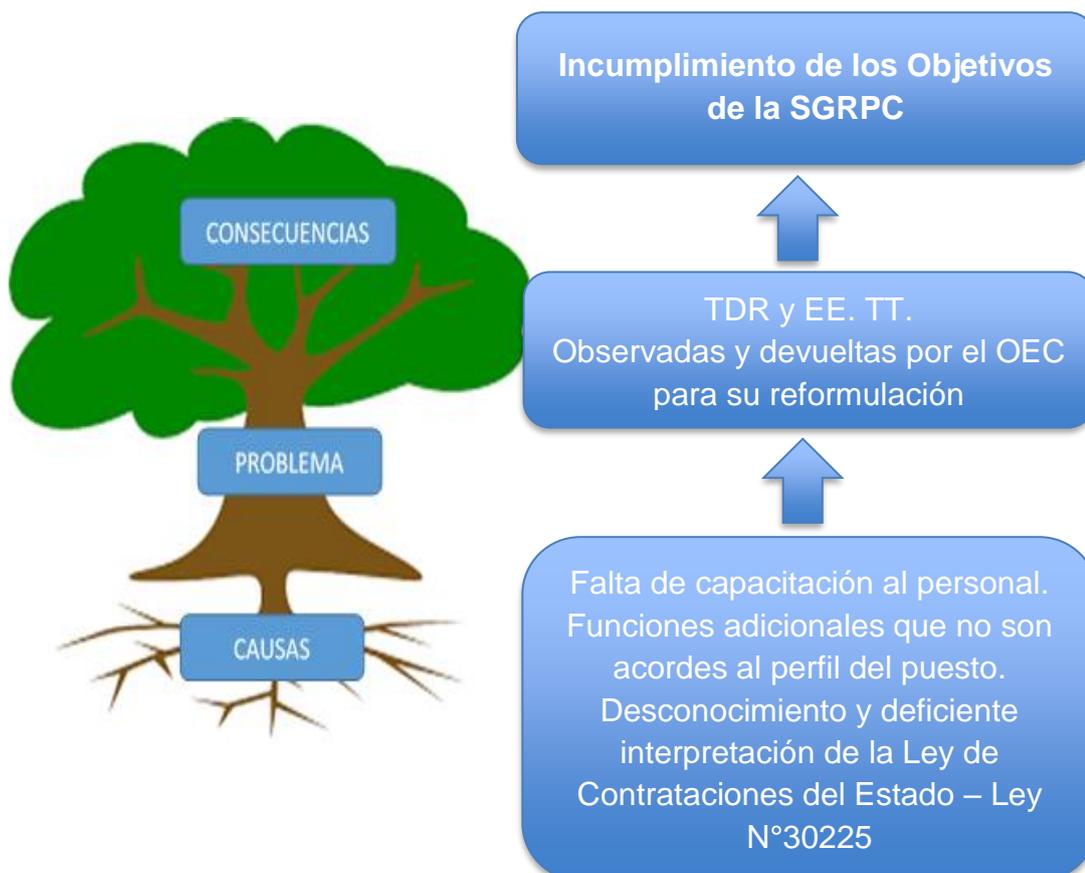
	Situación	Problema	Implicaciones	Necesidad
Función general del área	Procesar las Actas Registrales de los ciudadanos para generar las Actas Digitales con Valor Legal- Microformas, mediante la evaluación previa, digitalización, control de calidad y digitación de las Actas de nacimiento, matrimonio y defunción.	Algunas funciones desarrolladas por el personal del Staff no cuentan con el conocimiento y experiencia para realizar los requerimientos de bienes y servicios que le dan el soporte al procesamiento de Actas Registrales.	Dificultades y retrasos en la Elaboración de TdR y EE. TT. para los requerimientos que soportan el Procesamiento de Actas Registrales, por no contar con equipos nuevos para la digitalización, control de calidad y digitación de las Actas.	
Experiencias de servicio	Tiene 16 años brindando los servicios de Procesamiento de Registros Civiles, buscando la mejora continua en sus procesos de incorporación de Actas Registrales en beneficio de los ciudadanos.	La Escuela Registral (ER) del RENIEC no ha cumplido con la ejecución de todas capacitaciones solicitadas por la SGPRC para el personal de línea y del staff, quedando pendiente desde el 2018 y 2019.	Algunos servidores civiles buscan capacitaciones externas que son pagadas con sus honorarios lo cual genera insatisfacción y sensación de abandono por parte la Institución ya que sus honorarios son bajos en comparación al mercado laboral.	¿Cuál es el factor determinante que ayudará de manera oportuna en el desempeño de las funciones administrativas del Staff para el cumplimiento de los objetivos de la SGRPC respecto a la elaboración de requerimientos de bienes y servicios?
Personal de la SGPRC	Cuenta con personal especializado de Línea que realiza el trabajo operativo. También, cuenta con un Staff conformado por personal administrativo que desarrolla funciones de asesoría legal (Abogada), temas presupuestales (Analista), Gestor Líder, (Gestión de calidad, Seguridad de la Información), Asistente Administrativo (requerimientos de bienes y servicios). También, cuenta personal operativo que apoya al Staff con temas de SS.GG., Control Patrimonial, Gestores Operativos y apoyo administrativos (e).	Debido al limitado presupuesto del RENIEC, cuando hay demanda de actividades de la SGPRC, se le asigna funciones adicionales al personal y en algunos casos diferentes al consignado en el perfil del puesto. Personal no tiene el conocimiento a profundidad de la Ley de Contrataciones y sus modificatorias para realizar un trabajo óptimo cuando realiza los requerimientos de bienes y servicios. Personal del Staff desarrolla funciones administrativas y de apoyo, no recibe capacitación especializada.	Los requerimientos de bienes y servicios no son ejecutados dentro del año fiscal y por ende no se ejecuta el presupuesto asignado. Los TdR y EE. TT. Son devueltos con observaciones por parte del OEC - Logística para ser corregidas por el área usuaria (SGPRC). Incumplimiento del POI. Personal con limitaciones.	
Público objetivo	Servidores civiles que realizan funciones administrativas - Staff	Asumen funciones que son nuevas para ellos. La remuneración que reciben no es acorde a las funciones desempeñadas.	Problemas para cumplir sus funciones asignadas, retrasos en los requerimientos que elaboran y deficiente interpretación de la Ley de contrataciones del estado.	

Fuente: SGPRC-2019

Inventario de Problemas:

- Falta de conocimiento y experiencia del personal administrativo en la Ley de Contrataciones.
- La ER no ha cumplido con la ejecución de las capacitaciones solicitadas por la SGPRC para los años 2018 y 2019.
- Falta presupuesto para contratar personal idóneo para desarrollar funciones específicas de acuerdo con el perfil y puesto.
- Servidores públicos que desarrollan funciones administrativas no son capacitados por los organismos competentes para mejorar su conocimiento, interpretación y aplicación de la Ley de contrataciones.
- Insatisfacción laboral por tener funciones adicionales de mayor responsabilidad que no están acordes a su remuneración.

Árbol de problemas:



1.3.3. En base al diagnóstico; seleccionar un problema y fundamentar su elección.

De los problemas identificados, se pudo llegar a la conclusión que el más significativo es la falta de capacitación especializada al personal que desarrolla funciones administrativas en el Staff de la SGPRC, aquellos relacionados a la elaboración de los términos de referencia y especificaciones técnicas para el requerimiento de bienes y servicios, los cuales son consideradas funciones de soporte y/o apoyo al proceso principal que es el Procesamiento de Actas Registrales, pero que muy en el fondo son fundamentales para el funcionamiento de la Línea.

Estos requerimientos pueden ser del Plan Anual de Contrataciones - PAC o No PAC, este último se refiere a aquellos requerimientos que no han sido contemplados para el año fiscal y son producto de observaciones para certificarse en algún proceso, también para obtener el CITSE, o debido al uso de los equipos de cómputo u otros bienes que se dan de baja por su obsolescencia, por fallas producto del uso diario, etc.

En la SGPRC, esta labor es desempeñada por el Asistente Administrativo, el Analista o personal operativo que apoya al Staff con estas funciones; cabe mencionar que, las funciones se van modificando según la necesidad del área y muchas veces son asumidas por personal que no tienen experiencia en el desarrollo de esas funciones, carecen de conocimiento a cabalidad lo que limita su interpretación de la Ley de Contrataciones y buscan información para aprender empíricamente, algo que normalmente sucede en diferentes entidades públicas y privadas, ya que la mayoría de actividades se aprenden en el trabajo diario; sin embargo, cuando nos basamos en leyes, reglamentos y estos son modificados de acuerdo a la necesidad del estado peruano, es necesaria la capacitación especializada y sus actualizaciones.

Para el Órgano Encargado de las Contrataciones (OEC) la SGPRC es el área usuaria responsable de remitir todos sus requerimientos elaborados de manera correcta, las áreas usuarias pueden hacer sus consultas con los analistas /

Gestores del área de logística, pero en la práctica es algo que no se da del todo debido a que el área de Logística atiende todos los requerimientos del RENIEC; es decir, recibe requerimientos de bienes y servicios de 15 gerencias, 54 subgerencias, 01 jefatura, además de los órganos de la Alta Dirección y Consejo Consultivo que asesoran al Jefe Nacional del RENIEC.

Debido a lo antes mencionado, la problemática más relevante encontrada en la SGPRC es la capacitación de los servidores públicos lo que cual afecta en el desempeño de las funciones administrativas que realizan en el Staff.

II. MARCO TEÓRICO

2.2. Teoría de la Capacitación de Idalberto Chiavenato

Para Chiavenato (2017) la capacitación es la transformación educativa que se da a un corto plazo, este es aplicado de manera metódica y de forma organizada, siendo un medio para que los servidores públicos adquieran el conocimiento, desarrollen sus habilidades y competencias las cuales deben estar en función a los objetivos definidos.

La capacitación se centra principalmente en transmitir los conocimientos específicos enlazados al trabajo, así como las actitudes frente a aspectos de nuestra institución, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de actividades y competencias.

Para Chiavenato (2017) la capacitación consiste en educación especializada la cual abarca todas las actividades; es decir, que van desde aprender una habilidad motora hasta brindar los conocimientos técnicos, que permite acrecentar habilidades administrativas a los empleados y así como también las actitudes ante problemas sociales, esto último es muy beneficioso para la empresa o entidad.

La capacitación tiene como finalidad ayudar a los empleados de todos los niveles de la organización para lograr cumplir los objetivos estratégicos institucionales de la entidad al facilitarles la posibilidad de lograr obtener el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por el desarrollo de la misma.

De lo mencionado, podemos decir que la capacitación es en todos sus aspectos es una inversión para la institución en el sentido de capacitar a sus empleados al punto de disminuir o eliminar aquella diferencia entre el desempeño actual y el que se espera obtener, permitiendo el alcance de los objetivos organizacionales. Es por ello, que se concluye que la capacitación en definitiva no es un gasto, sino una inversión altamente compensatoria por los rendimientos que genera, tanto para la empresa como para las personas.

Contenido de la capacitación

Según Chiavenato abarca cinco formas de cambio de la conducta como:

- **Transmisión de información:** es el contenido principal de muchos programas de capacitación que está relacionada a la información de la entidad o empresa, sobre sus productos y servicios, también en su organización y políticas, reglas y reglamentos. Por lo que es considerado un conjunto de conocimientos indispensable para que los capacitados sepan qué hacer, cómo, cuándo y dónde. También puede abarcar la transmisión de nuevos conocimientos dependiente del progreso de los trabajadores se vea reflejado en la empresa.

- **Desarrollo de habilidades:** son aquellas habilidades, destrezas y conocimiento directamente relacionadas con el desempeño del puesto actual o de posibles funciones futuras que se dan por encargo en las entidades del estado. La capacitación debe estar orientada hacia la realización idónea de las tareas y actividades que se realizaran en el empresa o entidad; es decir, cómo aplicar la información y los conocimientos que se aprenden.

- **Desarrollo o modificación de actitudes:** se trata del cambio de conducta o de la actitud de los servidores públicos, para modificar aquellas actitudes negativas y convertirlas en algo positivo para ellos mismos y para la entidad, como por ejemplo incrementar la motivación o evolucionar la sensibilidad de las sub gerencias, gerencias o de la alta dirección, además de la supervisión respecto a los sentimientos y reacciones de los trabajadores y/o servidores públicos.

Lo que puede incidir en la consecución de nuevos hábitos y actitudes, principalmente en todo lo relacionado con los usuarios (por ejemplo, la capacitación de los registradores civiles, supervisores, etc.) o también técnicas de ventas en el caso de empresas privadas.

- **Desarrollo de conceptos:** la capacitación puede enfocarse a incrementar la capacidad de abstracción y la creación de nuevas ideas y filosofías en concordancia con lo establecido en las normativas existentes para el sector público,

que facilitan la aplicación de estos conceptos en la práctica de la administración, o para así aumentar el nivel de generalización para formar sub gerentes, gerentes y jefes que piensen en términos globales y amplios en beneficio de la institución.

- **Creación de competencias individuales:** Para Chiavenato este punto está es más importante que las anteriores, porque significa establecer y desarrollar las competencias que serán perdurables en los servidores públicos, como por ejemplo aumentando el conocimiento el “saber”, las habilidades “saber hacer”, el juicio “saber juzgar y decidir” y finalmente las actitudes “saber hacer acontecer” en relación a las diferentes situaciones.

Los cinco tipos de contenido de la capacitación descritos línea arriba pueden utilizarse de manera individual o conjunta. Por ejemplo, las universidades corporativas se enfocan fuertemente en la creación y desarrollo de competencias individuales y duraderas, en respuesta a los cambios que ocurren y van preparando a las personas para eso.

Objetivos de la Capacitación

Son:

- Preparar y formar a los trabajadores (servidores públicos) para realizar de manera inmediata y oportuna diversas funciones y tareas propias del puesto.
- Brindar oportunidades para que los trabajadores (servidores públicos) tengan un desarrollo continuo de manera que les permita realizar otras funciones más complejas o de mayor jerarquía.
- Transformar la actitud de los trabajadores (servidores públicos), para incrementar su motivación para ser más receptivos con las nuevas tendencias de la administración pública, además generar un clima laboral más agradable entre ellos.

La capacitación como responsabilidad del línea y función de Staff

Para Chiavenato (2017) la capacitación es una responsabilidad de línea y también una función del staff. Lo que nos deja claro es que la capacitación de los servidores

públicos es una responsabilidad administrativa; es decir, de los gerentes o subgerentes para el caso de RENIEC, quienes deben recibir asesoría especializada respecto a la gestión de recursos humanos a fin de dar cuenta de esas responsabilidades que son indelegables. En consecuencia, esa política requiere la disponibilidad para los capacitadores del staff.

Para las entidades del estado, es necesario contar con entrenadores que ayuden a mejorar los conocimientos de sus trabajadores; sin embargo, es indispensable para toda entidad del estado dejar evidenciado estas capacitaciones a través de certificados emitidos por empresas especializadas que acrediten dicho conocimiento.

Para Chiavenato, el concepto está sobreentendido en la tarea gerencial en todos los niveles de la organización, pues él refiere que se trata de demostrarlo mediante nuevas tecnologías, guiando paso a paso a los servidores públicos, en el cambio de un proceso tradicional, el presidente, director, el gerente o sub gerente deben saber comunicar, explicar, enseñar, acompañar y evaluar a su personal.

Ciclo de la capacitación

La capacitación es aquel acto intencionado de facilitar los medios que posibilitan el aprendizaje de los servidores públicos, siendo un fenómeno que se muestra como resultado de los esfuerzos de cada persona. Para el autor es un cambio de conducta diaria que se da en todos los individuos de la institución. La capacitación debe procurar la orientación de aquellas experiencias de aprendizaje de una forma positiva y benéfica, a fin de reforzarlas con una actividad planificada, para que los servidores públicos de todos los niveles de la institución amplíen rápidamente sus conocimientos, actitudes y habilidades que les beneficien a ellos y a la entidad.

De esta manera la capacitación abarca una serie programada de hechos visibles; es decir, como un proceso continuo, como un ciclo que se renueva cada vez que este se repite.

2.3. Teoría de la Capacitación de Robbins & Coulter

Para Robbins y Coulter (2018) muchos de los errores se podrían evitar con una mejor capacitación que permita el trabajo equipo, asimismo nos dice que los empleados saben cuáles son los comportamientos en sus áreas de trabajo y las habilidades que necesitan para obtener un acenso y ese puede ser un enfoque de capacitación muy singular que ha tenido resultados.

Asimismo, la responsabilidad de la capacitación de los empleados es una de las actividades de gran importancia que realiza la Administración de Recursos Humanos, lo cual se adapta a las realidades de las entidades públicas, en el caso de RENIEC esta actividad se realiza a través de una planificación anual para los registradores civiles, que es ejecutada por la Escuela Registral (ER).

Asimismo, Robbins y Coulter consideran, que, si el trabajo demanda un cambio, las habilidades del empleado debe cambiar. Con lo que estamos de acuerdo, ya que en las entidades públicas el trabajo puede cambiar de acuerdo a las necesidades del área; es decir, asignación de funciones adicionales o por encargatura, por lo que ellos consideran que los gerentes de cada unidad orgánica o área son los responsables de la decisión del tipo de capacitación que requieren los trabajadores y sobre todo cuando es necesario.

Para RENIEC, que es una entidad pública, las capacitaciones no se pueden dar de forma inmediata, ya que estas deben ser solicitadas por el gerente o sub gerente y programadas por la ER, posteriormente serán plasmados en un Plan Anual de Desarrollo de Capacitaciones.

Tipos de capacitación según Robbins & Coulter

Para Robbins y Coulter (2018) se debe incluir la capacitación profesional específica de cada entidad, habilidades gerenciales y de supervisión, información obligatoria y de conformidad y la capacitación para servicio al cliente. Lo cual se adapta al enfoque del presente informe, ya que la entidad pública busca capacitar al personal del staff con conocimientos específicos en el marco de la Ley de Contrataciones

del Estado, gestión pública, etc., para desarrollar habilidades del Asistente administrativo que desempeña funciones importantes que dan el soporte a la línea de procesamiento.

Según Robbins y Coulter muchas organizaciones consideran que la capacitación sobre habilidades interpersonales de los trabajadores son de alta prioridad ya que conllevan a mejorar la comunicación, solucionar los desacuerdos, trabajo en equipo, servicio al cliente, entre otros. En el siguiente cuadro se describe los tipos más importantes de capacitación:

Tabla 8

Tipos de comunicación.

Tipo	Incluye
General	Habilidades de comunicación, aplicación y programación de sistemas de cómputo, servicio al cliente, desarrollo ejecutivo, habilidades y desarrollo gerencial, crecimiento personal, habilidades de supervisión, y habilidades y comunicaciones tecnológicas.
Específico	Habilidades básicas para equilibrar la vida personal y laboral, educación del cliente, conciencia cultural y de la diversidad, actualización en redacción, administración del cambio, liderazgo, conocimiento de producto y servicios, habilidades para hablar en público y para representaciones, seguridad, ética, acoso sexual, desarrollo de equipos, bienestar, anticorrupción y otros temas.

Fuente: Adaptado de Tipos de comunicación, de Autor Robbins & Coulter (2018)

Métodos de capacitación según Robbins & Coulter

Para los autores existen muchas instituciones públicas y privadas que cada vez más se apoyan en métodos de capacitación más modernos que se basan en el uso de la tecnología, debido a razones obvias como son su fácil acceso, costo y capacidad para suministrar información.

Es por ello, que, hoy en día los gerentes, sub gerentes, supervisores, personal de staff y de línea pueden llevar las capacitaciones tradicionales y al mismo tiempo

basarse en el uso de tecnología. Los autores piensan que las instituciones públicas y privadas se apoyaran cada vez más en las apps de capacitación on line, así como el uso de aplicaciones móviles. Lo que hoy es una realidad, ya que el mundo entero utiliza la tecnología para brindar información y desarrollar las habilidades de los trabajadores.

Tabla 9

Métodos Tradicionales de capacitación

Métodos tradicionales de capacitación
<ul style="list-style-type: none"> • En el trabajo. Los servidores públicos aprenden sus labores simplemente llevándolas realizándolas día a día, por lo general después de una breve inducción. • Rotación de puestos. Los servidores públicos desarrollan las labores de diferentes cargos encomendados en un área específica. • Mentoría y asesoría. Los servidores públicos trabajan con colaboradores experimentados, quienes les proporcionan información necesaria, apoyo y algunas veces estímulo. Normalmente se le conoce a este proceso se le conoce como capacitación de aprendices. • Ejercicios experimentales. Los servidores públicos participan en juegos de roles, simulaciones o cualquier otro tipo de capacitación face to face. • Libros de trabajo/manuales. Los servidores públicos consultan manuales, guías de procedimientos, y otros documentos donde figura los procesos de trabajo, que ayuda a la capacitación para obtener información. • Conferencia en el salón de clases. Los servidores públicos asisten a los talleres e inducciones diseñadas para transmitirles información específica sobre la institución.
Método de capacitación basados en la tecnología
<ul style="list-style-type: none"> • CD-ROM/cintas de audio/podcasts. Los servidores públicos escuchan o ven medios que transmiten información mediante el correo institucional. • Videoconferencias/Teleconferencias/TV satelital. Los servidores públicos participan cuando se transmite información relevante para su aprendizaje. • Educación en línea. (E-Learning): Aprendizaje realizado por internet, en el que los servidores públicos participan de las capacitaciones on line de la Escuela Registral. • Aprendizaje móvil. Conocimientos difundidos a través de los dispositivos móviles.

Fuente: Adaptado de Métodos Tradicionales de capacitación, de Autor Robbins & Coulter (2018)

2.4. Antecedentes nacionales y/o internacionales.

Antecedentes Nacionales:

- **Umiña Flores, Beatriz Silvia** (2017), el trabajo de investigación de Umiña se centró en la problemática del bajo desempeño laboral de los empleados de la empresa Serpetbol Perú S.A.C., demostrando que un Plan de Capacitación si está relacionado con la mejora del desempeño laboral.

El trabajo se basó en el diseño no experimental-transversal lo que llevo al investigador a recolectar los datos en un solo corte, permitiéndole identificar el problema, además utilizó la investigación descriptiva-correlacional para demostrar que la variable capacitación tiene una incidencia directa con la variable desempeño, para su trabajo consideró una población de 36 trabajadores a quienes considero como muestra aplicándoles cuestionarios, dicha información ayudó a que en la prueba de hipótesis se obtuviera un grado de significancia de las variables de 0.146 por lo que concluyó en su trabajo de investigación que si se aplicaba un “Plan de Capacitación” este se relacionaría de manera significativa con el desempeño de los trabajadores.

Es por ello que Umiña, llegó a la siguiente conclusión en su trabajo de investigación: “La aplicación adecuada de un plan de capacitación si se relaciona significativamente con el desempeño laboral”.

- **Rojas Alegría, Sonia** (2018), el trabajo de investigación de Rojas se basó en su experiencia profesional, en teorías y en trabajo de campo, identificando la problemática en la administración pública y en la calidad de la prestación de servicios del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Quellouno, su trabajo se basó en demostrar la importancia de la capacitación y desarrollo del personal, y como este contribuye para tener un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos que brindan un servicio al público.

El estudio de Rojas, se basó en el método de investigación descriptivo, de diseño

transversal, logrando así plantear la pregunta al problema que era el desempeño deficiente, tuvo un enfoque hipotético inductivo, que al plantear su hipótesis le permitió identificar la necesidad de la capacitación continua y el desarrollo de personal administrativo, con el fin de buscar la prestación de servicios administrativos que se aplique de manera eficiente.

El estudio de Rojas, le permitió explicar el nivel de desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad centrándose en la eficacia, eficiencia laboral y la calidad, plasmando la importancia del rendimiento general para los trabajadores del sector público, considerando además la importancia de la toma de decisiones como política de personal a cargo de la gerencia de recursos humanos.

- **Tito Falcón, Orlando Jacinto** (2019), el trabajo de investigación de Tito tuvo como objetivo principal determinar los efectos que tiene la capacitación de personal respecto a la competitividad de las empresas que se encuentran en Lima Metropolitana, el investigador señala que la calidad y la alta productividad de una empresa está garantizada con la capacitación de los recursos humanos ya que es un factor primordial para las organizaciones.

Para su investigación utilizó la herramienta de recolección de datos, mediante el uso y aplicación del instrumento “encuestas” que fue aplicada a una muestra de 361 trabajadores, de la información obtenida y procesada mediante el estadístico SPSS con la prueba del Shi-cuadrado, logró demostrar su hipótesis que indica que los programas de capacitación si influyen de manera positiva en la competitividad de las empresas.

- **Rosales Lucio, Jacob** (2018), el estudio de investigación de Rosales, se centró en la problemática que encontró en la empresa GRUPO PERU L&J S.R.L, su objetivo principal fue establecer la influencia de la variable capacitación en el desempeño laboral, es por eso que en su hipótesis el investigador se plantea el hecho de que la capacitación tiene una influencia de carácter positivo en lo que respecta el desempeño laboral de los trabajadores.

La metodología utilizada por Rojas obedece a una investigación de tipo descriptivo; asimismo, el diseño de estudio utilizado fue no experimental de corte transversal, siendo su población 15 trabajadores de ambos sexos, se consideró la cantidad total como muestra debido a que la población para el estudio era muy pequeña. Por otro lado, el instrumento utilizado en el estudio de investigación fue a través de encuestas cuyos datos fueron ingresadas al SPSS-21, que le permitió un resultado que fue plasmado mediante gráficos y tablas de valorización que le ayudaron para la interpretación de datos.

Finalmente, Rojas concluyo en que su trabajo de investigación había demostrado que, si existe una relación entre las variables capacitación y desempeño laboral que fue respaldado con el resultado del análisis estadístico “chi cuadrado”, este resultado acepta la hipótesis alternativa que se planteó el investigador, donde se afirmó que si existe una relación moderada de carácter positivo entre la capacitación y el desempeño laboral lo cual genera un gran aporte para el presente informe que se desea sustentar.

