

Gestión de la innovación para elevar la calidad de los servicios públicos

Tobías Enrique Aliaga Vélchez

"La innovación no tiene nada que ver con cuántos dólares en I+D tienes [...] Se trata de las personas que tienes, cómo diriges y cuánto consigues." (Steve Jobs)

I. Introducción

El Concejo Nacional de Competitividad ha marcado una línea estratégica de ciencia, tecnología e innovación definiendo metas concertadas y priorizadas, que nos permitirán lograr resultados en corto plazo que favorezcan el desarrollo y fortalecimiento de este sector.

Las metas estratégicas planteadas están enfocadas en: i) el fortalecimiento del sistema de ciencia, tecnología e innovación; ii) la reducción del déficit de recursos humanos capacitados para la investigación iii) impulso al extensionismo y transferencia tecnológica, iv) el fortalecimiento de la propiedad intelectual y v) el impulso para el crecimiento de empresas y/o proyectos innovadores

El RENIEC, por su lado desde sus inicios ha adoptado una cultura de innovación, resultado de ello, en materia de registro de identificación, es líder en Latinoamérica y el Caribe al haber logrado identificar al 99.1% de personas mayores de edad y al 96.8% de menores de edad. Brindamos productos y servicios con altos niveles de calidad y un gran componente de innovación. Los colaboradores son profesionales altamente calificados que trabajan con tecnología de punta para contribuir con las políticas del Estado y así lograr mayor inclusión social y mayor seguridad.

Con frecuencia los gestores de empresas y organizaciones se preguntan, cuando oyen hablar de Innovación, a qué se refiere este término. Algunos lo sienten como algo vinculado a una idea feliz que surge de un momento de inspiración, otros lo asocian a lo que hacen grandes empresas para mantenerse en el mercado.

En la sociedad, sin embargo, parece que hay un amplio consenso sobre la necesidad de innovar para mantener la posición competitiva de empresas y entidades, su sostenibilidad a largo plazo, incrementar la calidad de vida de los ciudadanos y, en definitiva, mejorar la vida en el planeta. Parece que la innovación es fundamental para que la Humanidad viva mejor.

En ese sentido, el estilo de liderazgo en el RENIEC se diferencia de sus pares, porque sus políticas, innovaciones e iniciativas son definidas en un marco de total independencia e influencia del poder político; toda vez que en contraposición a otras organizaciones de la región, el Jefe Nacional del RENIEC es elegido por el Consejo Nacional de la Magistratura (CNM), organismo igualmente autónomo, bajo criterios técnicos y de idoneidad moral y profesional.

La innovación en nuevos productos y servicios, en el RENIEC, ha sido principalmente orientada a mejorar la atención a los clientes-ciudadanos. En la Fig. 1 se detalla las innovaciones tecnológicas y de servicios implementadas durante los últimos trece años.

Fig. 1: Innovaciones de últimos años



Fuente: RENIEC

En el RENIEC es muy relevante la innovación, por ello, se ha creado la Gerencia de Calidad e Innovación (GCI), a través de la cual se asegura una gestión con enfoques y metodologías de Gestión de Calidad, Gestión por Procesos, Gestión de la Innovación y Gestión por Proyectos que, conjuntamente con la Gerencia de Tecnología de la Información, respaldan la interoperabilidad y los Sistemas de Gobierno Abierto y Electrónico.

En ese mismo sentido, con el objetivo de desarrollar nuevos y mejores servicios para nuestros ciudadanos se ha fortalecido la metodología para la Gestión de la Innovación en el RENIEC (DI-357-GCI/006) donde se detallan los procesos, aspectos de estrategia y cultura innovadora sistematizada y replicable.

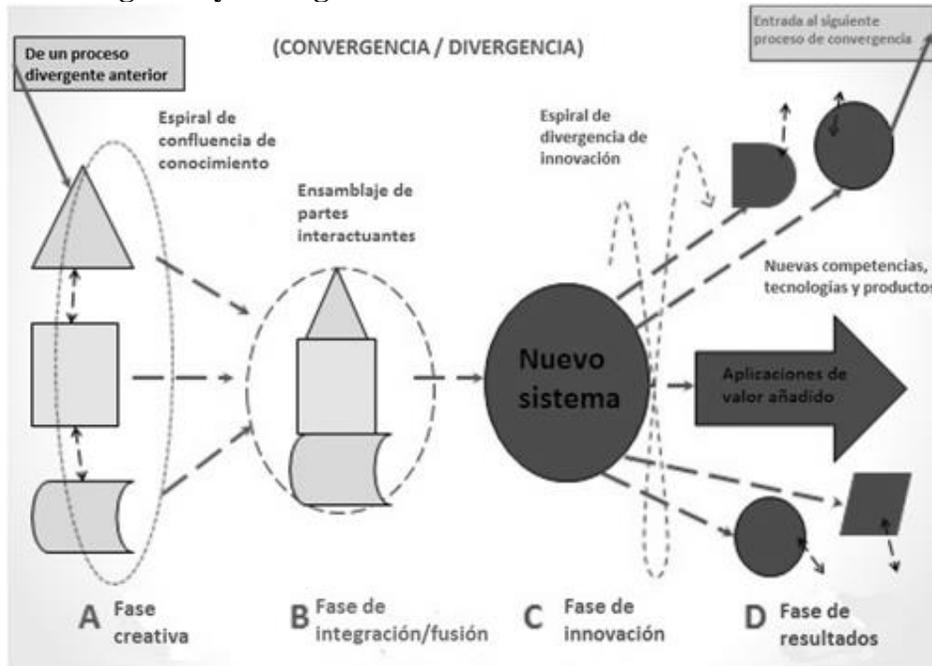
Las disposiciones de la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para todas las áreas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, que desarrollen iniciativas de innovación.

La metodología propuesta para la gestión de la innovación ha tomado como base el modelo de Fase y Puerta (Stage and Gate). Este modelo ha sido adaptado a la naturaleza de las actividades de innovación que se realizan en el RENIEC.

Entre las ventajas de usar este modelo tenemos:

- Aumenta probabilidades de éxito, por la prevención temprana de iniciativas que no presenten fortalezas.
- Obliga a establecer criterios y metas claras.
- Los recursos aumentan, paulatinamente, a medida que las ideas demuestran su valor.
- Desarrollo más rápido de productos y servicios, debido a los procesos de seguimiento y decisión

Fig. 2: Ciclo de convergencia y Divergencia de Innovación en el RENIEC