- **Linares Zamora, Hilda Ruth Sara** (2017), el estudio de investigación de Linares, tuvo como objetivo principal especificar si existía un impacto en el proceso de capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de la “Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima”.

La metodología utilizada por Linares obedece a un nivel investigación de tipo explicativo; asimismo, utilizo el método ex – post facto para sustentar su hipótesis. La población total fueron todos los trabajadores de la empresa; sin embargo, para su muestra se seleccionó 182 trabajadores esto mediante el muestreo aleatorio simple que tuvo un 95% de confiabilidad, lo que respaldaría el objetivo de su trabajo.

La técnica utilizada por Linares para su estudio de investigación fue la encuesta logrando medir las variables de estudio mediante el instrumento “cuestionario” el cual nos dice fue validado por juicio de expertos, además utilizo la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman lo que le aseguro un mínimo margen de error de 0.01 haciendo evidentemente más confiable su investigación.

Finalmente, Linares concluyó en su estudio de investigación que, el proceso de capacitación impacta de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores, lo que nos permite reafirmar que contamos con antecedentes nacionales viables que ayudaran al desarrollo del presente informe.

Antecedentes Internacionales:

- **Dra. Mery Ramos Proaño** (2017), el trabajo de investigación de la Dra. Ramos, tuvo como objetivo evaluar los efectos de la capacitación en el personal de salud del Hospital Pablo Arturo Suárez, con respecto a la Guía de Atención Integral en Violencia de Género, a fin de evidenciar el nivel de conocimiento debido a que la ejecución y cumplimiento de la Guía está directamente relacionado con los pacientes.

Se utilizó una metodología de tipo cuasi-experimental o de intervención, asimismo aplicó tres instrumentos para la recolección de datos, antes y después de la capacitación a través de un test de conocimiento que le permitió analizar sus resultados, su población coincidió con su muestra (entre médicos y enfermeras). También, realizó un análisis descriptivo e inferencial, que dio como resultado que la mayoría de participantes era femenino, jóvenes (no mayor a 40 años) con poca experiencia profesional, con un conocimiento regular de la Guía; sin embargo, después de la capacitación el nivel de conocimiento aumento favorablemente en el personal de salud comprobando su hipótesis, que las variables profesión y capacitación previa si tienen diferencias estadísticamente significativas.

De esta manera, concluyó que el bajo nivel de conocimiento respecto a la Guía de Atención Integral en Violencia de Género del Ecuador por parte del personal de salud de la sala de emergencias mejoró a partir de la capacitación y recomienda incrementar los procesos de capacitación para todo el personal médico.

- **Rojas Santos, Francisco Javier** (2018), el trabajo de investigación de Rojas se realizó en el departamento de Quetzaltenango, en la ciudad de Guatemala, para la empresa “Tenería San Miguel”, durante el estudio de la problemática el investigador identifico a las variables: capacitación y desempeño laboral, siendo su

objetivo principal determinar la relación que existía entre ambas variables.

Rojas consideró el tipo de estudio cuantitativo – descriptivo para su trabajo de investigación, donde su muestra fue de 36 trabajadores a quienes se le aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos que le permitió obtener los datos que permitieron medir las necesidades existentes de capacitación en la empresa, además como estas influyeron en el desempeño laboral.

El tipo de investigación utilizado por Rojas fue de tipo cuantitativo de diseño descriptivo y la metodología estadística utilizada fue la significación y fiabilidad de proporciones Blaxter, lo que le permitió determinar a través de los datos que existía un alto porcentaje de relación entre las variables estudiadas.

Finalmente, Rojas concluyó en su trabajo de investigación que, si existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, por lo que consideró que la empresa debía promover el desarrollo de sus trabajadores por medio de las capacitaciones y que estos se verían en los resultados de la empresa.

- **Chávez Yépez, Navarrete Villota** (2018), el trabajo de investigación de Chavez & Navarrete se centró en encontrar aquellas necesidades de capacitación que requieren los trabajadores de la empresa Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A, en la ciudad de Ambato, Ecuador; con el fin de desarrollar alternativas que serán las más óptimas porque cubrirán las necesidades existentes, y a su vez realizó propuestas para fortalecer el desempeño laboral.

El trabajo en mención inicio con el estudio de aquellos factores que le daban relevancia al problema principal, realizó un diagnostico con base a su muestra que le permitió conocer y determinar los indicadores de la variable desempeño laboral, de esta forma logró elaborar nuevas alternativas como es el diseño de un sistema integral de capacitación para la empresa Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A.

La metodología que se utilizó fue un enfoque cualitativo y cuantitativo, su muestra fue de 100 trabajadores, su recolección de datos se realizó mediante las encuestas

lo que le permitió obtener información necesaria para fundamentar que sí existe una correlación entre la variable capacitación y la variable desempeño laboral.

- **Alava Loor, Gómez Valverde** (2016), el estudio de investigación de Alava & Gómez se realizó en una Institución Pública, en el área de Coordinación Zonal 8, en el país vecino Ecuador, por lo que es interesante tomar como antecedente su trabajo. Tuvo como objetivo analizar la influencia de la Administración de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada Institución, para ello realizó una investigación de campo, logrando identificar que el desempeño de los servidores públicos (trabajadores) disminuía continuamente conforme evaluaba cada periodo; asimismo, la consecuencia era no llegar a cumplir las metas y objetivos de la Institución estudiada.

Los investigadores utilizaron un enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo, el cual fue aplicado a los servidores públicos (trabajadores de la institución) mediante el uso de encuestas y entrevistas que le permitieron recolectar los datos con el fin de conocer cuáles eran las causas del desempeño laboral, esto les permitió presentar una Propuesta para mejorar los subsistemas del área de Talento Humano que afectaría positivamente a los subsistemas de este mediante el uso de un aplicativo que permitiría una mejor coordinación y control con las áreas objeto de estudio, el aplicativo sería el medio que ayudaría al mejor desempeño de los empleados y al logro de los objetivos de la institución pública objeto del estudio.

Finalmente, para los investigadores en su estudio de investigación concluyeron que la Administración del área de Talento Humano que abarca la clasificación de puestos, planificación, selección de personal, formación y capacitación, y la evaluación de desempeño si tienen gran impacto en el desempeño laboral de los trabajadores que son llamados servidores públicos por prestar sus servicios en Instituciones del estado.

- **Bonilla Jurado, Macero Mendez, Mora Zambrano** (2018), el trabajo de investigación de Bonilla, Macero & Zambrano se realizó en la Universidad Técnica de Ambato - UTA, en la ciudad de Cuenca, su enfoque principal es respecto a la

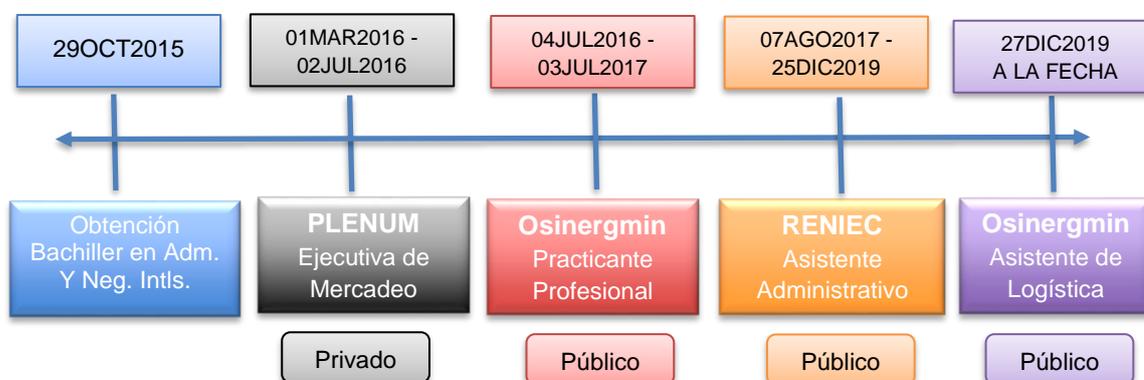
importancia de la capacitación en la gestión administrativa; es decir, en lo significativo que es la capacitación de los trabajadores, y como este puede ser favorable para la institución, demostró que muchos de los aspectos negativos en el clima laboral y en el rendimiento de los trabajadores estaba directamente relacionado a un ineficiente Diagnóstico de Necesidades de capacitación – DNC, también considera que para realizar las capacitaciones se requiere de presupuesto y aunque su ejecución es limitada, se priorizan las necesidades para cumplir con el objetivo, delimitando la población potencial que será capacitado. El trabajo demuestra que la capacitación es una inversión con alto porcentaje de efectividad en beneficio de los trabajadores y de la institución.

III.METODOLOGÍA

Para detallar la metodología que nos llevó a la realización del presente informe, vamos a plantearnos tres preguntas ¿Dónde?, ¿Cuándo? y ¿Cómo?, por lo que es importante realizar una línea de tiempo respecto al desarrollo profesional desde el año en que se obtuvo el Grado de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

Esquema 2

Cronología de desarrollo profesional.



El 04AGO2017 se adjudicó una plaza en el sector público, el PROCESO CAS N° 126-2017-RENIEC por meritocracia, mediante evaluación y entrevista, logrando iniciar en el cargo como “Asistente Administrativo” el 07AGO2017 para el staff de la SGPRC. En esta entidad se prestó servicios hasta el 25DIC2019, con un total de 2 años y 04 meses de servicio.

Posterior a ello, el 23DIC2019 se adjudicó una nueva plaza PROCESO CAS N°136-2019 por meritocracia, después de haber pasado los exámenes del proceso de selección, logrando iniciar en el cargo como “Asistente de Logística” a partir del 27DIC2019 en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, cargo se desarrolla a la fecha.

De acuerdo al esquema 01, la entidad donde se prestó mayor tiempo los servicios

profesionales como Asistente Administrativo, es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), con un total de 2 años y 4 meses. Por ello, el presente trabajo de suficiencia profesional se basa en ese periodo. Asimismo, mencionar que el Sub Gerente en dicho periodo era el Ing. Hernando Pizarro Belleza, quien estuvo en la SGPRC hasta el 31 de julio del 2019, con quien se inició el proceso de análisis del presente informe. Actualmente el Ing. Pizarro es Sub Gerente de otra unidad orgánica del RENIEC.

En relación a lo antes mencionado, el presente informe de suficiencia profesional se realiza en la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles – SGPRC del RENIEC, debido al cargo profesional desarrollado como Asistente Administrativo que es parte del staff de la SGPRC.

Es por ello, que el periodo de estudio considerado para el presente informe es desde el año 2017 al 2019, periodo donde se halla la problemática, se propone la solución y se realiza la capacitación.

En las primeras semanas de inducción para iniciar las funciones detalladas en el perfil de la convocatoria (funciones relacionadas a coordinaciones con la gerencia de talento humano), el Sub Gerente de Procesamiento de Registros Civiles consideró al Asistente Administrativo para ver temas relacionados a los requerimientos de bienes y servicios de la SGPRC, debido a que el Analista (e) quien desarrollaba las funciones como titular no se abastecía ante a las responsabilidades que demandaba su cargo.

En atención a ello, la experiencia laboral del Asistente Administrativo estaba relacionado a la revisión de contratos de empresas supervisoras durante su experiencia en las prácticas profesionales desarrolladas en el OSINERGMIN y con conocimiento general sobre la Ley de Contrataciones del Estado más no como función realizada, se le encomendó la responsabilidad de apoyar al Analista (e), formalizando las nuevas funciones mediante el MEMORANDO N° 001736-2017/GRC/SGPRC/RENIEC (29AGO2017), ratificado con el MEMORANDO N° 000342-2019/GRC/SGPRC/RENIEC (21FEB2019) las cuales se detallan a

continuación:

Cargo: Asistente Administrativo – staff SGPRC

Funciones del puesto (convocatoria) – PROCESO CAS N° 126 -2017-RENEIC (07AGO2017):

1. Emitir y realizar seguimiento a los documentos de la SGPRC en asuntos laborales, dar atención a los documentos recepcionados e informar al personal sobre los documentos dirigidos a estos.
2. Recepcionar las solicitudes emitidas por el personal de la SGPRC, generar los memorandos e informes correspondientes para su trámite con las unidades orgánicas pertinentes.
3. Elaborar y mantener actualizado la asignación de funciones del personal de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles.
4. Gestionar las altas de personal nuevo, emitir informes sobre bajas por renuncia o abandono, gestionar reposiciones o habilitaciones de personal según corresponda.
5. Elaborar y mantener actualizado la asignación de funciones del personal de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles.
6. Gestionar todo lo concerniente con programación de vacaciones, papeletas de permiso, licencias, cambios de turno, regularizaciones de asistencia, recuperaciones de horas, reportes de asistencia y otras actividades afines.
7. Verificar que el desarrollo de las actividades administrativas se realice en el marco de las normas ISO 9001 e ISO 27001.
8. Verificar y controlar el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidas para el desarrollo de las actividades en los Sub procesos de la Sub gerencia de Procesamiento de Registros Civiles.
9. Otras funciones asignadas por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles, relacionadas a la misión del puesto.

Cargo: Asistente Administrativo – staff SGPRC**Asignación de nuevas funciones:**

- MEMORANDO N° 001736-2017/GRC/SGPRC/RENIEC (29AGO2017)
 - MEMORANDO N° 000342-2019/GRC/SGPRC/RENIEC (21FEB2019)
1. Elaborar términos de referencia y especificaciones técnicas para los requerimientos de bienes y servicios cumpliendo con la reglamentación de la OSCE, leyes y reglamentos vigentes.
 2. Redactar los informes de requerimientos de bienes y servicios sobre el Plan Anual Contrataciones – PAC y No PAC de la SGPRC, así como su seguimiento respectivo.
 3. Generar los pedidos de servicios y/o compras aprobadas en el aplicativo SIGA MEF.
 4. Elaborar el informe de conformidad del servicio de limpieza y otros que sean requeridos y/o encomendados por este Despacho.
 5. Elaborar actas de conformidad de los bienes y servicios que han sido recibidos y/o ejecutados en la SGPRC por parte de los proveedores según órdenes de compra y/o servicios, según corresponda.
 6. Apoyar en la elaboración de documentos de gestión para solicitar habilitaciones presupuestarias ante la Gerencia de Planificación y Presupuesto a través de la Gerencia de Registros Civiles, en atención a las necesidades de bienes y/o servicios requeridos por la SGPRC.
 7. Elaborar documentos de gestión para solicitar pasajes y viáticos por Comisiones de Servicios, a fin de que sean trasladados a la Gerencia de Administración a través de la Gerencia de Registros Civiles, tomando en consideración los lineamientos establecidos en los documentos normativos.
 8. Revisar y verificar los expedientes de rendición de viáticos de los comisionados de la SGPRC de acuerdo con lo establecido en la Directiva DI-231-GAD/003 **“Solicitud, Otorgamiento Y Rendición De Cuenta Por Comisión De Servicio”** para su gestión correspondiente.
 9. Apoyar en la elaboración del proyecto del Cuadro de Necesidades de

bienes y servicios de la Sub Gerencia necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades.

10. Apoyar en la elaboración de proyectos de presupuestos para la ejecución de incorporaciones de OREC, procesos electorales, proyectos institucionales y otros que son solicitados a la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles.
11. Participar en los comités de selección, si el Órgano de Contrataciones así lo requiere.
12. Reportar las Incidencias y Deficiencias ocurridas en la SGPRC para su remisión a la Gerencia de Registros Civiles.
13. Cumplir estrictamente las normas, procedimientos y directivas que involucran a los Sistemas de Gestión de la línea de procesamiento de Registros Civiles (Calidad, Seguridad de la información y Producción de Microformas).
14. Mantener el control del material, bienes y equipos asignados para el desarrollo de sus actividades, bajo su responsabilidad.
15. Informar con anticipación cualquier dificultad que impida el cumplimiento de sus funciones y de no hacerlo asumir la responsabilidad de acuerdo a su competencia.
16. Cumplir con los horarios y políticas de trabajo establecidos.
17. Dar cumplimiento de las disposiciones de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles de manera adecuada y dentro de los plazos establecidos.
18. Otras funciones que le asigne la SGPRC.

De acuerdo a las nuevas funciones encomendadas, se dio inicio a la inducción por parte del Analista (e) quien había aprendido el desarrollo de sus funciones de manera empírica.

La inducción no era continúa debido a la carga laboral que llevaba en ese momento el Analista (e), porque estaban en un proceso de incorporación de Actas Registrales a nivel nacional. Por lo que, el desarrollo de las funciones encomendadas al Asistente Administrativo se realizó buscando historiales de requerimientos en el

Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) utilizado por el RENIEC, también se hizo consultas con el Gestor Logístico asignado a la SGPRC/GRC; cabe mencionar, que los Gestores Logísticos reciben todos los requerimientos de la entidad, por lo que hacer una consulta y obtener la respuesta no se daba en el tiempo oportuno.

Para el caso de contrataciones con el estado; es decir, la contratación de diferentes bienes o servicios que requieren las entidades públicas para cumplir con sus actividades y por ende con sus objetivos institucionales, existe Ley N°30225 y su Reglamento que aplica a todas las entidades públicas del estado peruano y para aquellas empresas privadas que decidan contratar con el estado; sin embargo, son objeto de supervisión por el OSCE todas las contrataciones realizadas por las entidades públicas, en caso de existir alguna observación, irregularidad, negligencia, etc., que cause perjuicio para la entidad en concordancia con lo señalado en la Ley de Contrataciones del Estado, serán sujetas a sanciones administrativas, civiles o penales derivadas de la infracción los cuales recaen sobre el servidor (es) público (s) que participaron en el proceso.

Por otro lado, cuando las áreas usuarias elaboran sus requerimientos de bienes y servicios pueden ser de contrataciones menores a 8 UIT, donde no es obligatorio ceñirse a la Ley de Contrataciones pero están sujetas a ser supervisadas por el OSCE, para asegurar el principio de transparencia en el proceso de contratación, estos requerimientos se hacen a través de órdenes de compra o servicio a través del Sistema SIGA MEF, también hay contrataciones de bienes y servicios superiores a las 8UIT donde si interviene un comité de selección y se rige por los tipos de procesos señalados en la Ley N°30225, en función del monto establecido por el OSCE.

Cuando no se tiene un conocimiento amplio sobre la Ley de contrataciones y de sus modificatorias, así como la capacidad de interpretación tanto de la Ley como de su Reglamento, es complicado elaborar los Términos de Referencia - TdR (para servicios) o Especificaciones Técnicas – EE. TT (para bienes).

El Sub Gerente de la SGPRC, anualmente recopila las necesidades de capacitación para todo el personal; es decir, del equipo que conforma el staff y del personal de la Línea de Procesamiento de Actas Registrales, que necesitan capacitarse o reforzar sus conocimientos, esto debido a que las normativas, leyes y sus reglamentos, por las cuales se rigen las entidades públicas no son estáticas, pues están sujetas a cambios, modificaciones y/o actualizaciones, de igual manera la normativa interna del RENIEC, a continuación se detalla información sobre el estado de las capacitaciones solicitadas por la SGPRC.

Tabla 10

Estado de las capacitaciones solicitadas por la SPRC.

Capacitaciones concluidas	Capacitaciones en proceso	Capacitaciones pendientes de ejecución
<ul style="list-style-type: none"> • Almacén, distribución y control patrimonial. • Atención de calidad al usuario, libro de reclamaciones y gestión de reclamos. • Indicadores de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de causa y herramientas de calidad. • Coaching organizacional. • Comunicación efectiva. • Intensivo en registros civiles Interpretación de la norma ISO 9001:2015 • Liderazgo y manejo de equipos de trabajo. • Paleografía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Excel II • Gestión por proceso. • Gestión integral del riesgo • Ley de transparencia y acceso a la información Ley 27806 • Modelo de procesos – BIZAGI • Modelamiento de arquitectura de procesos – ARCHI • Organización y Gestión de Archivos • Reglamento de contrataciones con el estado • Sistema de Gestión de la Calidad • Sistema Integrado Trámite Documentario

Fuente: SGPRC – RENIEC2019

Para el caso de, las capacitaciones para los servidores públicos que ingresan a la SGPRC o son trasladados a otra área son tratados por la Gerencia de Talento Humano - GTH, quien remite el listado a la Escuela Registral - ER y este convoca a las áreas especializadas del RENIEC para el curso de Inducción al nuevo servidor, de tal forma que se cubra todos los aspectos del contexto interno de la Institución, cuya participación es obligatoria en los cursos, talleres, charlas,

sensibilizaciones, seminarios y otras acciones para el aprendizaje en las modalidades presencial, semipresencial y a distancia que se encuentran en el Plan de Desarrollo de Personas – PDP en concordancia con el Plan Anual de Actividades Académicas – PAAAC del RENIEC.

Por otro lado, si se requiere de capacitaciones en el programa de especialización (externa), se procede de acuerdo a lo señalado en la Guía de Procedimiento GP N°414-ER/SGFC/001 “Formación y capacitación de la Escuela Registral”, donde señala que las unidades orgánicas deben solicitar la opinión a la ER para la capacitación externa, la cual debe estar acompañado de los TdR junto con la propuesta académica, de ser favorable la opinión, la ER remite el expediente a la GTH, este emite la opinión respecto de los servidores que participaran en la capacitación, de ser favorable, comunica a la unidad orgánica solicitante, quienes deberán contar con la habilitación presupuestal, finalmente el expediente será enviado a la Gerencia de Administración - GAD para el trámite correspondiente. Esto en el caso de ser aceptado y cuente con la habilitación presupuestal, caso contrario será observado y devuelto.

Otra forma de solicitar las capacitaciones, es mediante el Diagnostico de Necesidades de Capacitación – DNC, documento mediante el cual se identifica los conocimientos, habilidades y actitudes que los trabajadores del RENIEC requieren desarrollar o fortalecer para desempeñar eficazmente sus funciones, el DNC es enviado por todas las unidades orgánicas al finalizar el año fiscal a la ER, este sirve de base para la planificación de las actividades de capacitación y elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP; sin embargo, estas son evaluadas en función de los recursos de la entidad, necesidad del área solicitante y de acuerdo al perfil del puesto del servidor público.

Por lo antes mencionado, las capacitaciones para el desarrollo de actividades administrativas de las áreas usuarias, en este caso específico la SGPRC en temas referente a “Contratación de Bienes y Servicios”, “Ley N°30225 – Ley de Contrataciones del Estado”, “Reglamento de la Ley de Contrataciones”, etc., no son prioridad para la institución en contraste con la evidencia, al no haberse ejecutado

en el año 2018 y 2019; posiblemente la Institución no priorice la capacitación a las áreas usuarias por los siguientes motivos:

- La entidad cuenta con el Órgano Encarado de las Contrataciones – OEC (Logística),
- Por falta de recursos económicos (presupuesto),
- Por la rotación de personal (renuncias, temas sindicales, licencias, vacaciones, descansos médicos, etc.),
- Porque las funciones encomendadas o por encargo (e) son distintas a las señaladas en el perfil del puesto de convocatoria, etc.

Asimismo, es necesario mencionar que en las entidades del estado no es un requisito que el personal que realiza funciones relacionadas al requerimiento de bienes y servicios que se encuentran en las áreas usuarias estén certificados por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE, pues es el OEC (órgano encargado de las contrataciones) que normalmente es el área de logística de cada entidad, quien tiene la responsabilidad de apoyar y brindar el asesoramiento a las áreas usuarias para formular sus requerimientos.

Sin embargo, en la práctica no se aplica por la carga laboral, ocasionando que los TdR o las EE. TT., sean observadas y devueltas a las áreas usuarias para su corrección una y otra vez, este círculo se repetirá las veces que sean necesarias hasta que los requerimientos estén bien elaborados, causando retrasos en su ejecución, para citar algunos ejemplos de observación y devolución al are usuaria:

- No se logra pluralidad de proveedores,
- No se considera las penalidades en los requerimientos,
- Las penalidades y otras penalidades están mal realizadas,
- Falta aplicar las bases actualizadas por le OSCE,
- Falta opinión técnica,
- Falta presupuesto para el requerimiento.
- Surgen preguntas en la indagación de mercado que deben ser verificadas y de ser necesario cambiar los requerimientos, etc.

En relación a los antes expuesto, es necesario identificar los cargos del staff de la SGPRC que requieren capacitaciones de especialización para mejorar el desempeño de sus funciones; en ese sentido, se elaboró una tabla, priorizando los cargos que están directamente relacionados con los requerimientos de bienes y servicios:

Tabla 11

Staff de la SPRC.

Personal del staff	Actividades relacionadas al requerimiento de bienes y servicios	Requieren de capacitación y/o actualización Ley N°30225 y Reglamento
Secretaria	No	No
Asesor legal – Actas Reg.	No	Si
Analista (e)	Si	Si
Asistente Administrativo	Si	Si
Asistente de Personal (e)	No	No
Gestor Líder (e)	No	No
Coordinador Patrimonial (e)	No	No
Supervisor de Herramientas informáticas	No	No

Fuente: SGPRC-2019

Tabla 12

Personal (línea) que brinda apoyo administrativo al Staff de la SPRC.

Personal de Línea con funciones encomendadas para apoyar al Staff	Actividades relacionadas al requerimiento de bienes y servicios	Requieren de capacitación y/o actualización Ley N°30225 y Reglamento
Apoyo Administrativo (e)	Si	Si
Apoyo operativo – A.L.	No	No
Apoyo operativo - SS. GG.	No	No

Fuente: SGPRC-2019

De acuerdo al análisis realizado, el presente informe busca proponer una solución a la problemática que se halló en el FODA en el numeral 1.3, donde se determinó la siguiente pregunta:

¿Cuál es el factor determinante que ayudará de manera oportuna en el desempeño de las funciones administrativas del Staff para el cumplimiento de los objetivos de la SGRPC respecto a la elaboración de requerimientos de bienes y servicios?

Para profundizar en la problemática encontrada, veremos las normativas que intervienen en el desarrollo de las actividades de la SGPRC de manera general y en el desarrollo del personal que requiere las capacitaciones de especialización. A fin de determinar los temas más importantes para reforzar.

Procedimientos de la SPRC

En la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles se utilizan Directivas Internas (DI), Guías de Procedimientos (GP), Manuales de usuario (MU), entre otros, que ayudan al personal operativo a desarrollar sus funciones de la línea de producción. Por otro lado, el personal administrativo del staff que realiza funciones relacionadas al requerimiento de bienes y servicios también cumple con diferentes normativas para cumplir sus funciones asignadas. A continuación, veremos las normativas más importantes:

Línea de Procesamiento de Registros Civiles:

- GP-405-GRC-SGPRC-010-RS-000090-2017-SGEN-RENIEC
Guía de Procedimiento del “Procesamiento de Actas Registrales de la SGPRC”, aprobada por Resolución Secretarial N°90-2017-SGEN/RENIEC (22DIC2017)
- GP-417-GRC-005-RS-000086-2017-SGEN-RENIEC
Guía de Procedimiento del “Aseguramiento de la Calidad del Proceso de Registros Civiles”, aprobada por Resolución Secretarial N°86-2017-

SGEN/RENIEC (13DIC2017)

- MCE-205-GRC-SGPRC-001-RS-19-2019-SGEN-RENIEC FF
Manual para Certificaciones para la “Producción de Microformas para la Línea de Procesamiento de la SGPRC”, aprobada por Resolución Secretarial N°19-2019-SGEN/RENIEC (28FEB2019)

Staff – Asistente Administrativo / Analista (e) / Apoyo Administrativo (e):

- MU-353-GTI-SGIS-150-RG-000021-2015-GTI_RENIEC
Manual de Usuario del “Sistema Integrado de Trámite Documentario”, aprobado por Resolución Gerencial N°21-2015-GTI/RENIEC (06MAY2015)
- DI-417-SGEN-010-RS-063-2017-SGEN-RENIEC
Directiva de “Gestión Documental del RENIEC”, aprobado por Resolución Secretarial N°063-2017-SGEN/RENIEC (15SET2017)
- DI-441-GPP-009-RS-000138-2019-SGEN_RENIEC
Directiva de “Formulación, Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) Multianual”, aprobado por Resolución Secretarial N°138-2019-SGEN/RENIEC (17DIC2019)
- Lineamientos y Disposiciones para la Contratación de Bienes y Servicios 2019 – remitidos con memorando a la SGPRC por la Logística/GAD.
- DI-231-GAD-003-RS-151-2019-SGEN-RENIEC
Directiva de “Solicitud, Otorgamiento y Rendición de Cuenta por Comisión de Servicio”, aprobado por Resolución Secretarial N°151-2019-SGEN/RENIEC (30DIC2019)
- DI-399-OSDN-010-RS-000054-2019-SGEN_RENIEC
Directiva “Obtención de Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (CITSE) – RENIEC”, aprobado por Resolución Secretarial

N°054-2019-SGEN/RENIEC (25JUN2019)

De cumplimiento general para todos los servidores del RENIEC – Staff y

Línea:

- RIT – Reglamento Interno de Trabajo, aprobado por Resolución Jefatural N°00-2003-JEF/RENIEC (JUN2003)
- RISST – Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (27DIC2018)
- DI-411-GTH-010-RS_158-2018-SGEN
Directiva “Entrega de Puesto de los Servidores Civiles del RENIEC”, aprobado por Resolución Secretarial N°158-2018/SGEN/RENIEC

Coordinaciones Institucionales para ejecutar la propuesta de solución

Ante el problema encontrado en el área, en el mes de junio del 2019 se inicia la búsqueda de información para proponer una solución rápida que permita la capacitación lo más pronto posible, por lo que se hizo búsquedas de cursos de especialización mediante el internet.

Se identificó a las siguientes instituciones educativas que ofrecían cursos de especialización y diplomados a través de sus páginas web institucionales:

- Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP / Centro de Análisis y Resolución de Conflictos
Ofrece: Curso de Especialización en Contrataciones con el Estado (120 hrs lectivas o académicas)
Costo: S/ 3,500.00 – No Incluye I.G.V.
- Escuela Nacional de Capacitación y Actualización Profesional – ENCAP
Ofrece: Curso Contrataciones del Estado (120 hrs académicas)
Costo: S/ 170.00
- Formando Expertos para un mejor Estado – CEPEG

Ofrece: Diplomado Especializado en Contrataciones del Estado (200 hrs académicas)

Costo: S/ 600.00

- Cámara Nacional de Comercio del Perú – CNCP
Ofrece: Diplomado en Contrataciones del Estado (280 hrs lectivas)
Costo: S/270.00 – No Incluye I.G.V.
- Subdirección de Desarrollo de Capacidades del OSCE
Ofrece: Taller semipresencial de Formulación de Requerimientos - LIMA
Costo: gratuito – pero requiere de autorización de la entidad.

Entonces se hizo la siguiente valorización:

Tabla 13

Valorización y selección de la empresa y curso a seleccionar.

Entidad / Institución	Tipo de Capacitación	Modalidad	N° horas Académicas / Lectivas	¿Requiere inversión? S/	¿Es órgano rector?	¿entregan certificado?	¿Requiere evaluación?
PUCP	Curso de Especialización	Presencial	120	si	no	si	si
ENCAP	Curso	Presencial	120	si	no	si	si
CEPEG	Diplomado	Presencial	200	si	no	si	si
CNCP	Diplomado	Virtual	280	si	no	si	si
SDCC - OSCE	Taller	Semipresencial	24	no	si	si	si

Fuente: SGPRC-2019

De acuerdo a la valorización realizada, se seleccionó al SDCC -OSCE, porque:

- No requiere de inversión económica, lo que supone un alivio para la Institución en temas de presupuesto y para el servidor quien no deberá asumir el costo.

- **La SDCC es la Sub Dirección de Desarrollo de Capacitaciones del OSCE**, siendo el OSCE el órgano supervisor de las contrataciones del Estado, encargado de promover el cumplimiento de la Ley N°30225 y su reglamento, promoviendo las mejores prácticas en la contratación de bienes y servicios. Uno de los puntos más relevantes por lo que fue elegido.
- **Cuenta con una programación anual** de todos los eventos de capacitación que ofrece a servidores públicos y privados que desarrollan funciones en el área de logística y/o desean tener conocimientos. No es excluyente para personal que labora en las áreas usuarias.
- Ofrece una **amplia gama de capacitaciones en el marco de la Ley de Contrataciones y sus modificatorias** realizados mediante seminarios, talleres, charlas con especialistas certificados por el mismo OSCE.
- **Realiza evaluaciones** rigurosas para todos los participantes, y
- Ofrece **certificados registrados en su portal institucional** a aquellos participantes que aprueban la capacitación. Aquí cualquier entidad pública o privada puede verificar la veracidad de la participación, sobre todo la aprobación del participante.

De acuerdo a la selección realizada, se procede a revisar la programación de capacitaciones del OSCE ofrecida para los meses de junio a diciembre del 2019, considerando que las capacitaciones sean realizadas en la ciudad de Lima, en un distrito céntrico; además, se considera la capacitación más urgente e importante siendo la seleccionada **“Formulación de Requerimientos de Bienes y Servicios”**, que puede ser verificada en el cronograma de capacitaciones del OSCE 2019 en el siguiente enlace del OSCE <https://www.meespecializo.pe/2020/05/cronograma.html> (ver el anexo N° 29)

Una vez seleccionada la capacitación se revisa la descripción detallada del taller, los requisitos, términos y condiciones para la inscripción y penalización; así como para la emisión de constancias y certificados derivados de los eventos de

capacitación organizados por la subdirección de desarrollo de capacidades en contrataciones del estado del OSCE. (ver anexos del 01 al 28)

Figura 10

Detalle de capacitación seleccionada.

The image shows a screenshot of a calendar application. At the top, it displays 'Hoy' with navigation arrows, the date 'viernes, 13 septiembre 2019', and tabs for 'Semana', 'Mes', and 'Agenda'. The main content is a calendar entry for '4:30pm Taller Semipresencial de Formulación de Requerimientos - LIMA' on 'vie, 13 septiembre 2019, 4:30pm - 7:00pm'. The description is 'TALLER SEMIPRESENCIAL DE FORMULACIÓN DE REQUERIMIENTOS - Lima'. The entry lists various details:

- Fecha: Del 13 al 25 de setiembre de 2019
- Horas: 24 horas
- Lugar: Lima
- Dirección: Sala Machu Picchu 4to piso - Edificio Central de Osce - Av. Gregorio Escobedo s/n Cdra. 7 - Jesús María - Lima
- Vacantes: 40 participantes
- Dirigido al: personal que trabaja en el área usuaria o en el órgano encargado de las contrataciones de las entidades públicas.
- Requisito: Tener cuenta personal de correo electrónico de gmail
- Metodología: Taller semipresencial (Clases virtuales con taller presencial)
- Preinscríbese: Clic aquí. Debe adjuntar solicitud de beca (Descargar modelo)
- Listas de Inscritos: [Clic aquí](#)
- Programa del curso:
 - Clases virtuales (vía classroom): Del 13 al 19 de setiembre de 2019
 - Taller presencial: Viernes 20 y sábado 21 de setiembre de 8.30 am a 6.30pm. ASISTENCIA OBLIGATORIA
 - *Para las clases presenciales deberán llevar laptop y celular con android con datos de internet.
 - Clases virtuales (vía classroom): Del 22 al 25 de setiembre de 2019.
- *Temario:
 - Formulación y análisis del requerimiento
 - Cuadro consolidado de necesidades
 - Desarrollo de casuística

 At the bottom, there are 'Términos y condiciones' and 'Más información en:' sections with contact details for the Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado.

Fuente: cronograma de capacitaciones del OSCE – 2019

<https://www.meespecializo.pe/2020/05/cronograma.html>

Una vez revisado los requisitos, se procede a comunicar a los servidores del staff de la SGPRC que necesitan la capacitación, para confirmar su participación y responsabilidad en la asistencia, ya que de acuerdo a lo señalado por el OSCE el incumplimiento del curso se verá reflejado en la penalización; es decir, imposibilidad de participar por 01 año en los eventos realizados por el OSCE.

Posterior a eso, se comunica al Sub Gerente de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC), sobre la necesidad de participar en la capacitación del OSCE el cual tiene beneficios y no genera costo de inversión, por el contrario, generaría un impacto positivo para el desarrollo de las actividades de los siguientes cargos del staff:

- Analista (e) – Freddy Ramos Luis
- Asistente Administrativo – Sonia Mena Colqui

- Apoyo administrativo (e) – Haydee Llatas Navarro

Con la aprobación correspondiente del Sub Gerente de la SGPRC, se procede de acuerdo a los “Términos Y Condiciones Para La Inscripción Y Penalización; Así Como Para La Emisión De Constancias Y Certificados Derivados De Los Eventos De Capacitación Organizados Por La Subdirección De Desarrollo De Capacidades En Contrataciones Del Estado Del OSCE”, según los siguientes numerales:

- **5. Procedimiento de inscripción**, los participantes ingresan por la página web del OSCE, en la sección desarrollo de capacitaciones, opción capacitación, luego deben seleccionar el cronograma de actividades y finalmente llenar el “**formulario de registro de preinscripción**”. (ver anexo 03)
- **6. Declaración jurada**, aquí los participantes declaran ante la administración pública, que los datos consignados en los formularios son verdaderos y exactos, ya que son pasibles de fiscalización posterior. (ver anexo 03)
- **7. Selección de participantes**, la SDCC del OSCE selecciona a los participantes que se preinscribieron utilizando cinco criterios (ver anexo 03). Finalmente, se publica la lista de participantes seleccionados en su portal institucional.

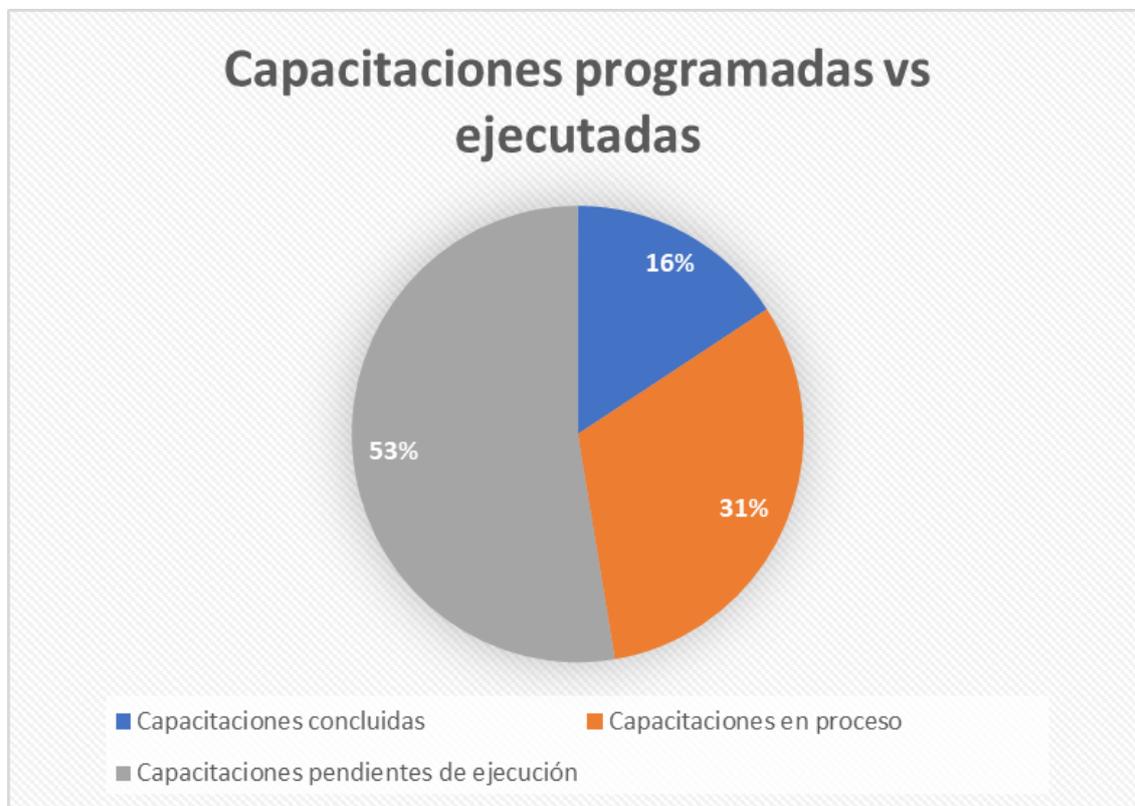
En los anexos al presente informe, se pueden observar los pasos realizados para la inscripción, los comunicados realizados por el SDCC del OSCE a uno de los participantes, la temática realizada a través del classroom, así como la foto grupal de fecha 21SET2019 y los 17 certificados emitidos por el OSCE para los participantes aprobados.

Es importante mencionar que, debido a que el RENIEC tiene políticas muy estrictas de seguridad de la información, no es posible compartir documentación interna como los memorandos o informes de gestión, a excepción de aquellos publicados en el portal de transparencia de su web Institucional.

IV. RESULTADOS

Grafica 1

Capacitaciones programadas vs ejecutadas.



De la gráfica N° 01, podemos observar que, solo 16% de las capacitaciones solicitadas por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) fueron realizadas hasta el 31 de julio del 2019, mientras el 31% se encontraban en proceso de ejecución; sin embargo, quedó pendiente de ejecución el 53%, lo cual representa un porcentaje muy alto en consideración a lo ejecutado.

Grafica 2

Servidores Públicos del Staff – SGPRC Seleccionados para ser inscritos en el Taller

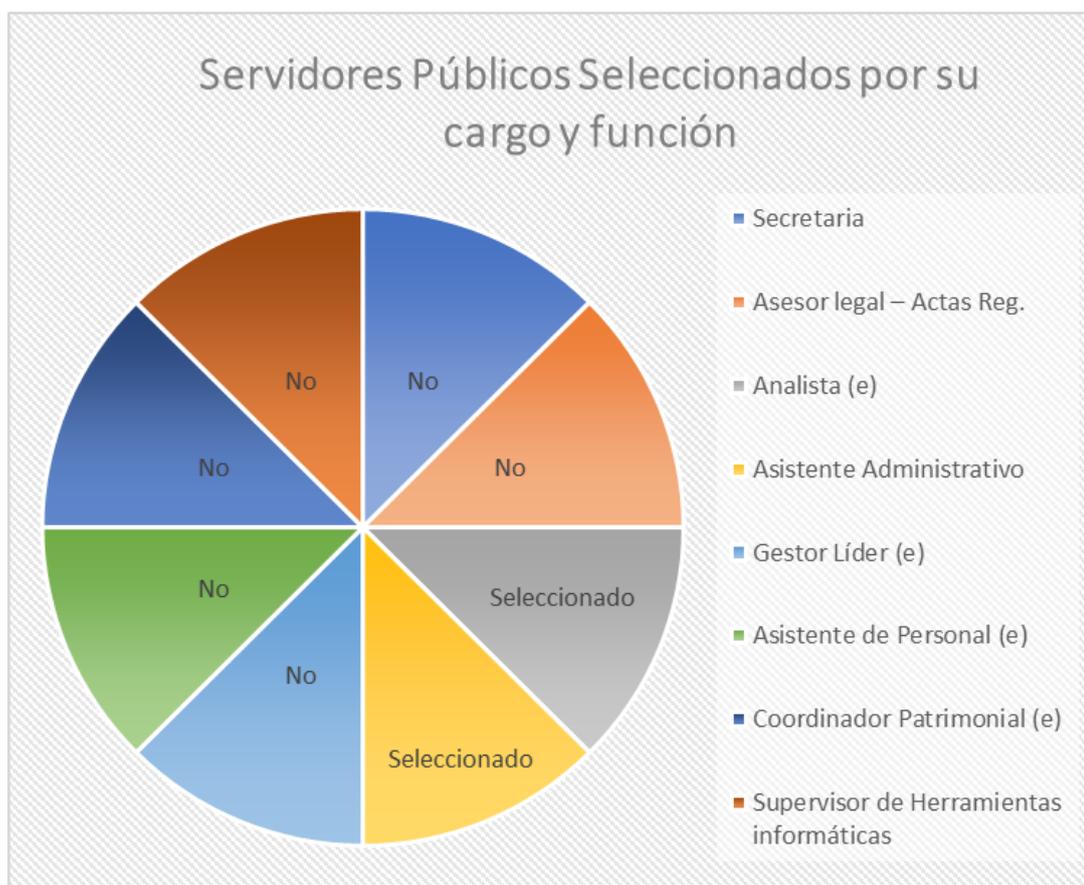
Semipresencial de Requerimientos de Bienes y Servicios – OSCE.



De la gráfica N° 02, podemos observar que, solo 25% de los Servidores Públicos del Staff de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) realizaban funciones relacionadas de manera directa con las gestiones de los requerimientos de bienes y servicios para la línea de Procesamiento de Registros Civiles.

Grafica 3

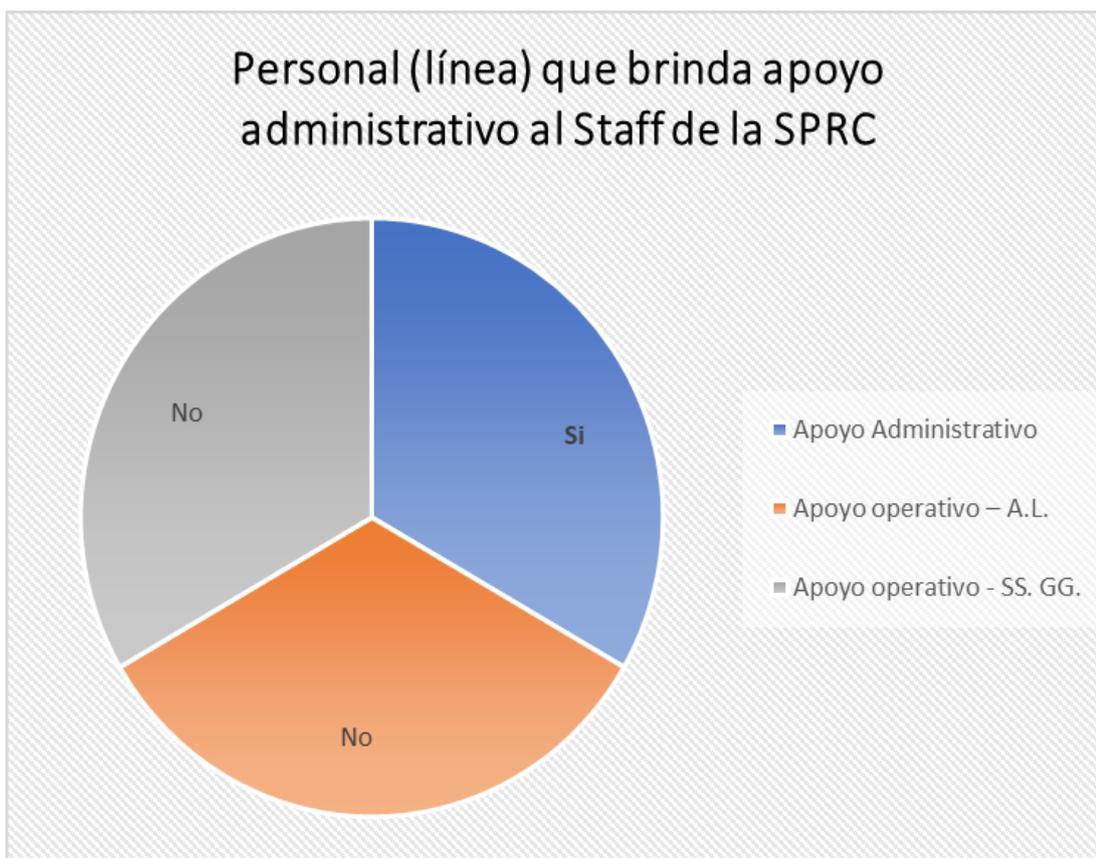
Selección de los Servidores Públicos del Staff – SGPRC por cargo y funciones para ser inscritos en el Taller Semipresencial de Requerimientos de Bienes y Servicios – OSCE.



De la gráfica N° 03, podemos observar que, de los 08 Servidores Públicos que conforman el Staff de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles – SGPRC, se realizó una valorización en función a sus cargos y sus funciones, siendo seleccionados el Analista (e) y el Asistente Administrativo, quienes desarrollaban funciones relacionadas a los requerimientos de bienes y servicios, ambos Servidores fueron inscritos en el Taller Semipresencial de Requerimientos de Bienes y Servicios – OSCE.

Grafica 4

Servidores Públicos de línea que brindan apoyo al Staff – SGPRC Seleccionados para ser inscritos en el Taller Semipresencial de Requerimientos de Bienes y Servicios – OSCE.

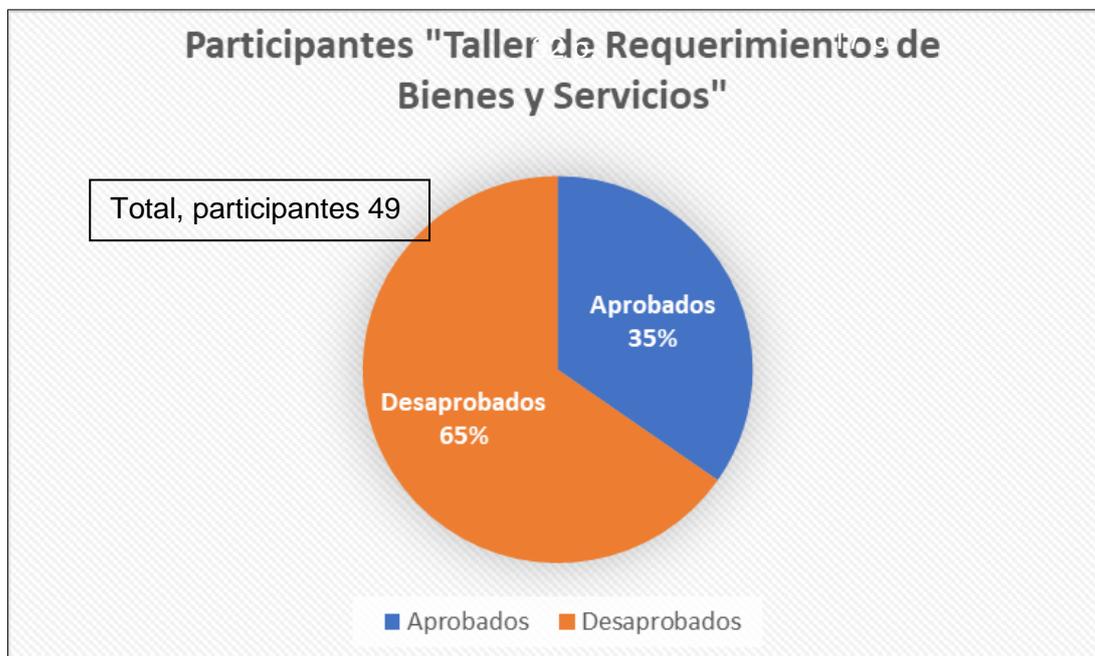


De la gráfica N° 04, podemos observar que, de los 03 Servidores Públicos de Línea quienes realizaban funciones administrativas de apoyo, encomendadas en adición a sus funciones, al Staff de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC), solo 01 fue considerado de acuerdo a la valorización realizada de acuerdo a su cargo y sus funciones, siendo seleccionado el Apoyo Administrativo (e), quien fue inscrito en el Taller Semipresencial de Requerimientos de Bienes y Servicios – OSCE.

Grafica 5

Participantes aprobados vs desaprobados del Taller Semipresencial de

Requerimientos de Bienes y Servicios – OSCE.

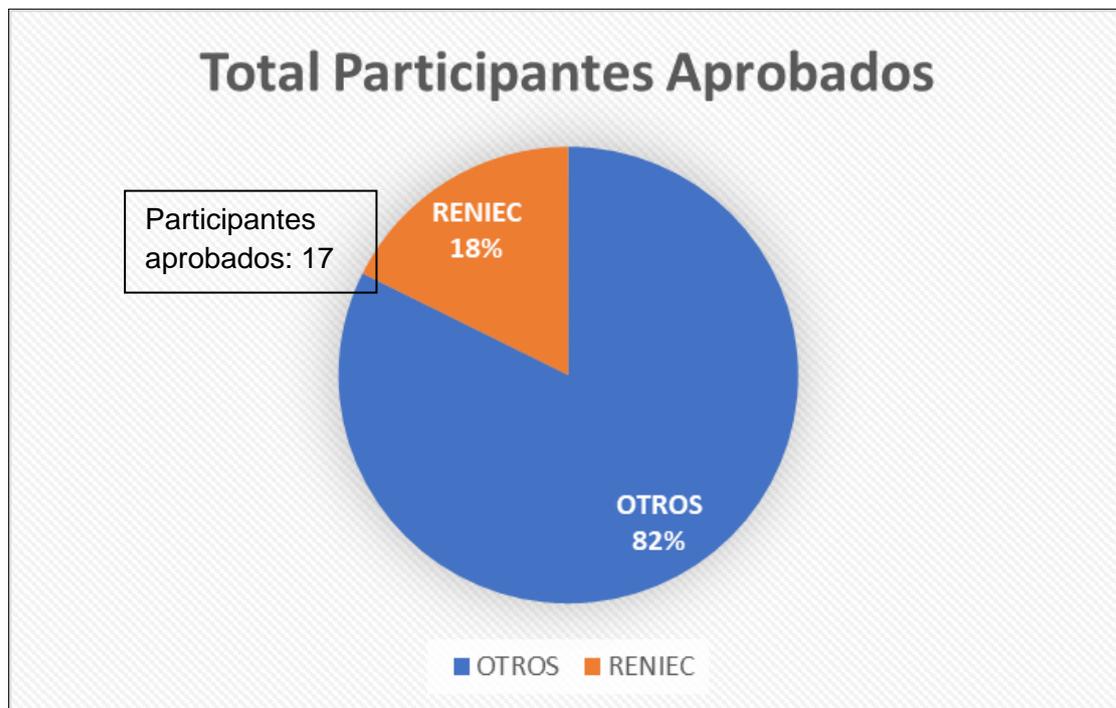


De la gráfica N° 05, podemos observar que, del total de 49 participantes seleccionados y registrados en la plataforma classroom del taller de Requerimientos de Bienes y Servicios, solo aprobaron 17 participantes, lo que representa solo un 35% del total, de acuerdo a los certificados emitidos que figuran en la página institucional del OSCE, en su enlace, en la pestaña Constancias, año 2019, mes setiembre.

Cabe mencionar que, durante la capacitación ofrecida por la Subdirección de Desarrollo de Capacidades del OSCE, se realizaron diferentes evaluaciones, trabajos grupales, estudio de casuísticas, exposiciones y trabajos individuales, lo que permitió una evaluación rigurosa para todos los participantes, a consecuencia de ello, se logró mejorar la capacidad de análisis e interpretación de la Ley de contrataciones, orientados a la elaboración de requerimiento de bienes y servicios de todos los participantes.

Grafica 6

Participantes aprobados del Taller Semipresencial de Requerimientos de Bienes y Servicios – OSCE.



De la gráfica N° 06, podemos observar que, de los 17 participantes aprobados, 03 participantes corresponden a los Servidores públicos que conforman el Staff de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) del RENIEC, lo que representa el 18% del total de aprobados.

Gracias al resultado obtenido, respecto a la aprobación del taller, se observó que, los servidores públicos de la SGPRC lograron un mejor desempeño laboral al contar con los conocimientos, además de haber pasado por una rigurosa evaluación que significó un logro profesional, también significó un desarrollo personal para ellos, que cambió positivamente su percepción de ellos mismos, esto los motivó a seguir capacitándose e interiorizar la mejora continua en beneficio de la entidad y de ellos mismos.

V. CONCLUSIONES – APORTES

- El objetivo principal del RENIEC es identificar a todos los peruanos para que tengan accesos a los diferentes servicios básicos y programas sociales que ofrece el Estado, en concordancia con ello, todas las unidades orgánicas del RENIEC se enfocan en los cinco procesos claves, con actividades directas e indirectas que se realizan siempre en beneficio del ciudadano, por ello se busca la mejora continua en todos los aspectos, así mismo los servidores públicos de la Sub Gerencia Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) del RENIEC están alineados con la Cultura Organizacional buscando siempre mejorar su desempeño.
- La Sub Gerencia Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) es más que una Línea de Procesamiento, porque involucra gran cantidad de servidores públicos en las tareas y actividades operativas que a su vez necesitan de soporte administrativo en gestiones de asesoría legal, coordinaciones con las diferentes Sub Gerencias de la Gerencia de Talento Humano, de infraestructura, de patrimonio, presupuesto, soporte técnico, servicios generales, etc. Es por eso que, considerar a la SGPRC solo como línea operativa es un error, ya que involucra muchas gestiones con diferentes unidades orgánicas y requiere de un equipo bien conformado con un perfil establecido y reconocido como tal.
- Asimismo, se encontró que solo un 16% de las capacitaciones solicitadas por la Sub Gerencia Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC), para su personal tanto de línea como administrativo que conforma el staff, había concluido al 31 de julio del 2019, evidenciando que había capacitaciones pendientes por ejecutar las cuales están a cargo de la Sub Gerencia de Capacitación y Formación (SGCF) de la Escuela Registral (ER), lo cual representa un problema para aquellos servidores públicos que necesitan reforzar y/o adquirir nuevos conocimientos para desempeñar las funciones asignadas.
- En atención a lo antes mencionado, la Sub Gerencia Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) decidió ver alternativas de solución mediante la propuesta realizada por su Asistente Administrativo, aceptando la búsqueda de

capacitaciones relacionadas a la Ley de Contrataciones del Estado a través de diferentes entidades educativas especializadas, siendo seleccionada la mejor alternativa de acuerdo al sustento en cuanto a los beneficios que ofrecía el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE para el personal de staff.

- Los servidores públicos que conforman el staff de la Sub Gerencia Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) que participaron de la capacitación resultaron aprobados después de pasar todas las evaluaciones rigurosas llevadas a cabo por el OSCE, cabe precisar que solo aprobaron 17 de 49 participantes, lo que demuestra que el nivel académico de los servidores públicos son las necesarias para ejecutar funciones administrativas que le demanden mayor responsabilidad, siempre que estas sean reforzadas con capacitaciones de formación o especialización debido a las modificatorias que se realizan a las normativas por las cuales se rige el RENIEC.

VI. RECOMENDACIONES

- Considerar a los servidores públicos que realizan funciones administrativas relacionadas con los requerimientos de bienes y servicios, de las áreas usuarias, para que participen en las capacitaciones de especialización a fin de aplicar los conocimientos y herramientas para impulsar, dirigir y/o gestionar un proceso de contratación, la cual inicia desde que existe una necesidad, la misma que es identificada en el área usuaria.
- Considerar a los servidores públicos que realizan funciones de apoyo administrativo (e) al staff de la SGPRC como personal titular del Staff, debido a que estos servidores a pesar de la responsabilidad de sus funciones y con el conocimiento en temas administrativos específicos para el desarrollo del cargo encomendado, solo son considerados como “personal de línea” con remuneraciones no acorde a la responsabilidad del cargo.
- Realizar el seguimiento al cronograma de eventos de capacitación del OSCE para que realicen la inscripción de los servidores públicos que requieren ser capacitados de manera oportuna en temas relacionados a la Ley de Contrataciones con el Estado.
- Buscar alternativas de formación profesional para su personal a fin de mejorar sus conocimientos de manera proactiva, ya que el mercado ofrece diferentes formas de actualización, hoy en día debido a la coyuntura la tecnología nos acerca y hace posible la capacitación a través de diferentes plataformas más amigables y gratuitas.
- Considerar y asignar funciones de mayor responsabilidad a aquellos servidores públicos que logren aprobar las capacitaciones del OSCE, dada la rigurosidad de sus evaluaciones, evidenciando que están preparados para asumir nuevos retos, al contar con la capacidad requerida para formar parte del staff con funciones administrativas.
- Realizar seguimiento e identificar las causas por las cuales la Escuela

Registral (ER) no está cumpliendo con el 100% de las capacitaciones programadas en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) buscando el consenso entre los horarios que permitan las alternativas de formación profesional para mejorar sus conocimientos de manera proactiva, dada la nueva realidad se ofrece diferentes formas de actualización a través de plataformas más amigables.

VII. REFERENCIAS

- Alava Loor, Gómez Valverde (2016) Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección (Tesis de Grado, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil).
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5123>
- Bonilla Jurado, Diego Mauricio, Macero Méndez, Reina María, & Mora Zambrano, Eugenio Rafael. (2018) La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato (Tesis de Grado, Universidad de Cuenca),
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300268
- Chávez Yépez, Navarrete Villota (2018) *La capacitación del personal y el desempeño laboral* (Tesis De Grado, Universidad Técnica de Ambato).
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28329>.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. McGRAW.HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Linares Zamora, Hilda Ruth Sara (2017) El Proceso De Capacitación Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa De Servicio De Agua Potable Y Alcantarillado De Lima (Tesis de Grado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega).
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1738>
- Reglamento de Organización y Funciones – ROF vigente (2016) del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.

Plan Operativo Institucional (POI) 2019 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.

Ramos Proaño, Mery (2017) Evaluación De Los Efectos De La Capacitación Al Personal De Salud, Sobre La Guía De Atención Integral En Violencia De Género, En El Servicio De Emergencias Del Hospital Pablo Arturo Suárez En El Primer Semestre Del Año 2017 (Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador).
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14192>

Registra Nacional de Identificación y Estado Civil (s.f) *Misión, Visión y Objetivos*.
<https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm#>

Robbins, S. y Coulter, M. (2018). Administración. Pearson Educación de México. S.A. de C.V.

Rojas Alegría, Sonia (2018) La Capacitación Continua Del Personal Administrativo Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral En La Gestión Municipal Del Distrito De Quellouno 2015-2016 (Tesis de Grado, Universidad Nacional De San Antonio Abad De Cusco).
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4393>

Rojas Santos, Francisco Javier (2018) Capacitación Y Desempeño Laboral (Tesis De Grado, Universidad Rafael Landívar).
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Rosales Lucio, Jacob (2018) Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017 (Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro).
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10683>

Stefano Gasbarrino (2020) ¿Qué es el método SPIN y para qué sirve en las

ventas? <https://blog.hubspot.es/sales/metodo-spin>

Tito Falcón, Orlando Jacinto (2019) Efectos De La Capacitación Del Personal En La Competitividad De Las Empresas Industriales En Lima Metropolitana (Tesis de Grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega).
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4851>

Umiña Flores, Beatriz Silvia (2017) Plan De Capacitación Y El Desempeño Laboral En La Empresa SERPETBOL Perú S.A.C. – San Borja 2016 (Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma Del Perú).
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/398>

Pizarro. (2017). *Plan Estratégico De Marketing Para La Empresa ENERTEC LTDA*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11673/24687>

ANEXOS

Anexo 1

Modelo de solicitud de beca y Declaración Jurada proporcionado por el OSCE, que debe ser llenada por los participantes.

SOLICITUD DE BECA Y DECLARACIÓN JURADA

ASUNTO: JEFE DEL ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL REGIONAL SOLICITA BECA PARA QUE SERVIDOR DE UNA ENTIDAD PUEDA PARTICIPAR EN EVENTO DE CAPACITACIÓN ORGANIZADO POR EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO – OSCE

A través del presente documento, yo MOISÉS ASSAYAG CHUMBE jefe del ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL REGIONAL, identificado con N° de DNI 00090167, perteneciente a la institución pública de nombre GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI, comprometo al señor(a) ANGELA GIANINA RIOS MOISES, trabajador del área del ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL para que participe en el evento de capacitación denominado TALLER DE PLANIFICACIÓN DE COMPRAS Y ACTUACIONES PREPARATORIAS que se realizará en la ciudad de PUCALLPA, los días 21, 22 y 23 del mes junio del año 2019.

En tal sentido, solicito a la Subdirección de Desarrollo de capacidades del OSCE que se le entregue una vacante a la mencionada persona, considerando que, de no asistir al evento, podrá negársele su participación en los eventos desarrollados por el OSCE por el plazo de un año.

Firma
ASSAYAG CHUMBE MOISÉS
Correo electrónico: MASSAYAG@CONTRALORÍA.GOB.PE
N° de DNI: 00090167

Firma
RIOS MOISES, ANGELA GIANINA
Correo electrónico: ANGELARIOSMOISES@GMAIL.COM
N° de DNI: 47783199
Fecha: 03 DE JUNIO DE 2019.

Nota.- La presente ficha debe ser adjuntada al formulario de preinscripción

Anexo 2

Imagen del formulario que deben llenar los participantes.

rms/d/e/1FAIpQLSeObZ4cseCIKxW6IVBtp0KCo-YNUnWP4ydtTR6-KZimxs5ZWA/closedform

Taller Semipresencial de Formulación de requerimientos de bienes y servicios

El formulario Taller Semipresencial de Formulación de requerimientos de bienes y servicios ya no acepta respuestas.

Si consideras que se trata de un error, intenta comunicarte con el propietario del formulario.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Nota: actualmente el registro ya no se cuenta habilitado, se debe solicitar al email eventosdecapacitacion@osce.gob.pe

Anexo 3

Comunicado del OSCE al nuevo participante.

The image shows a screenshot of a Gmail email interface. The email is from 'Eventos De Capacitacion' (eventsdecapacitacion@osce.gob.pe) to 'Coo:mi'. The subject is 'LIMA- CONFIRMACIÓN para asistir al Taller Semipresencial Formulación de Requerimientos'. The email content includes a greeting, a confirmation of registration for the 'FORMULACIÓN DE REQUERIMIENTOS' workshop, and details about the course program. It lists virtual classes from July 13-19 and 22-25, and in-person classes on July 20-21. A note mentions that a class code will be sent on July 13. A highlighted yellow box says 'Aun tenemos vacantes disponibles así que puede avisar a sus compañeros a inscribirse.' Another note mentions bringing a laptop or mobile device. The email ends with contact information for the OSCE Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado.

LIMA- CONFIRMACIÓN para asistir al Taller Semipresencial Formulación de Requerimientos Recibidos x

Eventos De Capacitacion <eventsdecapacitacion@osce.gob.pe>
para Coo:mi

12 sep. 2019 15:09

Buenas tardes, estimados participantes

Reciba un cordial saludo de la institución. El presente correo es para reiterarle que su inscripción al taller semipresencial de "FORMULACIÓN DE REQUERIMIENTOS", ha sido aceptada. A continuación se muestra el programa del curso:

- **Clases virtuales:** Vía CLASSROOM del 13 al 19 de setiembre de 2019
- **Clases presenciales:** Viernes 20 y sábado 21 de 8:30 am hasta 6:30 pm (Sala Machu Picchu 4to piso - Edificio Central de Osce - Av. Gregorio Escobedo s/n Cdra. 7 - Jesús María - Lima)
- **Clases virtuales:** Vía CLASSROOM del 22 al 25 de setiembre de 2019

El viernes 13 a partir de las 4:30 p.m. se les enviará un código de clase para que puedan acceder a la plataforma e iniciar el taller. Si desea más información sobre el uso del classroom, ingrese al siguiente [clic aquí](#)

Aun tenemos vacantes disponibles así que puede avisar a sus compañeros a inscribirse.

Por otro lado, recuerde que deberá llevar una laptop, un celular o cualquier otro dispositivo móvil con acceso a Internet para un mejor desarrollo del [taller presencial](#).

Nota: Al inscribirse asumió el compromiso de participar y asistir al taller; de no ser así, podría no ser considerado en otro evento de capacitación.

Atte.
Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
Teléfono: 613 5555 Anexos 1124 u 1125

OSCE Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Antes de imprimir este correo electrónico, piense bien si es necesario hacerlo: **El medio ambiente es cuestión de todos.**

Fuente: correo electrónico personal

Anexo 4

Código para inicio de Taller proporcionado por el OSCE.

The image shows a screenshot of a Gmail inbox. The selected email is from 'Eventos De Capacitacion' (mailto:eventosdecapacitacion@osce.gob.pe) with the subject 'LIMA - CÓDIGO para Taller Semipresencial de Formulación de Requerimiento de Bienes y Servicios del 13 al 25 de setiembre de 2019'. The email content is as follows:

Estimado(a) participante:

Te saludamos de manera cordial.

Mediante este correo te enviamos el código para entrar a la plataforma Classroom de Google en donde encontrarás el Taller semipresencial de Formulación de Requerimientos de Bienes y Servicios - Lima, del 13 al 25 de setiembre 2019.

Código de Clase: qnhdds

Es importante que realice todas las actividades que se van a ir programando en la plataforma.

Prueba de entrada: lunes 16 de setiembre de 2019 - 09:00 p.m. a 10:00 p.m. (no habrá reprogramación)

Así mismo te anexamos un PDF para que puedas acceder desde tu navegador Chrome. Recuerda que debes acceder con tu cuenta de Gmail.

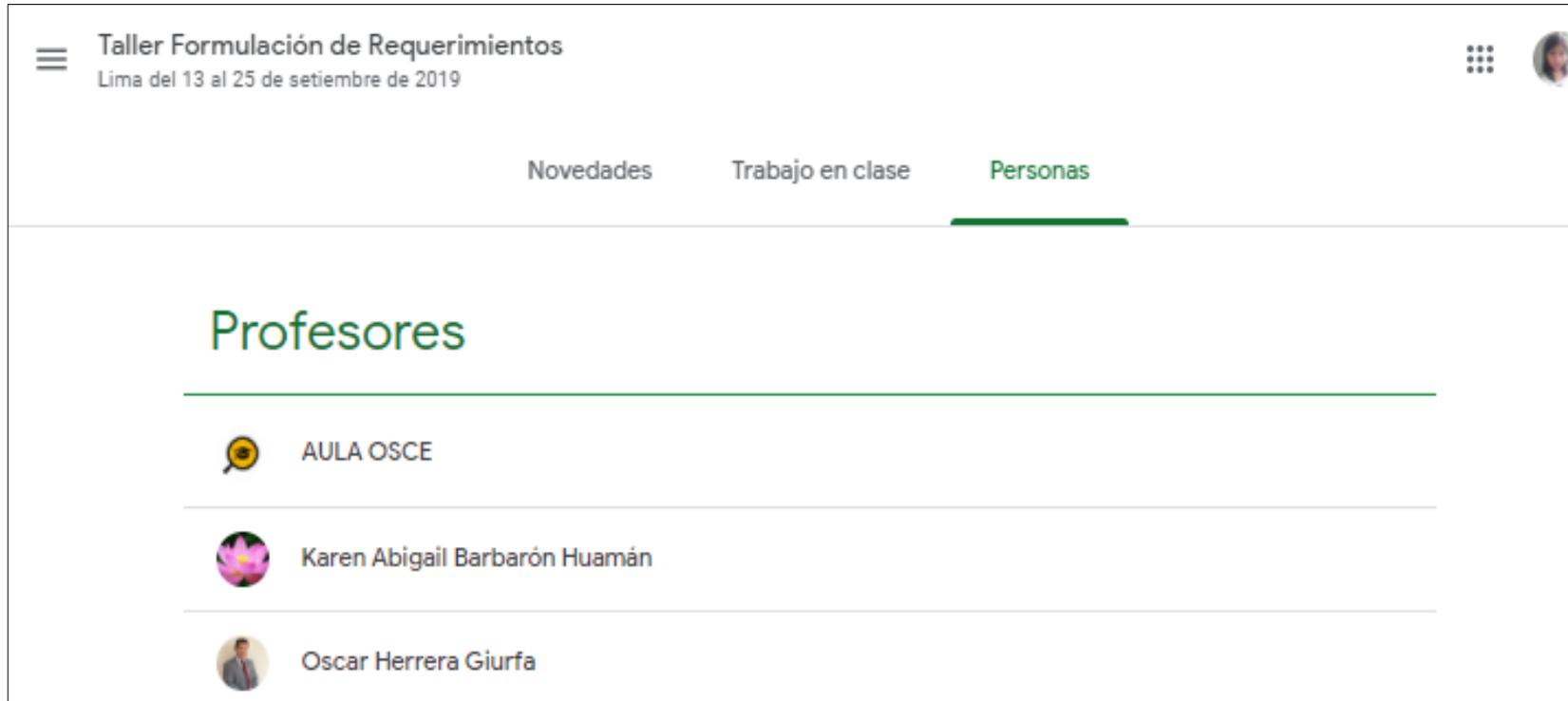
Atte.
Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
Teléfono: 613 5555 Anexos 1124 u 1125

At the bottom of the email, there is a yellow logo for OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado).

Fuente: correo electrónico personal

Anexo 5

Listado de docentes registrados en el Classroom.



The screenshot displays the Google Classroom interface for a course titled "Taller Formulación de Requerimientos" in Lima, running from September 13 to 25, 2019. The "Personas" tab is selected, showing a list of teachers under the heading "Profesores".

Teacher Name
AULA OSCE
Karen Abigail Barbarón Huamán
Oscar Herrera Giurfa

Anexo 6

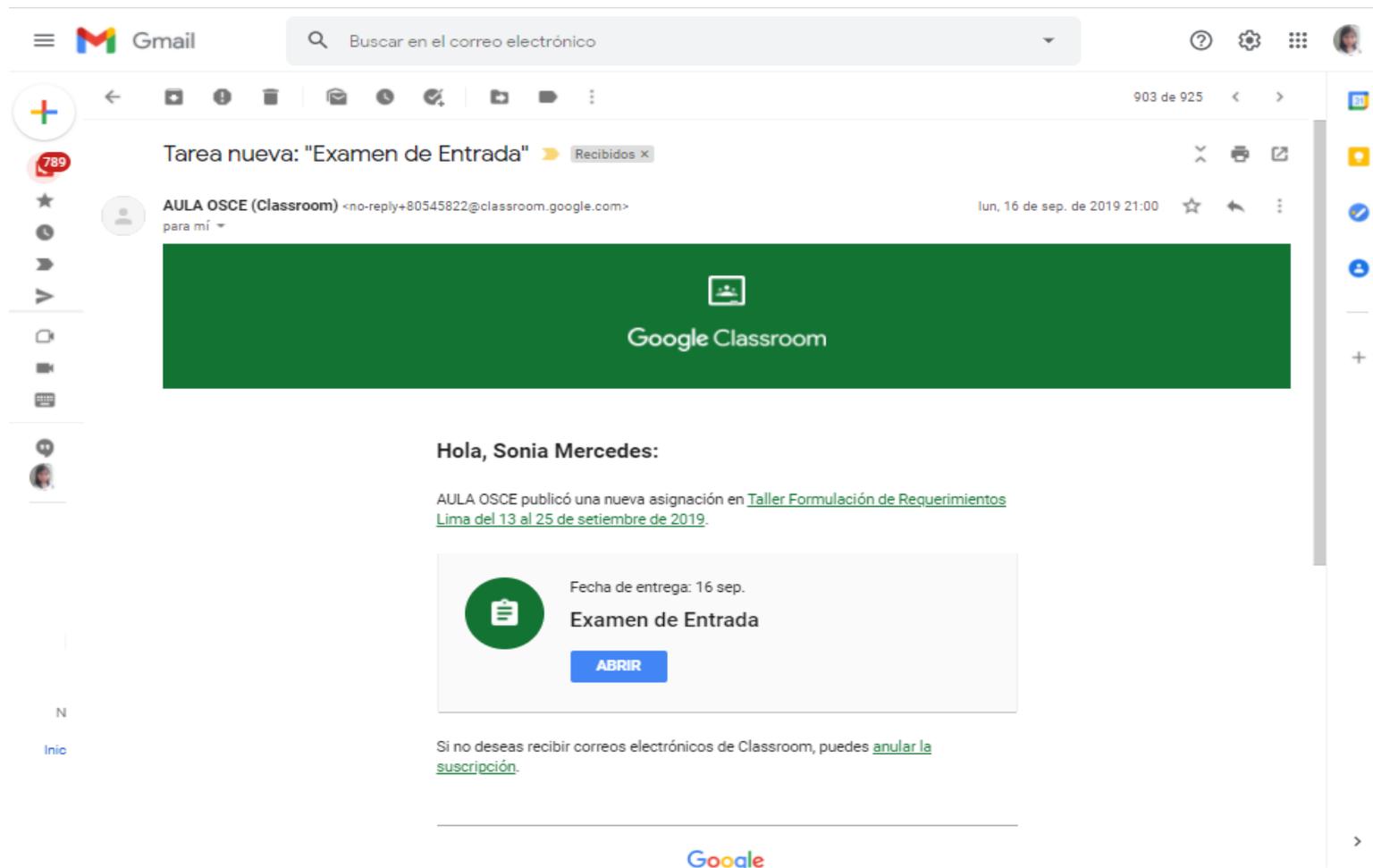
Listado de docentes registrados en el Classroom.

Compañeros de clase		49 alumnos	
	Maria Elena Acosta...		HEINER ARMANDO CHAVEZ AND...
	edgar jesus acosta...		Adriana Pierina Chávez Cerpa
	MIGUEL AGUILAR		juan carlos cojal trinidad
	Anna Albirena		IGNACIO CONDOR AGUILAR
	Karen Albirena		Katherine Jazmin Escobar Naveda
	Sergio Paúl Anccas...		Gina Milagros Garcia Yalta
	Sarita Lizbeth Bern...		Ruben Guerreros Atunga
	Karmina Camacho		Veronica Herrera Flores
	Sindy Noelia Camp...		Uldo Herrera
	katia Ch Ramirez		Jeanette Sofia Hinostriza Ccorah...
			Mary Huaman landeo

 Maribel Marisol Hu...	 Carlos Augusto Pa...	
 Campos Crosby Jo...	 Jerely Piscoya Anc...	
 nad juarez	 Logistica Punta Ne...	
 JHEDY MILAGROS ...	 juan quiroz	
 Haydee Llatas Nav...	 Tania Ramirez cruz	
 Claudia Maria	 TANIA BETTZABET...	 Itala Santa Cruz Torres
 CAROL YESSICA M...	 tania ramirez	 FREDI TORRES CORRALES
 Arturo Navarro	 Freddy Rolando Ra...	 Gianella Franchesca Vargas Reyes
 KEIS abilio Obrego...	 Rosa E. Romàn Pati...	 Ronald Maiko Velasquez Aguila
 Alexandra Ojeda P...	 Christian Noe Sanc...	 elmer vidal
 NORMA CECILIA O...	 Itala Santa Cruz Tor...	 Pedro Hugo Villanueva Caldas

Anexo 7

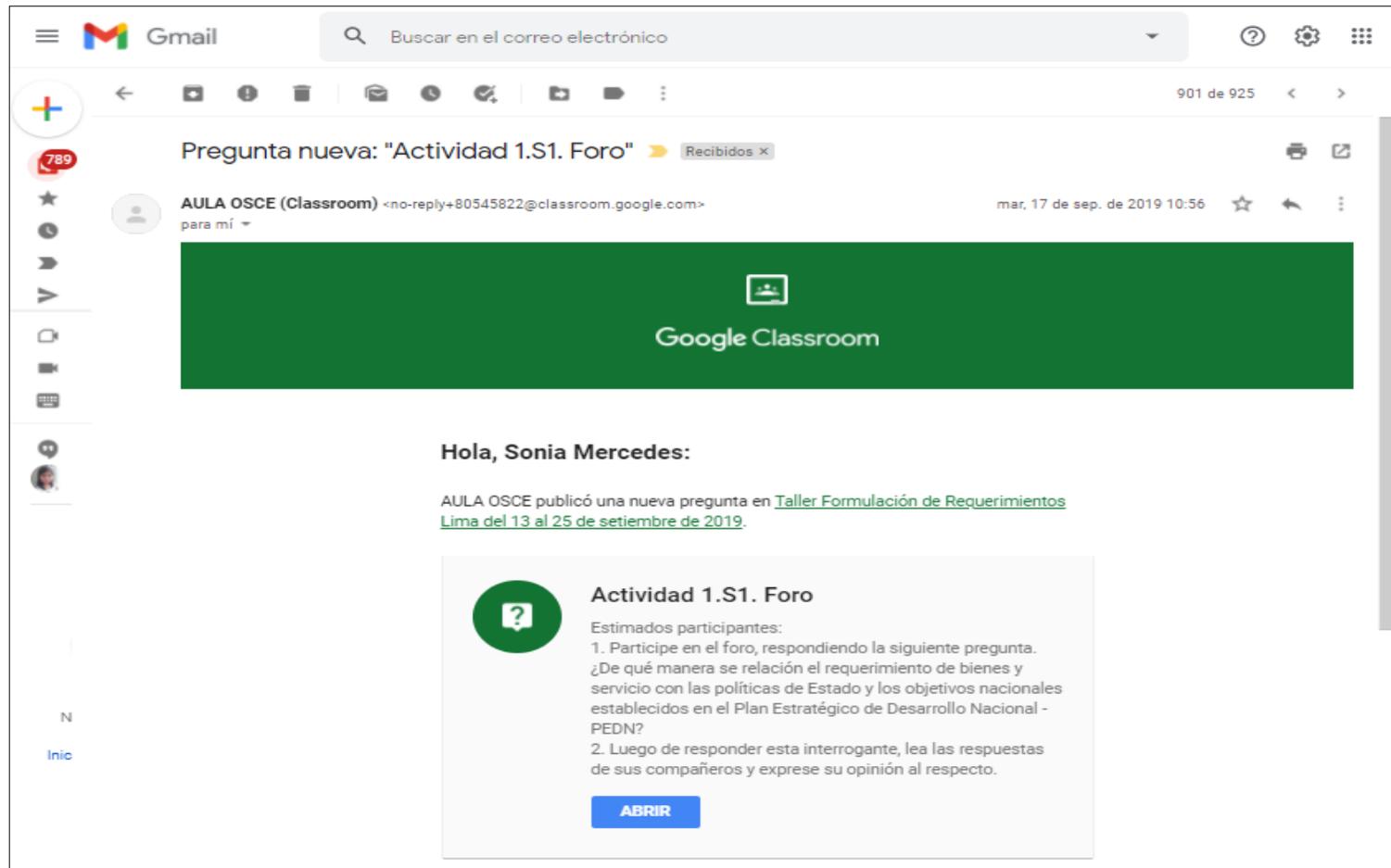
Mensajes al correo electrónico del participante – Examen de Entrada - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 8

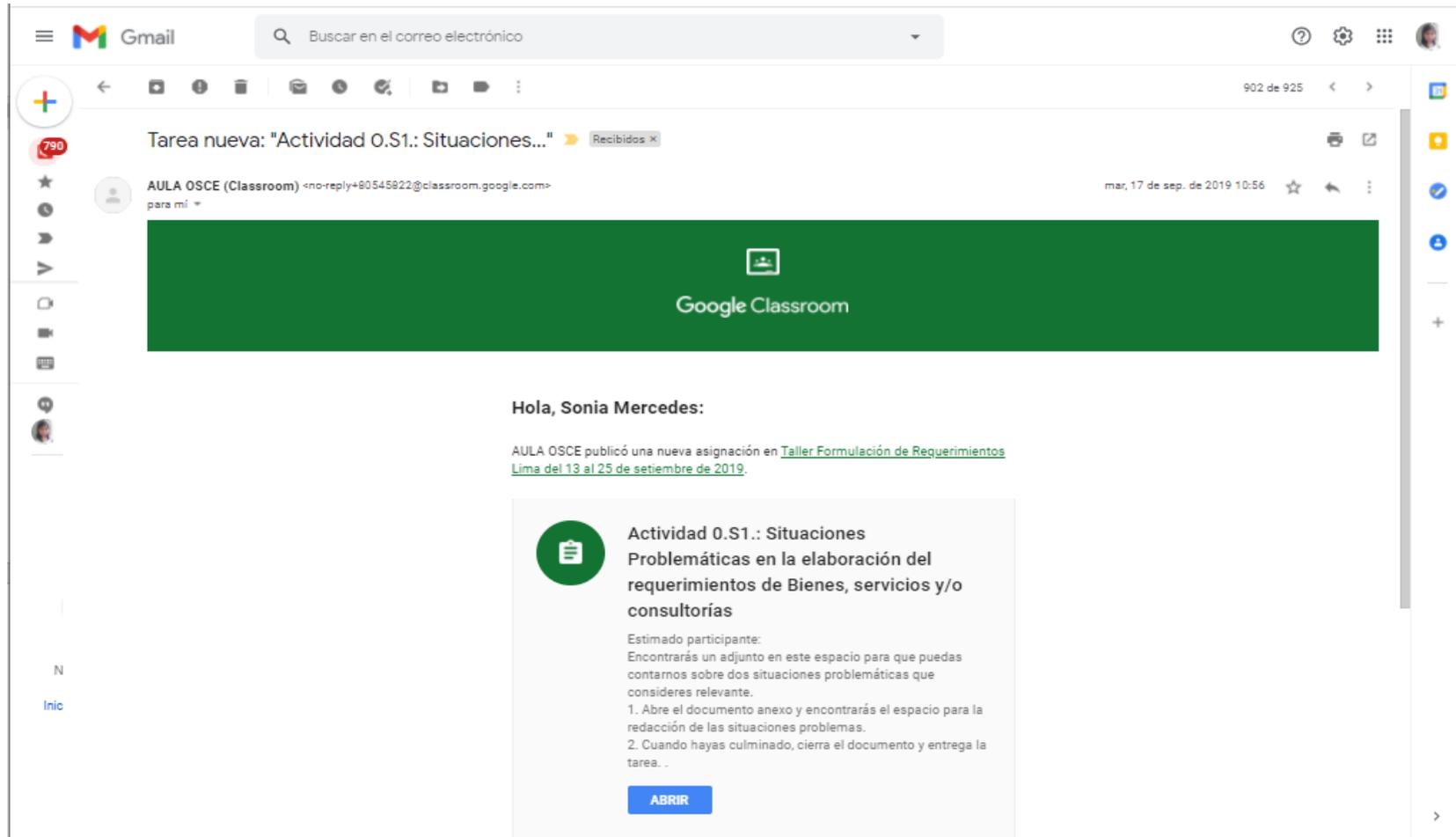
Mensajes al correo electrónico del participante – Actividad 1.S1 Foro - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 9

Mensajes al correo electrónico del participante – Actividad 0.S1 - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 10

Mensajes al correo electrónico del participante – Actividad 2.S1 - CLASROOM del OSCE.

The screenshot shows a Gmail interface with a search bar at the top. The email subject is "Tarea nueva: 'Actividad 2. S.1. Articulación del...'" and it is marked as "Recibidos". The sender is "AULA OSCE (Classroom)" with the email address "no-reply+80545922@classroom.google.com". The email is dated "mar, 17 de sep. de 2019 10:57".

The main content of the email is a green banner with the Google Classroom logo. Below this, the text reads: "Hola, Sonia Mercedes:" followed by a notification: "AULA OSCE publicó una nueva asignación en [Taller Formulación de Requerimientos Lima del 13 al 25 de setiembre de 2019.](#)"

The assignment card is titled "Actividad 2. S.1. Articulación del Requerimiento con el POI - PEI". It is addressed to "Estimado participante:" and contains the following instructions:

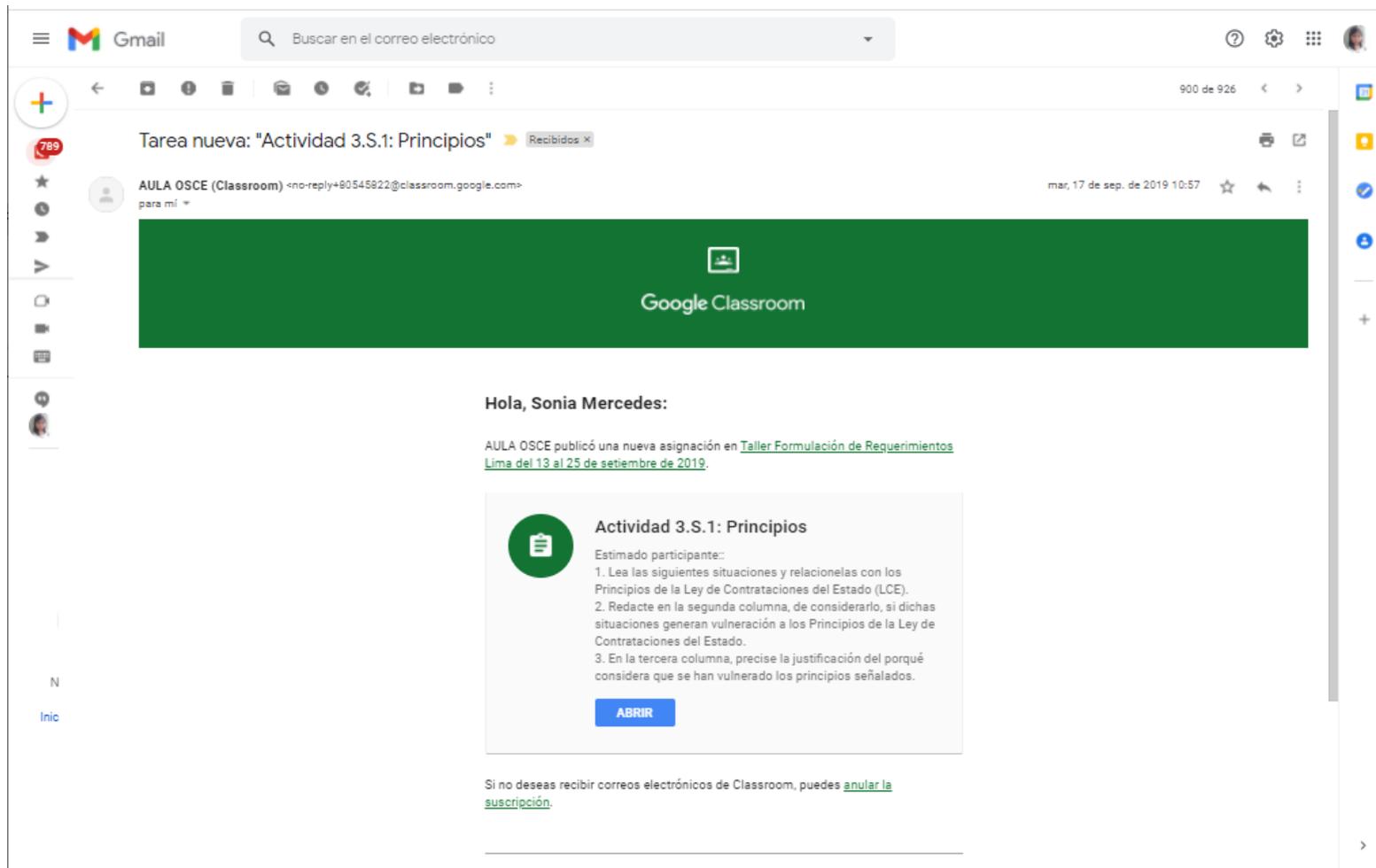
1. Revise la Guía de formulación del PEI –POI donde se establece las pautas para su elaboración. Ello le permitirá tener una idea de por qué y para que se solicita un requerimiento.
2. Adicionalmente encontrará un documento sobre las políticas de Estado que complementará la información respecto a los documentos nacionales.
3. En base a las lecturas previas, elabore un ejemplo donde se observe el alineamiento y articulación del PEI de su entidad hasta el requerimiento solicitado por el área usuaria. Para esta tarea utilice el anexo 01-2C de articulación estratégica.

At the bottom of the card is a blue button labeled "ABRIR".

Fuente: correo electrónico personal

Anexo 11

Mensajes al correo electrónico del participante – Actividad 3.S1 - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 12

Mensajes al correo electrónico del participante – Recomendaciones para asistencia de clase presencial del OSCE.



The image shows a screenshot of a Gmail inbox. The selected email is from 'Eventos De Capacitacion' (mailto:eventosdecapacitacion@osce.gob.pe) with the subject 'Lima - TALLER FORMULACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE BIENES Y SERVICIOS - 13 al 25 de setiembre - Parte presencial'. The email content is as follows:

Estimado(a) participante:

Te saludamos cordialmente.

Mediante el presente correo te informamos que la parte presencial del TALLER SEMIPRESENCIAL DE FORMULACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE BIENES Y SERVICIOS este 20 y 21 de setiembre será en: Sala Machu Picchu - Edificio Central OSCE - Av. Gregorio Escobedo cdra. 7 s/n - Jesús María (**ingreso de 08:15 a.m. a 08:30 a.m.**).

Para esta parte presencial te requerimos **llevar una laptop con su respectivo cargador (tablet como sustituto) con Internet para las actividades en línea que se han programado**. Los materiales deberás descargar e imprimir del siguiente link: [Enlace de descarga](#)

Para mejor interacción debes descargar el aplicativo Classroom en tu laptop y celular.

Atte.
Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
Teléfono: 613 5555 Anexos 1124 u 1125

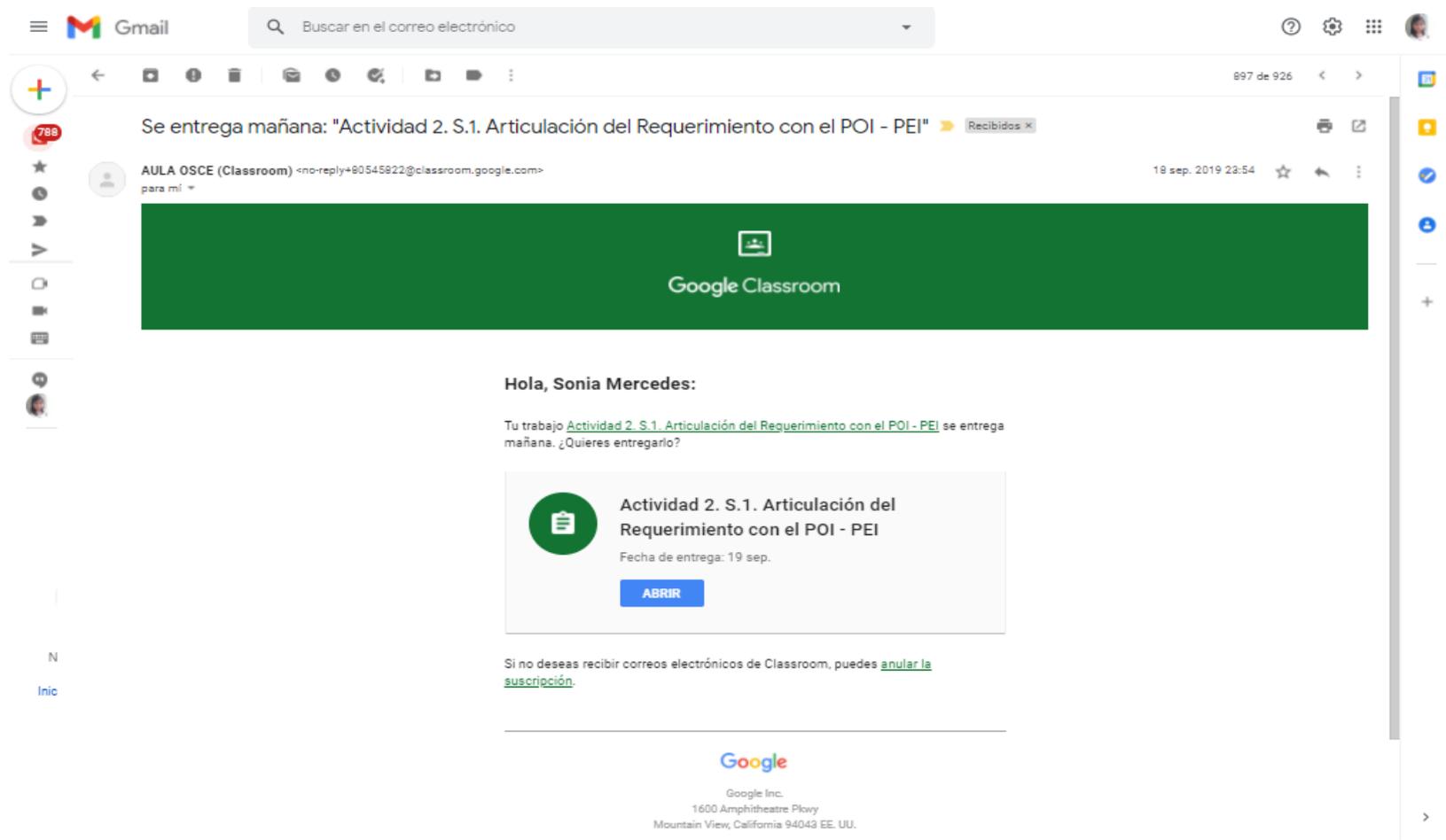


Antes de imprimir este correo electrónico, piense bien si es necesario hacerlo: **El medio ambiente es cuestión de todos.**

Fuente: correo electrónico personal

Anexo 13

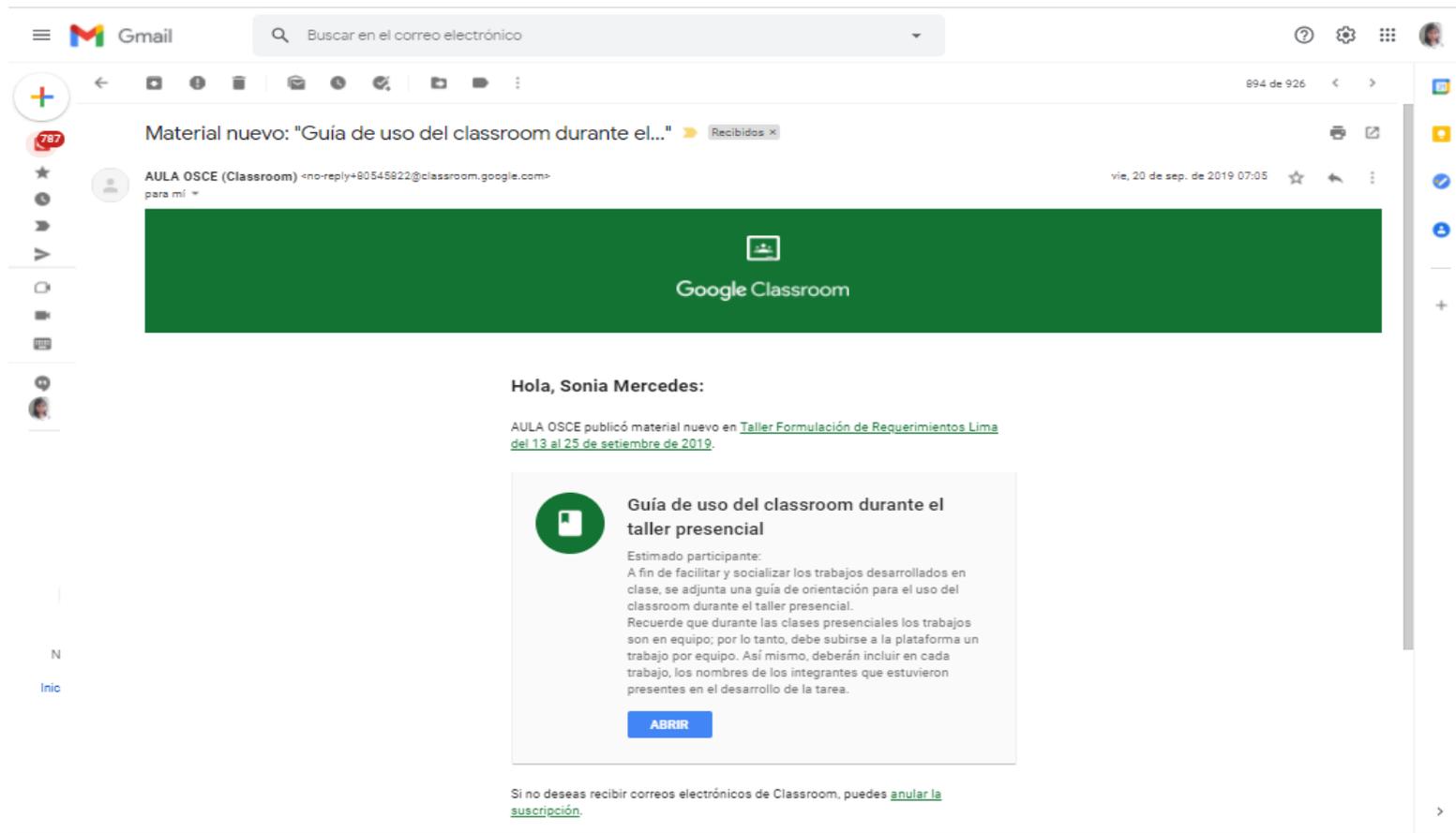
Mensajes al correo electrónico del participante – Actividad 2.S1 - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 14

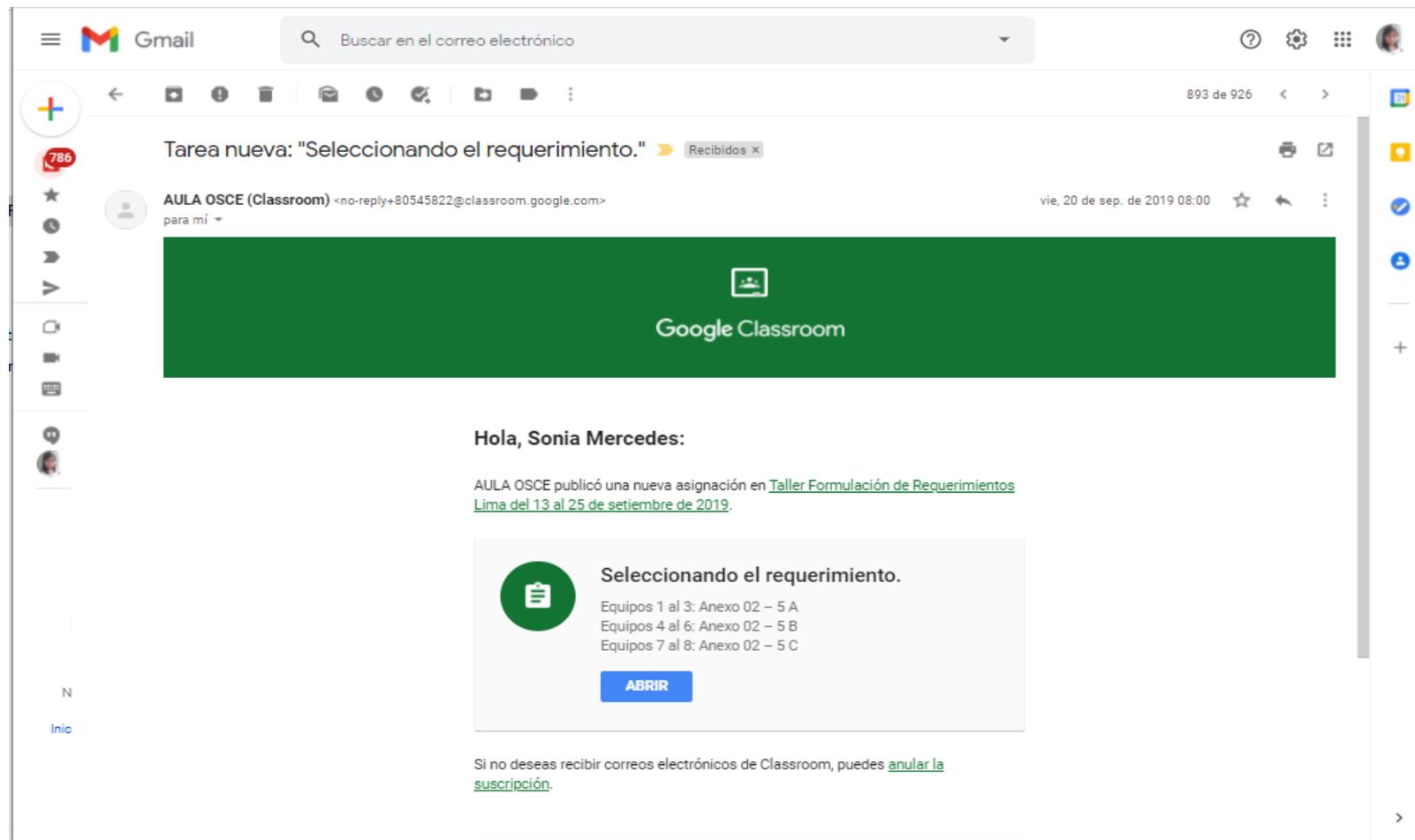
Mensajes al correo electrónico del participante – Guía de uso del CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 15

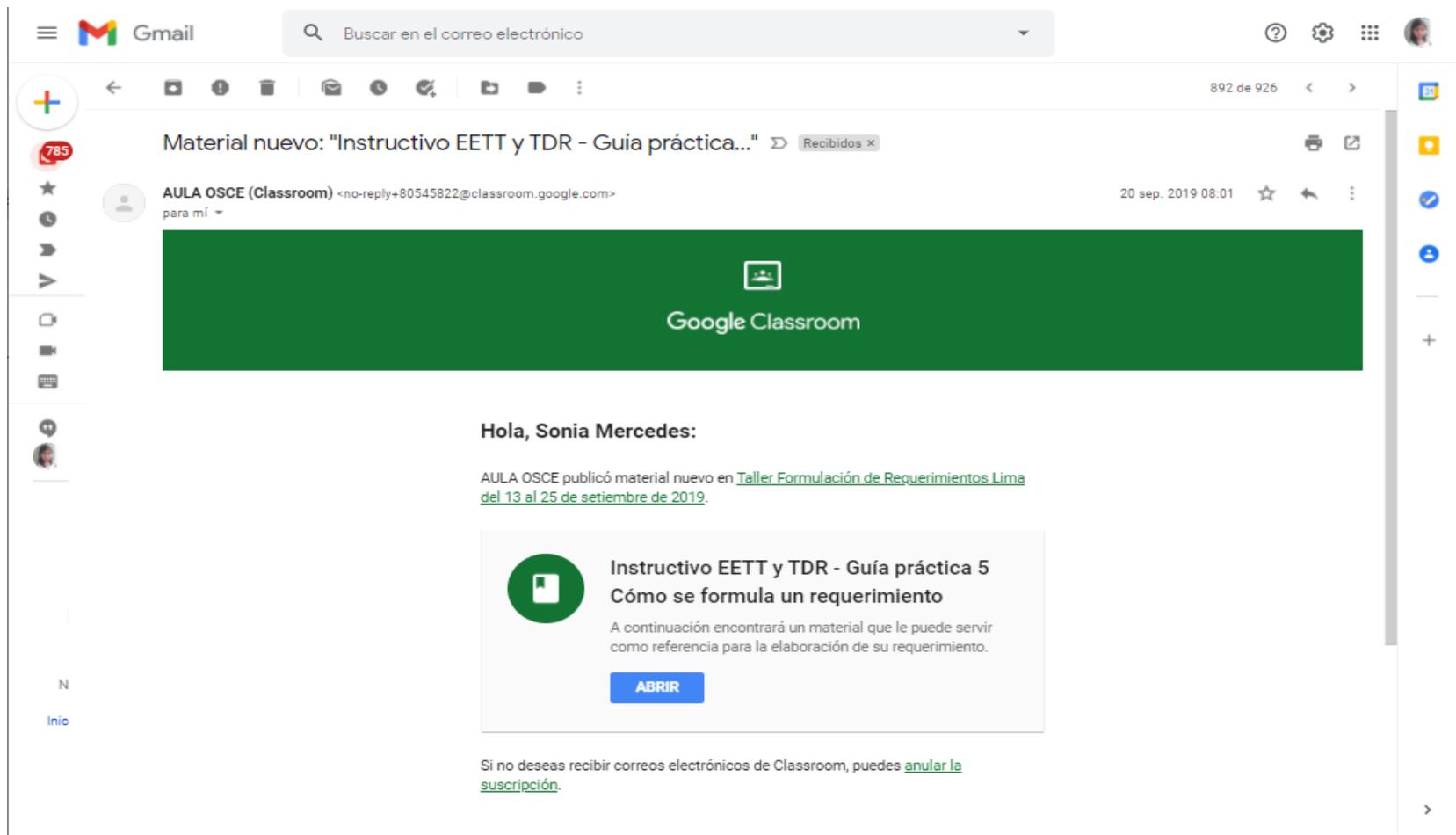
Mensajes al correo electrónico del participante – Tarea Nueva - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 16

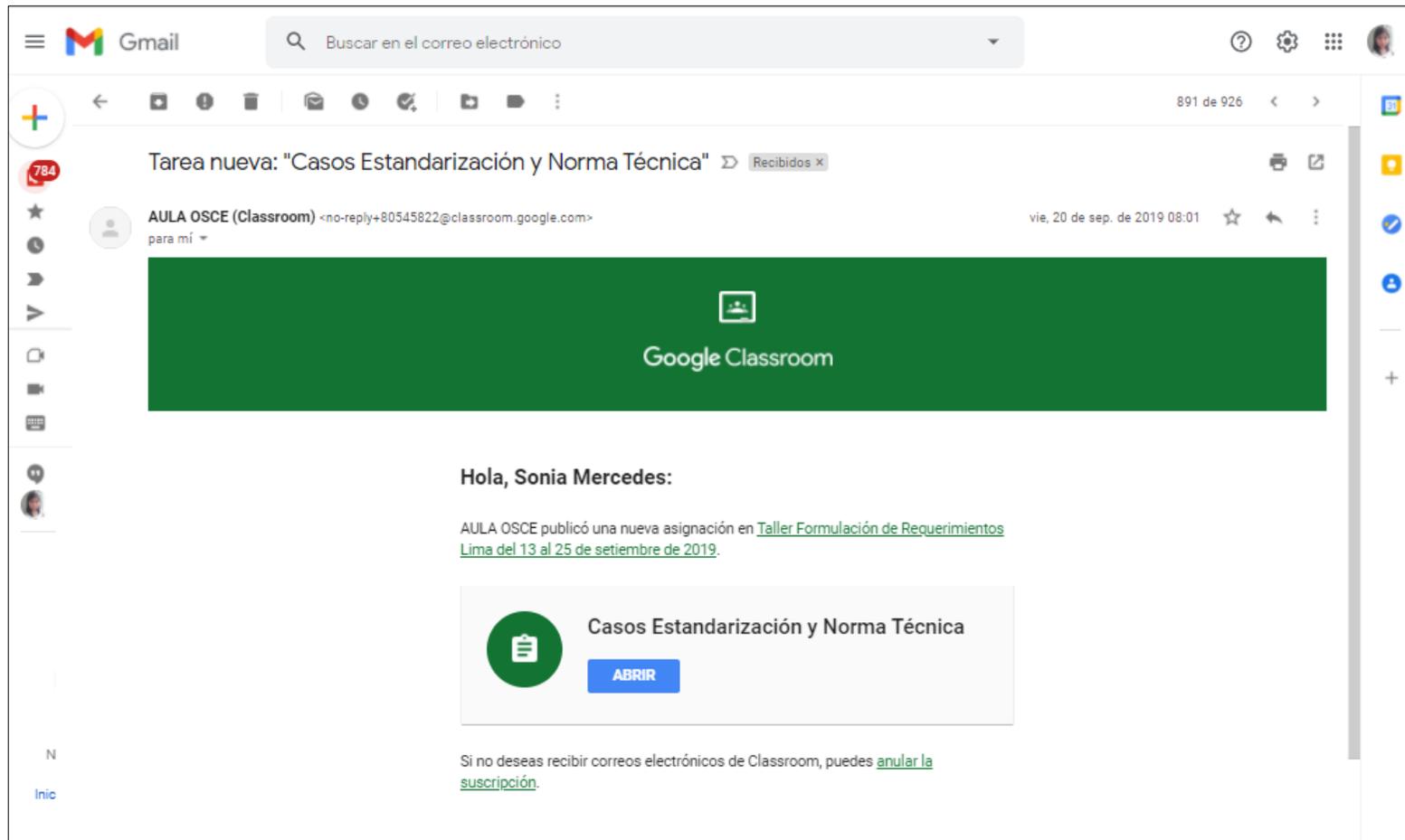
Mensajes al correo electrónico del participante – Instructivo EETT Y TDR - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 17

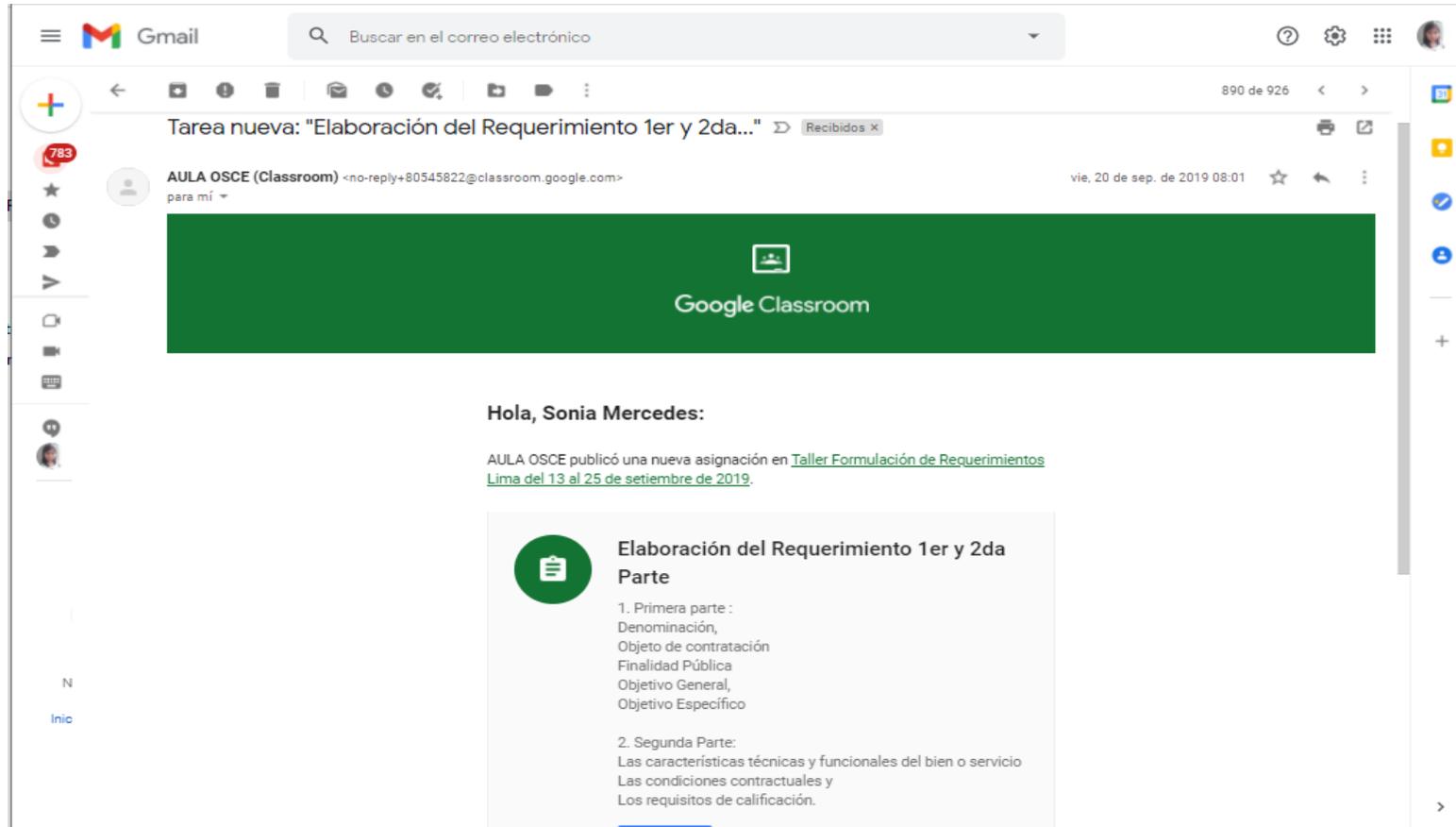
Mensajes al correo electrónico del participante – Casos Estandarización y Norma Técnica - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 18

Mensajes al correo electrónico del participante – Elaboración de Requerimiento - CLASROOM del OSCE.



The screenshot shows a Gmail interface with a search bar at the top. The email subject is "Tarea nueva: 'Elaboración del Requerimiento 1er y 2da...'" and it is marked as "Recibidos". The sender is "AULA OSCE (Classroom)" with the email address "<no-reply+80545822@classroom.google.com>". The email is dated "vie, 20 de sep. de 2019 08:01".

The main content of the email is a green banner with the Google Classroom logo. Below the banner, the text reads: "Hola, Sonia Mercedes:" followed by a link: "AULA OSCE publicó una nueva asignación en [Taller Formulación de Requerimientos Lima del 13 al 25 de setiembre de 2019.](#)".

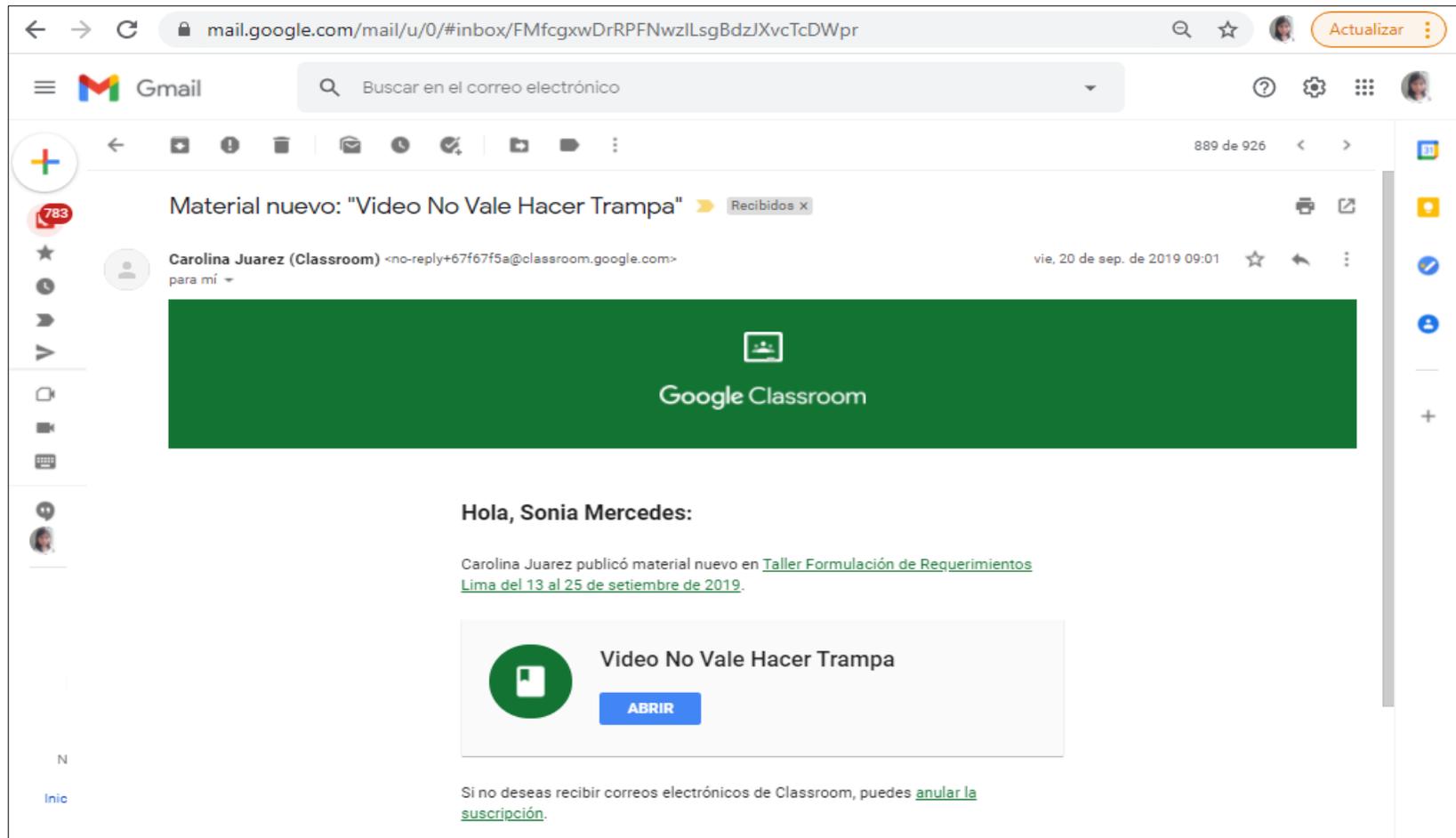
The assignment details are as follows:

- Elaboración del Requerimiento 1er y 2da Parte**
- 1. Primera parte :
 - Denominación,
 - Objeto de contratación
 - Finalidad Pública
 - Objetivo General,
 - Objetivo Específico
- 2. Segunda Parte:
 - Las características técnicas y funcionales del bien o servicio
 - Las condiciones contractuales y
 - Los requisitos de calificación.

Fuente: correo electrónico personal

Anexo 19

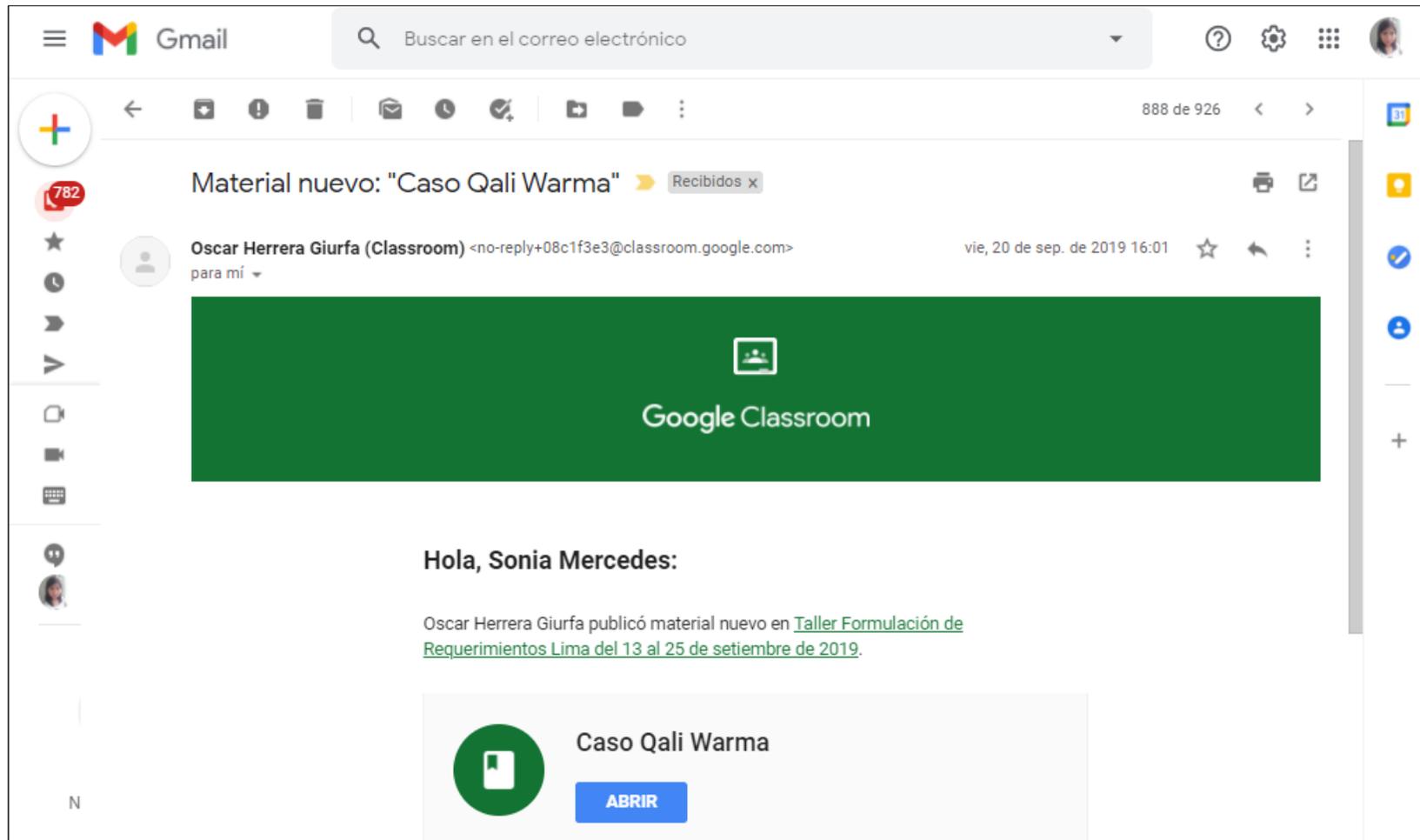
Mensajes al correo electrónico del participante – Video No Vale Hacer Trampa - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 20

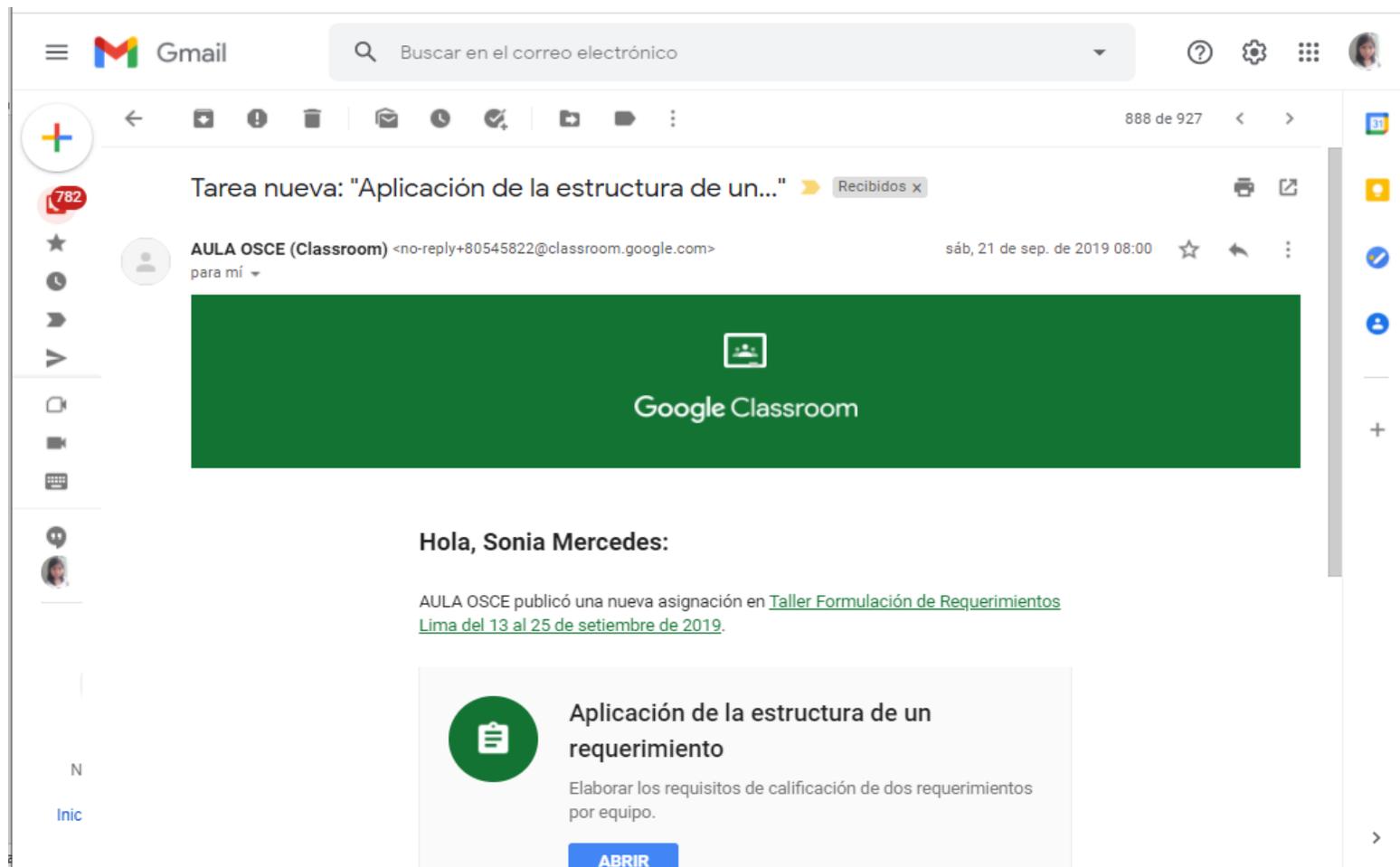
Mensajes al correo electrónico del participante – Caso Qali Warma - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 21

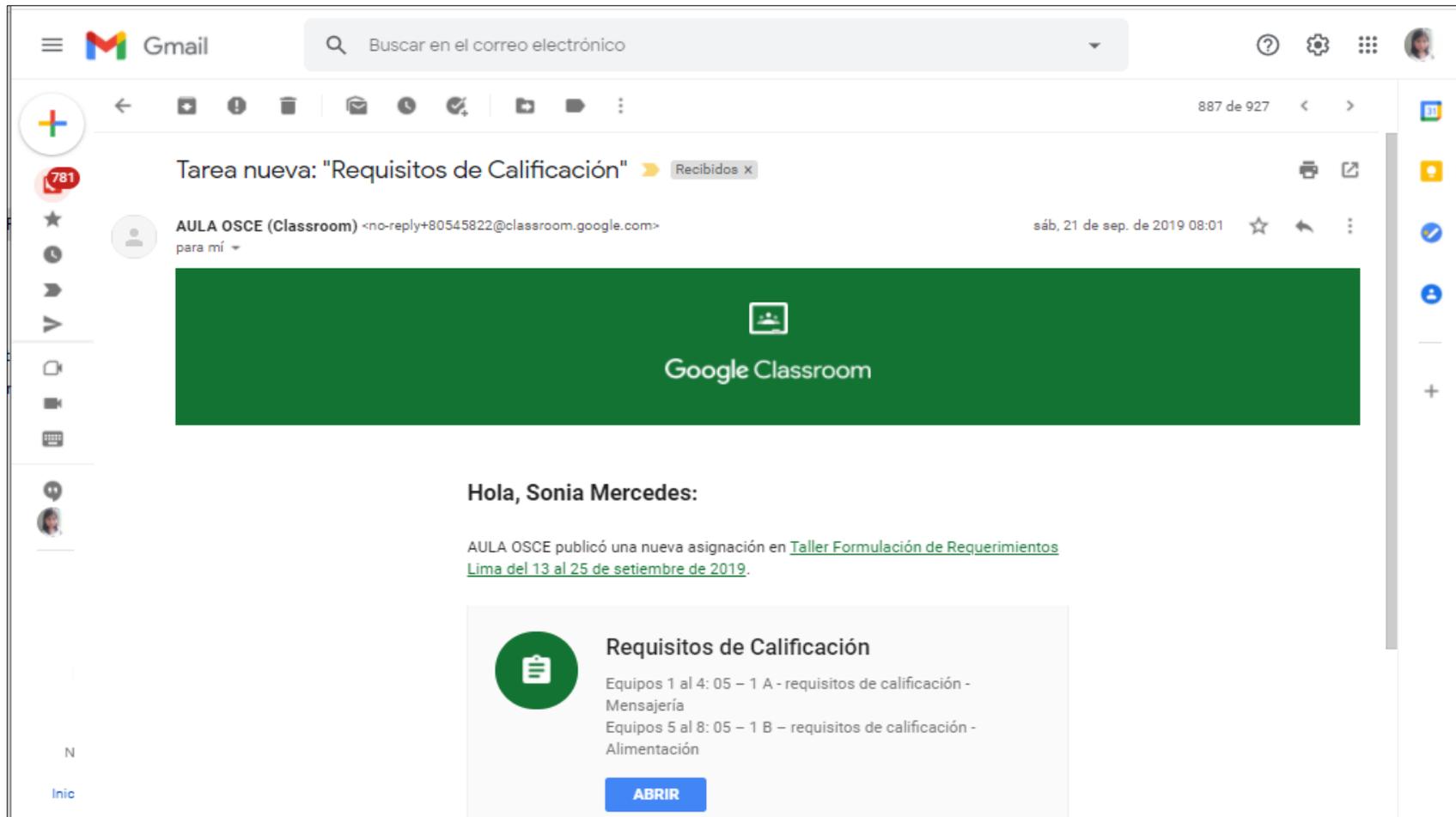
Mensajes al correo electrónico del participante – Tarea Nueva 2 - CLASROOM del OSCE



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 22

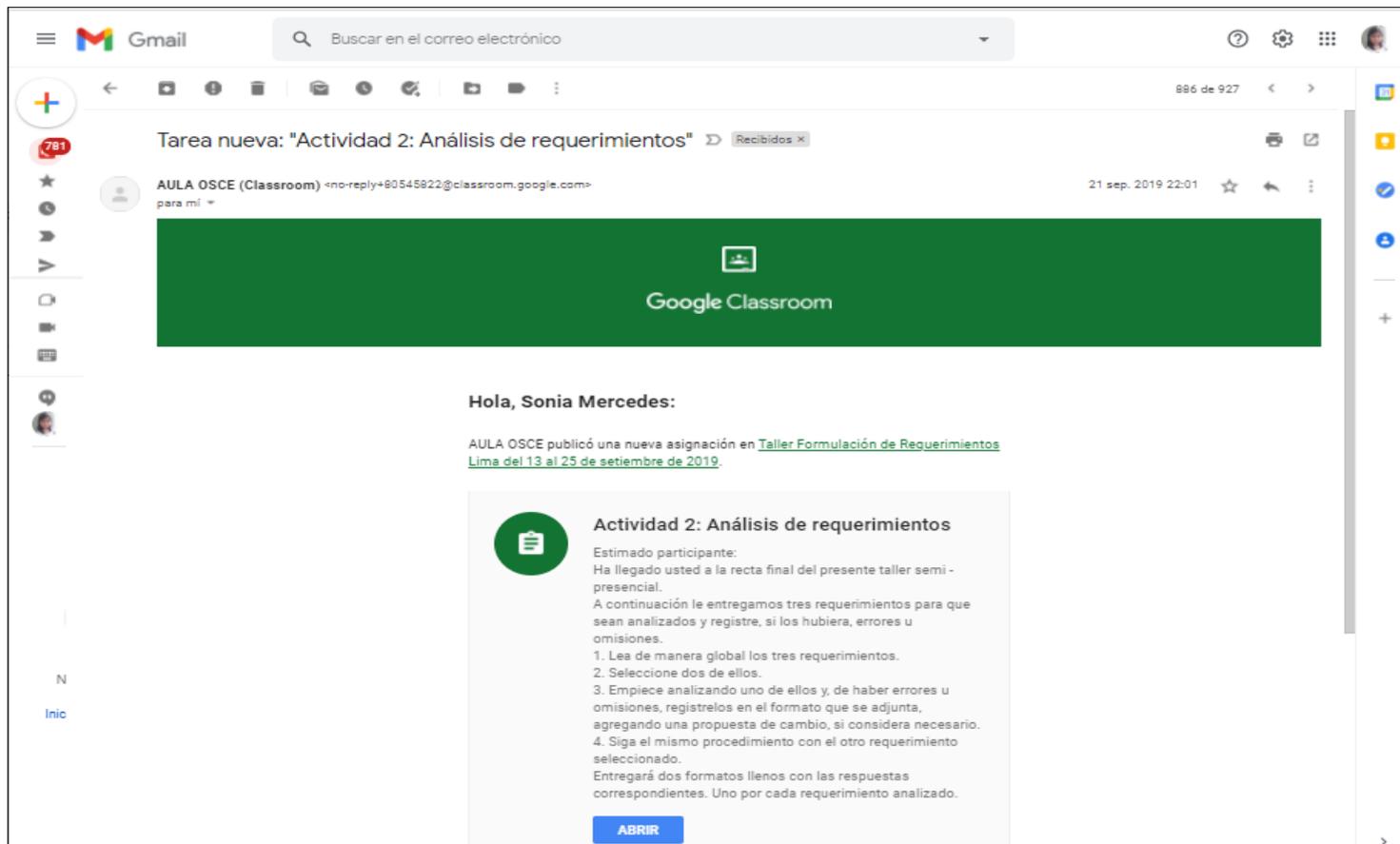
Mensajes al correo electrónico del participante – Tarea Nueva 3 Requisitos de Calificación- CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 23

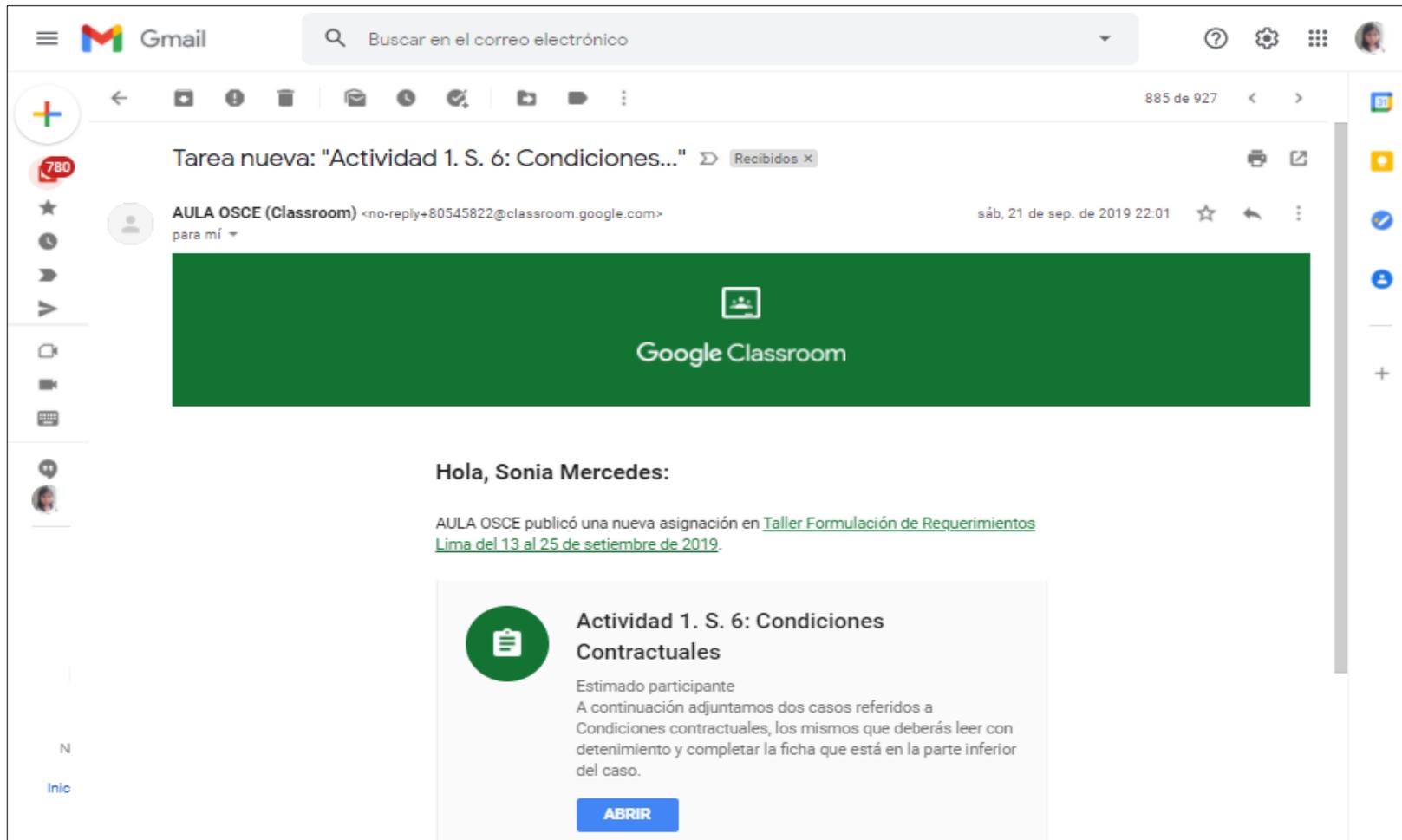
Mensajes al correo electrónico del participante – Tarea Nueva 4 Actividad 2 Análisis de Requerimientos-CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 24

Mensajes al correo electrónico del participante – Condiciones Contractuales - CLASROOM del OSCE.

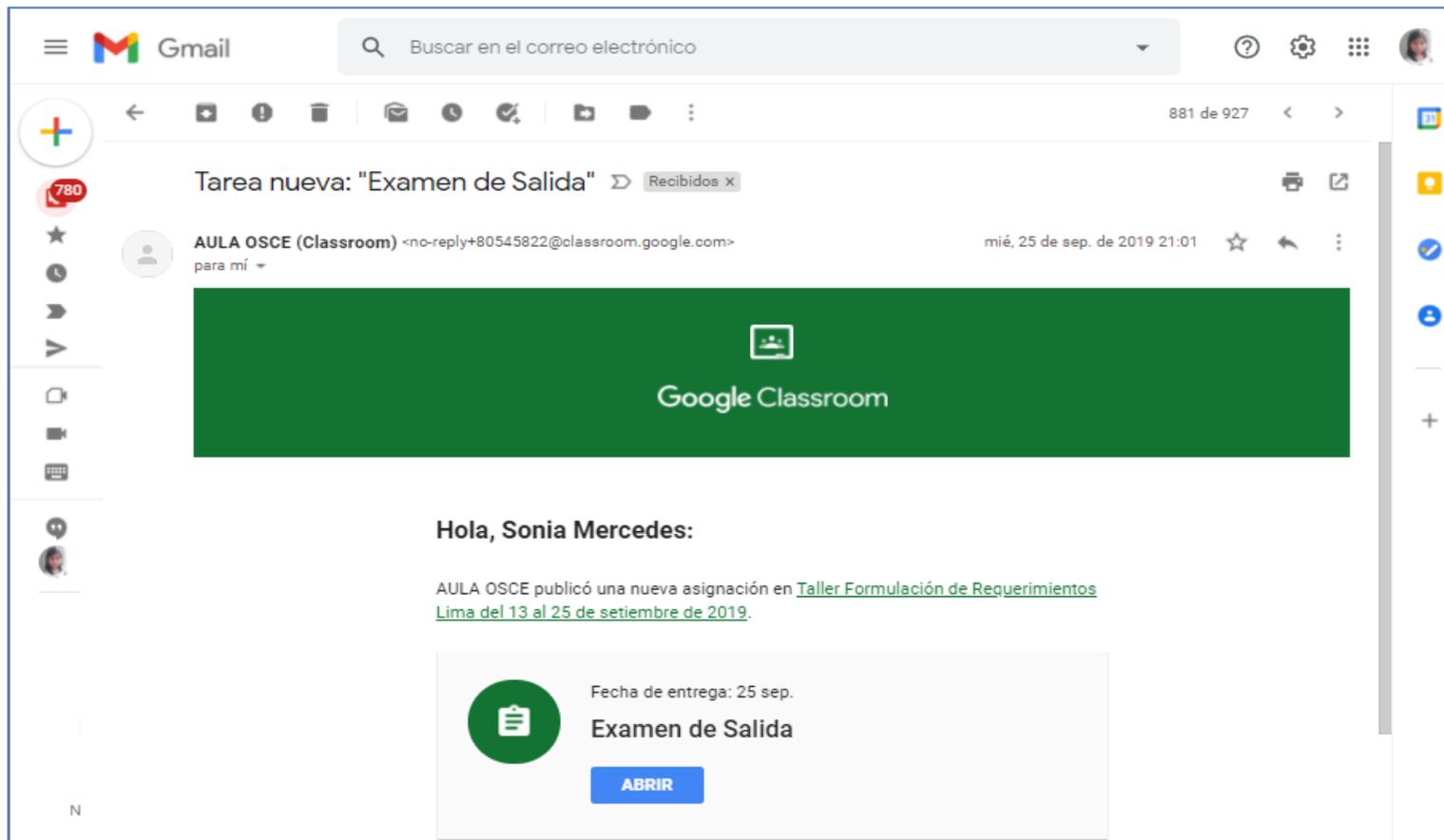


The screenshot shows a Gmail interface with a search bar at the top. The email subject is "Tarea nueva: 'Actividad 1. S. 6: Condiciones...'" and it is marked as "Recibidos". The sender is "AULA OSCE (Classroom)" with the email address "<no-reply+80545822@classroom.google.com>". The email is dated "sáb, 21 de sep. de 2019 22:01". The main content of the email is a green banner with the "Google Classroom" logo. Below the banner, the text reads "Hola, Sonia Mercedes:" followed by "AULA OSCE publicó una nueva asignación en [Taller Formulación de Requerimientos Lima del 13 al 25 de setiembre de 2019.](#)". A card below this text features a clipboard icon and the title "Actividad 1. S. 6: Condiciones Contractuales". The card contains the text: "Estimado participante A continuación adjuntamos dos casos referidos a Condiciones contractuales, los mismos que deberás leer con detenimiento y completar la ficha que está en la parte inferior del caso." and a blue button labeled "ABRIR".

Fuente: correo electrónico personal

Anexo 25

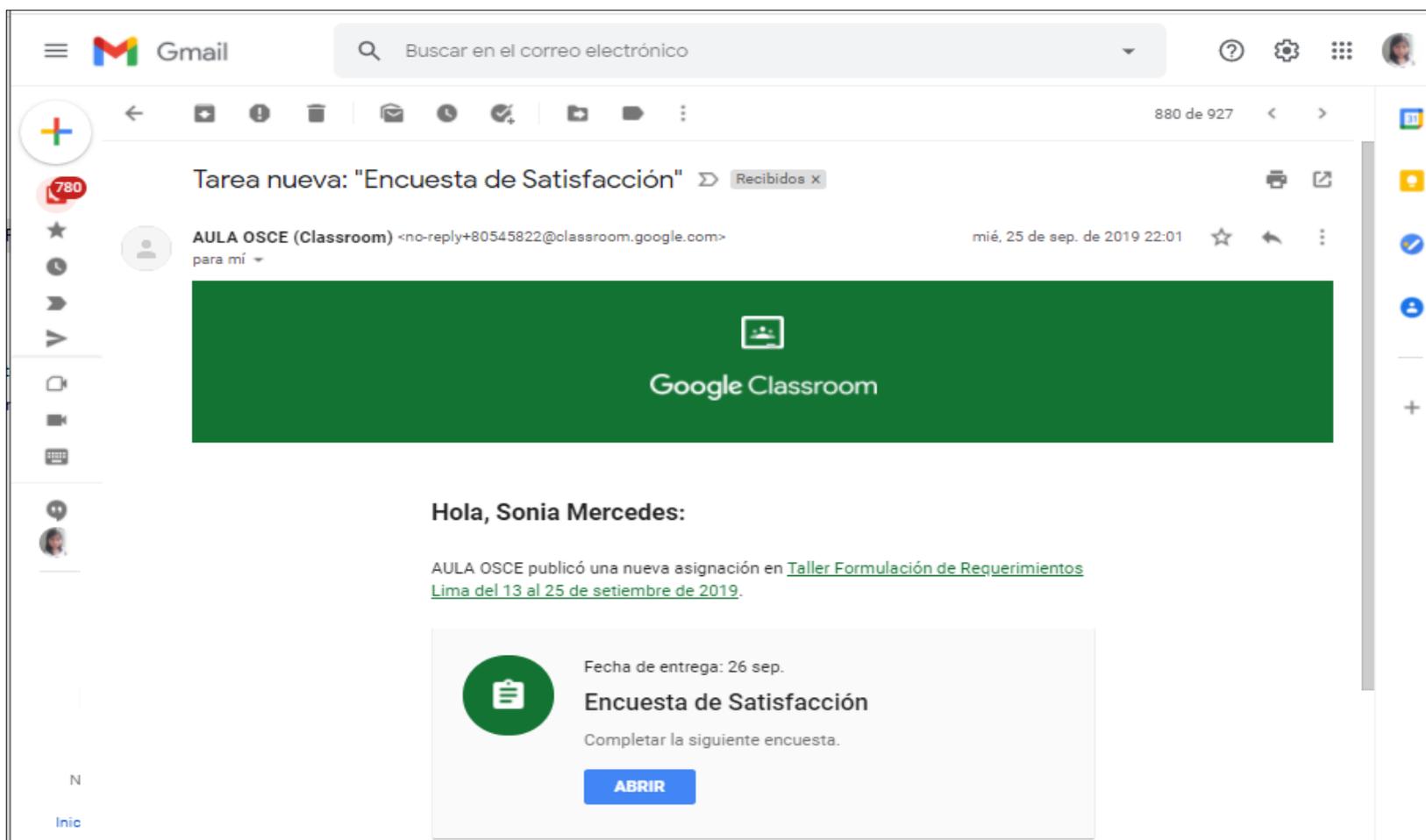
Mensajes al correo electrónico del participante – Examen de Salida - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 26

Mensajes al correo electrónico del participante – Encuesta de Satisfacción - CLASROOM del OSCE.



Fuente: correo electrónico personal

Anexo 27

Foto grupal de los participantes del Taller realizado por la SDCC del OSCE.



Taller de Formulación de Requerimientos
Lima, 13 al 25 de setiembre de 2019

Anexo 28

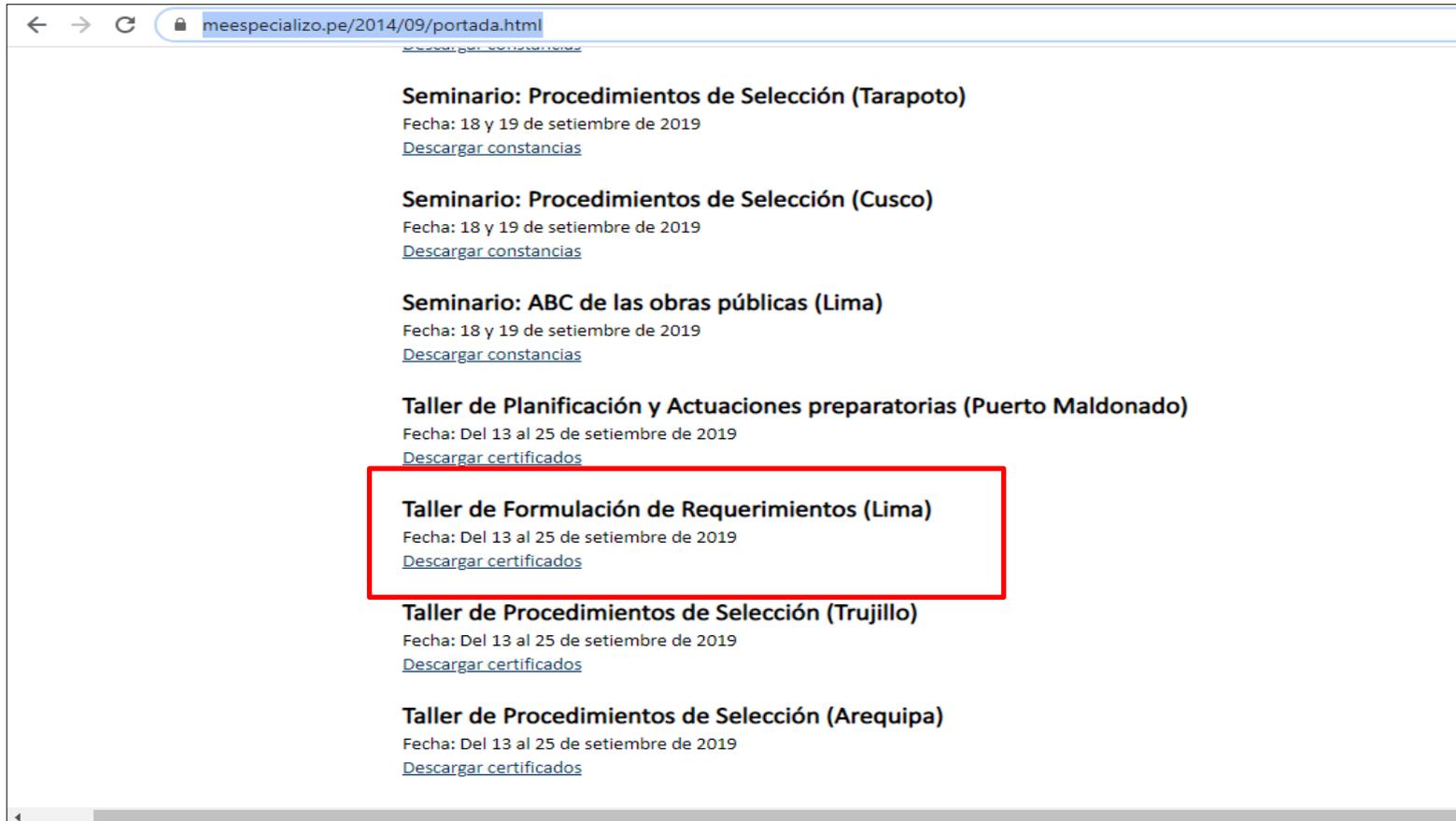
Registro de Certificados en la Web Institucional del OSCE.

The screenshot shows the website interface for MeEspecializo.pe, which is part of the OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado). The header features the logo and tagline 'MeEspecializo.pe Para mejorar tus competencias en Contrataciones del Estado'. A navigation menu includes links for Inicio, Cronograma, Productos, Competencias, Metodología, Constancias, Fotos, Aula Virtual, and Reglamento de capacitaciones. The main content area is titled 'Setiembre' and displays a calendar navigation with months from Ene-Feb to Dic. The 'Set' (September) link is highlighted with a red box. Below the calendar, there are four buttons for the years 2020, 2019, 2018, and 2010-2012. A red box also highlights the 'Set' link in the calendar. The text below the calendar states: 'Aviso.- A partir de setiembre, los certificados de los talleres se emitirán sólo de manera digital. Para corrección de datos en las constancias de participación y certificados solicitarlo a través del correo eventosdecapacitación@osce.gob.pe ASUNTO: Corrección_apellidosynombres hasta el 31 de diciembre'. Two seminar announcements are listed: 'Seminario: Procedimientos de Selección (Pasco)' and 'Seminario: Cómo venderle con éxito al Estado (Piura)', both dated 25 and 26 de setiembre de 2019, with links to 'Descargar constancias'.

Fuente: Portal del OSCE <https://www.meespecializo.pe/2014/09/portada.html>

Anexo 29

Ubicación de Taller.



← → ↻ meespecializo.pe/2014/09/portada.html

Seminario: Procedimientos de Selección (Tarapoto)
Fecha: 18 y 19 de setiembre de 2019
[Descargar constancias](#)

Seminario: Procedimientos de Selección (Cusco)
Fecha: 18 y 19 de setiembre de 2019
[Descargar constancias](#)

Seminario: ABC de las obras públicas (Lima)
Fecha: 18 y 19 de setiembre de 2019
[Descargar constancias](#)

Taller de Planificación y Actuaciones preparatorias (Puerto Maldonado)
Fecha: Del 13 al 25 de setiembre de 2019
[Descargar certificados](#)

Taller de Formulación de Requerimientos (Lima)
Fecha: Del 13 al 25 de setiembre de 2019
[Descargar certificados](#)

Taller de Procedimientos de Selección (Trujillo)
Fecha: Del 13 al 25 de setiembre de 2019
[Descargar certificados](#)

Taller de Procedimientos de Selección (Arequipa)
Fecha: Del 13 al 25 de setiembre de 2019
[Descargar certificados](#)

Fuente: Fuente: Portal del OSCE <https://www.meespecializo.pe/2014/09/portada.html>

Anexo 30

Certificado emitido por el OSCE a Haydee Llatas Navarro – Apoyo Administrativo (e).

Cód.: 11663-2019-SDCC-CERTDGT



EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO-OSCE
otorga el presente:

CERTIFICADO

A:

HAYDEE LLATAS NAVARRO

Por haber aprobado el taller “Formulación de requerimientos de bienes y servicios”, realizado en la ciudad de Lima, del 13 al 25 de setiembre de 2019 con una duración de veinticuatro (24) horas lectivas.

PATRICIA SEMINARIO ZAVALA
Directora Técnico Normativa

Lima, 27 de noviembre de 2019

COMPETENCIAS LOGRADAS: Planifica, elabora y evalúa requerimientos de bienes y servicios sustentados en los objetivos, metas institucionales y normas vigentes que permita una contratación eficiente orientada a una gestión para resultados que contribuya con el valor público y atienda al ciudadano.

Resultados de aprendizaje

1. Planificar la formulación de sus requerimientos alineados al POI -PEI en una Gestión para Resultados en favor del ciudadano.
2. Elaborar los requerimientos basados en los objetivos y metas institucionales considerando una gestión para resultados y que contribuya con el valor público.
3. Evaluar la formulación de los requerimientos sustentándose en argumentos sólidos y considerando las metas y objetivos institucionales así como la calidad técnica previstas en las leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas vigentes que regulan la contratación para obtener el bien y/o el servicio de manera efectiva en cumplimiento de la finalidad pública.

Anexo 31

Certificado emitido por el OSCE a Freddy Ramos Luis – Analista (e).

 		<p>Cód.: 11662-2019-SDCC-CERTDGT</p>
<p>EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO-OSCE otorga el presente:</p>		
<h1 style="margin: 0;">CERTIFICADO</h1>		
<p>A:</p>		
<h2 style="margin: 0;">FREDDY ROLANDO RAMOS LUIS</h2>		
<p>Por haber aprobado el taller “Formulación de requerimientos de bienes y servicios”, realizado en la ciudad de Lima, del 13 al 25 de setiembre de 2019 con una duración de veinticuatro (24) horas lectivas.</p>		
<p>PATRICIA SEMINARIO ZAVALA Directora Técnico Normativa</p>		
<p>Lima, 27 de noviembre de 2019</p>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>COMPETENCIAS LOGRADAS: Planifica, elabora y evalúa requerimientos de bienes y servicios sustentados en los objetivos, metas institucionales y normas vigentes que permita una contratación eficiente orientada a una gestión para resultados que contribuya con el valor público y atienda al ciudadano.</p> <p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar la formulación de sus requerimientos alineados al POI -PEI en una Gestión para Resultados en favor del ciudadano. 2. Elaborar los requerimientos basados en los objetivos y metas institucionales considerando una gestión para resultados y que contribuya con el valor público. 3. Evaluar la formulación de los requerimientos sustentándose en argumentos sólidos y considerando las metas y objetivos institucionales así como la calidad técnica previstas en las leyes, reglamentos técnicos, normas metroológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas vigentes que regulan la contratación para obtener el bien y/o el servicio de manera efectiva en cumplimiento de la finalidad pública. </div>		
<p><small>Este documento fue emitido de manera digital, en virtud a las normas de eficiencia del sector público. Cualquier autoridad o persona interesada puede corroborar la autenticidad del presente documento a través del portal web del OSCE, sección Desarrollo de capacidades</small></p>		

Anexo 32

Certificado emitido por el OSCE a Sonia Mena Colqui – Asistente Administrativo.



Cód.: 11673-2019-SDCC-CERTDGT

EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO-OSCE
otorga el presente:

CERTIFICADO

A:

SONIA MERCEDES MENA COLQUI

Por haber aprobado el taller “Formulación de requerimientos de bienes y servicios”, realizado en la ciudad de Lima, del 13 al 25 de setiembre de 2019 con una duración de veinticuatro (24) horas lectivas.

PATRICIA SEMINARIO ZAVALA
Directora Técnico Normativa

Lima, 27 de noviembre de 2019

COMPETENCIAS LOGRADAS: Planifica, elabora y evalúa requerimientos de bienes y servicios sustentados en los objetivos, metas institucionales y normas vigentes que permita una contratación eficiente orientada a una gestión para resultados que contribuya con el valor público y atienda al ciudadano.

Resultados de aprendizaje

1. Planificar la formulación de sus requerimientos alineados al POI -PEI en una Gestión para Resultados en favor del ciudadano.
2. Elaborar los requerimientos basados en los objetivos y metas institucionales considerando una gestión para resultados y que contribuya con el valor público.
3. Evaluar la formulación de los requerimientos sustentándose en argumentos sólidos y considerando las metas y objetivos institucionales así como la calidad técnica previstas en las leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas vigentes que regulan la contratación para obtener el bien y/o el servicio de manera efectiva en cumplimiento de la finalidad pública.

Anexo 33

TUPA 2021 - Precio de los productos y servicios que ofrece el RENIEC.

 TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - TUPA AÑO 2021 Decreto Supremo N° 392-2020-EF (UIT - S/ 4400.00) RES.JEF. N°156-2017/JNAC/RENIEC Y MODIF.								
BN	CODIGO		PVM ²	N° Procedimiento	CONCEPTO	Tasa % UIT 4400	Monto S/	
	BCP	AGENT						
	VENT. HOM. VISA ¹							
IDENTIFICACION								
02119	02119	02119	02119	INSCRIPCIÓN / REINSCRIPCIÓN				
				1.c	INSCRIPCIÓN OBLIGATORIA - LEY N° 29248 - MENORES A PARTIR DE LOS 17 AÑOS Y HASTA ANTES DE CUMPLIR LOS 18 AÑOS	0.6818%	30.00	
				1.d	INSCRIPCIÓN ORDINARIA - PARA PERSONAS QUE CUMPLEN 18 AÑOS DE EDAD	0.6818%	30.00	
	21191 21192 21193	21191 No Habilitado 21192 No Habilitado 21193	21191 21192 21193	21191 21192 21193	1.e	INSCRIPCIÓN EXTEMPORANEA - A PARTIR DE LOS 20 AÑOS DE EDAD	0.7955%	35.00
					1.f	INSCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALIZADAS PERUANAS	0.27273%	32.00
					2	REINSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS NATURALES	0.7045%	31.00
02121	02121	02121	02121	RENOVACION				
				5.1	RENOVACIÓN POR CADUCIDAD DEL DNI - TERRAC Y EXTRANJ - MAYORES DE 17 AÑOS	0.6818%	30.00	
00523	00523	00523	00523	DUPLICADO DE DNI (A PARTIR DE 17 AÑOS DE EDAD)				
				3.a	DUPLICADO DEL DNI OFIC. REGISTRAL O AGENCIA EN EL TERRITORIO NACIONAL Y EXTRANJERO	0.5455%	24.00	
	05231	05231	05231	3.b	DUPLICADO DEL DNI VÍA PÁGINA WEB O PVM	0.4773%	21.00	
00728	00728	00728	00728	RECTIFICACION CON EMISION DE DNI				
				6.a.1	RECTIFICACIÓN DE PRENOMBRES, APELLIDOS Y OTROS DATOS (A partir de los 17 años)	0.5455%	24.00	
	07281	07281	07281	07281	6.b	CAMBIO DEL ESTADO CIVIL	0.5455%	24.00
					6.d.1	ACTUALIZACIÓN DE DOMICILIO A PARTIR DE LOS 17 AÑOS	0.5000%	22.00
					6.c	CAMBIO EN LA DECISIÓN DE CEDER ÓRGANOS Y TEJIDOS	0.5000%	22.00
					6.e	RECTIFICACIÓN POR RESOLUCIÓN JUDICIAL DE INTERDICCIÓN	0.4773%	21.00
07282	No Habilitado	07282	07282	6.f	CAMBIO DE SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	0.4773%	21.00	
07283	No Habilitado	07283	07283	6.g	ACTUALIZACIÓN DE IMÁGENES Y DATOS	0.6818%	30.00	
02120	02120	02120	No Habilitado	11	RECTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTADO CIVIL	1.8591%	81.80	
06831	06831	No Habilitado	06831	RECTIFICACION DE DATOS SIN EMISION DNI				
				7.a	RECTIFICACION DEL NUMERO DE INSCRIPCIÓN MILITAR	0.3636%	16.00	
				7.b	ACTUALIZACIÓN DEL GRADO DE INSTRUCCIÓN SIN EMISIÓN DNI	0.3636%	16.00	
	68311 68312 68315 68313 68314	No Habilitado No Habilitado No Habilitado No Habilitado No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	7.c	ACTUALIZACIÓN DE ESTATURA SIN EMISIÓN DNI	0.3636%	16.00
					9.a	HABILITACION DE INSCRIPCIÓN EXCLUIDA TEMPORALMENTE DEL PADRON ELECTORAL POR SENTENCIA CON PENA PRIVATIVA DE LA LIBERTAD	1.8159%	79.90
					9.b	HABILITACIÓN POR RECONOCIMIENTO DE EXISTENCIA	1.8114%	79.70
					9.c	HABILITACION DE INSCRIPCIÓN OBTENIDA INDEBIDAMENTE EN EL REGISTRO ELECTORAL	1.8091%	79.60
					9.d	HABILITACIÓN DE INSCRIPCIÓN INCONCLUSA	1.8159%	79.90
9.e	HABILITACION POR RECUPERACION DE NACIONALIDAD	1.8182%	80.00					
IDENTIFICACION MENORES								
00647	00647	00647	00647	MENORES DE EDAD				
				1.a	INSCRIPCIÓN DEL MENOR DE EDAD HASTA ANTES DE CUMPLIR LOS 17 AÑOS	0.3636%	16.00	
				6.d.2	ACTUALIZACIÓN DE DOMICILIO MENOR DE 17 AÑOS DE EDAD	0.3636%	16.00	
02122	02122	02122	02122	6.a.2	RECTIFICACIÓN DE PRENOMBRE, APELLIDOS Y OTROS DATOS (MENORES DE 17 AÑOS DE EDAD)	0.3636%	16.00	
02122	02122	02122	02122	RENOVACION DEL DNI MENORES DE 17 AÑOS				
				5.2	RENOVACIÓN POR CADUCIDAD DEL DNI - MENORES DE 17 AÑOS DE EDAD	0.3636%	16.00	
06823	06823	06823	06823	3.a.2	DUPLICADO MENORES DE 17 AÑOS DE EDAD	0.3636%	16.00	
DNI ELECTRONICO								
00521	00521	00521	00521	49	EMISIÓN POR PRIMERA VEZ DEL DNI ELECTRONICO	0.9318%	41.00	
00522	00522	00522	00522	51.a	DUPLICADO DNI ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE EREP u OFICINAS REGISTRALES	0.7955%	35.00	
	05221	05221	05221	51.b	DUPLICADO A TRAVÉS DE LA WEB O PVM DNI ELECTRONICO	0.7500%	33.00	
00524	00524	00524	00524	1.d	INSCRIPCIÓN ORDINARIA DNI ELECTRONICO. - PARA PERSONAS QUE CUMPLEN 18 AÑOS	0.9318%	41.00	
	05241	05241	05241	1.b	INSCRIPCIÓN DE CESE DE INCAPACIDAD - DNI ELECTRONICO	0.9545%	42.00	
	05242	05242	05242	1.e	INSCRIPCIÓN EXTEMPORANEA - PARA PERSONAL MAYORES DE 20 AÑOS- DNI ELECTRONICO	1.0682%	47.00	
	05243	05243	05243	1.f	INSCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALIZADAS PERUANAS DNI ELECTRONICO	1.0000%	44.00	
00729	00729	00729	00729	RECTIFICACION DE DATOS CON EMISION DE DNI ELECTRONICO				
				50.a	RECTIFICACIÓN DNI ELECTRÓNICO DE PRENOMBRE, APELLIDOS Y OTROS DATOS	0.7955%	35.00	

 TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - TUPA AÑO 2021 Decreto Supremo N° 392-2020-EF (UIT - S/ 4400.00) RES.JEF. N° 156-2017/JNAC/RENEC Y MODIF.							
BN	CODIGO		PVM ²	N° Procedimiento	CONCEPTO	Tasa % UIT 4400	Monto S/
	VENT, HOM, VISA ¹	AGENT					
				50 b	RECTIFICACION DNI ELECTRONICO CAMBIO DEL ESTADO CIVIL	0.7955%	35.00
00730	00730	00730	00730		ACTUALIZACION DE DATOS CON EMISION DE DNI ELECTRONICO		
				50 c	CAMBIO EN LA DECISION DE CEDER ORGANOS Y TEJIDOS EN DNI ELECTRONICO	0.7727%	34.00
		50 d	ACTUALIZACION DE DOMICILIO EN EL DNI ELECTRONICO	0.7727%	34.00		
	07301	07301	07301	50.e	ACTUALIZACION DE IMÁGENES Y DATOS DNI ELECTRONICO	0.9318%	41.00
00525	00525	00525	00525	5.1	RENOVACION DEL DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD ELECTRONICO DNI E	0.9318%	41.00
REGISTROS CIVILES							
06610					INSCRIPCION ADOPCION / MODIFICACION ACTAS REGISTRALES		
	66101	No Habilitado	No Habilitado	14.b2	INSCRIPCION DE ADOPCION - POR PARTE NOTARIAL MAYOR DE EDAD	0.3773%	16.60
	66102	No Habilitado	No Habilitado	14.b1	INSCRIPCION DE ADOPCION - POR MANDATO JUDICIAL MAYOR DE EDAD	0.3909%	17.20
	66103	No Habilitado	No Habilitado	17.b	INSCRIPCION DE RECTIFICACION POR MANDATO JUDICIAL	0.3136%	13.80
	66104	No Habilitado	No Habilitado	18.d	INSCRIPCION DE DECLARACION JUDICIAL DE PATERNIDAD O MATERNIDAD	0.2795%	12.30
	66105	No Habilitado	No Habilitado	18.c	INSCRIPCION DE RECONOCIMIENTO POR ESCRITURA PÚBLICA O TESTAMENTO	0.2795%	12.30
	66610	No Habilitado	No Habilitado	18. e1	INSCRIPCION DE DISOLUCION DEL VINCULO MATRIMONIAL - POR MANDATO JUDICIAL	0.1864%	8.20
	66110	No Habilitado	No Habilitado	18. e2	INSCRIPCION DE DISOLUCION DEL VINCULO MATRIMONIAL - POR PARTE NOTARIAL	0.1818%	8.00
	66111	No Habilitado	No Habilitado	18. e3	INSCRIPCION DE DISOLUCION DEL VINCULO MATRIMONIAL - POR RESOLUCION DE ALCALDIA	0.1864%	8.20
	66112	No Habilitado	No Habilitado	18. f	INSCRIPCION DE NULIDAD O DE INVALIDEZ DE MATRIMONIO JUDICIALMENTE DECLARADO	0.1614%	7.10
	66106	No Habilitado	No Habilitado	17.d	INSCRIPCION DE RECTIFICACION NOTARIAL DE ACTAS REGISTRALES	0.1727%	7.60
	66107	No Habilitado	No Habilitado	21	ANOTACION DE RECONOCIMIENTO DE EXISTENCIA DECLARADA JUDICIALMENTE	0.1659%	7.30
	66108	No Habilitado	No Habilitado	14.c	CESE DE ADOPCION A SOLICITUD DEL ADOPTADO	0.1705%	7.50
66109	No Habilitado	No Habilitado	17.c	INSCRIPCION POR CAMBIO, ADICION O SUPRESION DE NOMBRE	0.1864%	8.20	
06629	06629	No Habilitado	06629	40.b2.1	EXPEDICION DE EXTRACTO DE ACTA EXTRACTOS	0.2727%	12.00
06637	06637	06637	06637	40.b2.2	EXPEDICION DE COPIA CERTIFICADA DE ACTA COPIA CERTIFICADA	0.2727%	12.00
06645	06645	No Habilitado	No Habilitado	41	CONSTANCIA NEGATIVA INSCRIPCION EXPEDICION DE CONSTANCIA NEGATIVA DE INSCRIPCION DE LOS REGISTROS CIVILES	0.0932%	4.10
06653	06653	No Habilitado	No Habilitado	19	REGULARIZACION FIRMAS / RECONSTITUCION ACTAS REGISTRALES RECONSTITUCIÓN DE ACTA REGISTRAL QUE SE ENCUENTRA EN EL SISTEMA DE REGISTROS CIVILES DEL RENIEC	1.2341%	54.30
06661	06661	No Habilitado	No Habilitado	20.a	CANCELACION DE ACTAS REGISTRALES POR MANDATO JUDICIAL	0.3523%	15.50
	66611	No Habilitado	No Habilitado	20. b1	ADMINISTRATIVAMENTE, PARA ACTAS REGISTRALES CONTENIDAS EN EL SISTEMA INTEGRAL	1.1136%	49.00
	66612	No Habilitado	No Habilitado	20. b2	ADMINISTRATIVAMENTE, PARA ACTAS REGISTRALES NO INCORPORADAS EN EL SISTEMA INT	1.4545%	64.00
02141	02141	No Habilitado	No habilitado	38	COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS VIA INTERNET	0.2341%	10.30
CONSULTA REGISTRAL							
02143	02143	02143	No Habilitado	40.a.1	CERTIFICACIONES / CONST. NOMBRES IGUALES / CAMBIO DE LUGAR ENTREGA DNI CERTIFICACION DE INSCRIPCION PARA PERSONAS NATURALES O JURIDICAS	0.1023%	4.50
	21434	21434	No Habilitado	40.a.2	CERTIFICACION DE NOMBRES IGUALES	0.0932%	4.10
	21431	21431	21431	42	CERTIFICACION DE FIRMA EN CONSTANCIAS O COPIAS CERTIFICADAS EN ACTAS REGISTRALES EMITIDAS POR LAS OFIC. REGISTRO DEL ESTADO CIVIL	0.7045%	31.00
	21432	21432	21432	12	CAMBIO DE LUGAR DE ENTREGA DEL DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD: Ver "Archivo Registral Físico"	0.1136%	5.00
02143	21435 (Solo Web View)	No Habilitado	No habilitado	39	CERTIFICADO DE INSCRIPCION VIA INTERNET	0.0545%	2.40
01031	No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	30	COTEJO MASIVO DE DATOS - Anexo 09		
					0-90,000	0.0045%	0.20
					90,001-360,000	0.0043%	0.19
					360,001-720,000	0.0041%	0.18
					720,001-1'080,000	0.0039%	0.17
1'080,001- A MAS	0.0036%	0.16					
01023	No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	31	SERVICIOS INTERNET - CONSULTAS EN LINEA VIA INTERNET		
					Anexo 08		
					NIVEL 1	0.0205%	0.90
					NIVEL 2	0.0273%	1.20
					NIVEL 3	0.0364%	1.60
					CONSULTAS EN LINEA VIA LINEA DEDICADA - Anexo 09		

 TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - TUPA AÑO 2021 Decreto Supremo N° 392-2020-EF (UIT - S/ 4400.00) RES.JEF. N° 156-2017/JNAC/RENIEC Y MODIF.							
BN	CODIGO BCP		PVM ²	N° Procedimiento	CONCEPTO	Tasa % UIT	Monto S/
	VENT, HOM, VISA ¹	AGENT				4400	
				32	0-400,000 400,001-800,000 800,001-1200,000 1200,001-1600,000 1600,001- A MAS	0.0136% 0.0091% 0.0069% 0.0039% 0.0025%	0.60 0.40 0.26 0.17 0.11
02142	No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	34	VERIFICACION BIOMETRICA CON CONSULTA INTEGRADA - Anexo 21 0-5000 5001-10,000 10,001-15,000 15,001-20,000 20,000-a más	0.0455% 0.0364% 0.0273% 0.0191% 0.0125%	2.00 1.60 1.20 0.84 0.55
02144	No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	33	VERIFICACION BIOMETRICA DE LA IDENTIDAD DE LAS PERSONAS - Anexo 09 0-30,000 30,001-120,000 120,001-390,000 390,001-1200,000 1200,001 a mas	0.0341% 0.0223% 0.0134% 0.0073% 0.0032%	1.50 0.98 0.59 0.32 0.14
00526	No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	35	WEB SERVICE BIOMETRICO DACTILAR	0.0159%	0.70
00527	No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	36	WEB SERVICE DE DATOS	0.0091%	0.40
00528	No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	37	WEB SERVICE BIOMETRICO FACIAL	0.0159%	0.70
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION							
01317	No Habilitado	No Habilitado	No Habilitado	28.a	ATENCION DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA - COPIA FOTOSTATICA SIMPLE	0.0023%	0.10
				28.b	ATENCION DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA - CD-ROM	0.0341%	1.50
ARCHIVO REGISTRAL FISICO							
02143	21433	No Habilitado	No Habilitado	44	CONSTANCIAS DE INFORMACION HISTORICA	1.0591%	46.60
02145	02145	No Habilitado	No Habilitado	43 a	EXPEDICION DE COPIAS DE DOCUMENTOS REGISTRALES ARCHIVADOS POR BUSQUEDA	0.4205%	18.50
	21452	No Habilitado	No Habilitado	45	LECTURA DE DOCUMENTOS REGISTRALES ARCHIVADOS	0.5409%	23.80
	21451	No Habilitado	No Habilitado	43 b	POR CADA FOTOCOPIA OTORGADA	0.1727%	7.60
CERTIFICACION DIGITAL							
00529	00529	No Habilitado	No habilitado	46.a	EMISION DE CERTIFICADOS DIGITALES PARA ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA - EMISION DE CERTIFICADOS DIGITALES PARA EL SUSCRIPTOR	0.1841%	8.10
	05291	No Habilitado	No habilitado	46.b	EMISION DE CERTIFICADOS DIGITALES PARA EL AGENTE AUTOMATIZADO	0.1386%	6.10
00530	00530	00530	No habilitado	47	EMISION DE NUEVOS CERTIFICADOS DIGITALES EN EL DNI ELECTRONICO	0.1500%	6.60
06832	No habilitado	No habilitado	No habilitado	53	EMISION DE SELLOS DE TIEMPO PARA ENTIDADES PUBLICAS	0.0068%	0.30

Códigos de tributo 02142, 02144, 02143 (Proc. 39), 00526, 00527 y 00528 no activados para recaudación en BN.

¹ BCP - VISA: incluye canales Web VISA y POS Visa en agencias y PVM.

² PVM : Plataformas Virtuales Multiservicios **electivo**.

 MULTAS RENIEC AÑO 2021							
BN	CODIGO BCP		PVM	Base Legal	CONCEPTO	Tasa % UIT	Monto S/
	VENT, HOM, VISA ¹	AGENT				4400	
06662	06662 ²	No habilitado	No habilitado	Ley	Multa por no actualizar los datos del Domicilio - MULTA LEY N° 30338	0.3%	13.20
06666	06666 ²	No habilitado	No habilitado	Ley	Multa por no actualizar los datos del Estado Civil - MULTA LEY N° 30338	0.3%	13.20

¹ BCP - VISA: incluye canales Web VISA y POS Visa en agencias y PVM.

² No habilitado para pagos a través de canal BCP-POS-VISA.

Anexo 34

Asignación de funciones AGO2017.



HERNANDO PIZARRO BELLEZA
Sub Gerente de Procesamiento de
Registros Civiles
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:
PIZARRO BELLEZA Hernando (FAU20295613620)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/08/2017 11:40:27-0500

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Lima, 29 de Agosto del 2017

MEMORANDO N° 001736-2017/GRC/SGPRC/RENIEC

A : **SONIA MERCEDES MENA COLQUI**
Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles

De : **HERNANDO PIZARRO BELLEZA**
Sub Gerente de Procesamiento de Registros Civiles

Asunto : ASIGNACION DE FUNCIONES COMO ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Mediante el presente se pone en su conocimiento las funciones señaladas como Asistente Administrativo, las cuales se encuentran detalladas a continuación:

1. Apoyar en la elaboración términos de referencia y especificaciones técnicas para los requerimientos de bienes y servicios cumpliendo con la reglamentación de la OSCE, leyes y reglamentos vigentes.
2. Apoyar en la elaboración de informes de requerimientos de bienes y servicios sobre el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, así como su seguimiento.
3. Apoyar en la generación de órdenes de servicios y/o compras aprobadas en el aplicativo SIGA MEF.
4. Apoyar en la formulación, evaluación y reformulación del Plan Operativo Institucional POI a nivel de Sub Gerencia; y de ser necesario, en coordinación con el suscrito tomar las acciones pertinentes sobre la priorización de las actividades a realizarse en la línea de producción a fin de cumplir con los objetivos institucionales.
5. Apoyar en la elaboración del informe de conformidad de los servicios de limpieza, de arrendamiento u otros que sean requeridos.
6. Apoyar en la elaboración del informe de producción y rendimiento de los calificadores de procesos de forma mensual, afín de asistir al Plan Operativo Institucional, los mismos que deben ser informados a la Gerencia y Sub Gerencia.
7. Realizar el control y seguimiento del reporte del "Control de Actividades", que se sustenta al personal el tiempo que realizo labores no medibles de producción.
8. Realizar el seguimiento de la documentación emitida e informar de manera oportuna a este despacho.
9. Informar oportunamente a la Sub Gerencia cuando se presente alguna situación que pueda generar inconvenientes en el desarrollo de las actividades de la línea de procesamiento de los registros civiles.

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

«PIE_PAG»

www.reniec.gob.pe

Anexo 35*Autorización del funcionario de RENIEC.*

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 07 de abril del 2021

CARTA N° 001-2021/SMC

A: HERNANDO PIZARRO BELLEZA
Funcionario público del RENIEC

De: SONIA MERCEDES MENA COLQUI

Asunto: COMUNICO ELABORACION DE INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL EN EL REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Referencia: TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Por medio de la presente, lo saludo cordialmente y al mismo tiempo le comunico que para obtener el Título Profesional de Administración he elaborado el INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, basado en las experiencias de trabajo cuando desarrollaba las funciones como Asistente Administrativo en la unidad orgánica que tuvo a su cargo durante el periodo 2017-2019 en el RENIEC.

Asimismo, comunicar a usted que los resultados del informe serán publicados en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular me despido.

Atentamente;



MENA COLQUI SONIA MERCEDES
DNI: 41767173



HERNANDO PIZARRO BELLEZA
DNI 08073653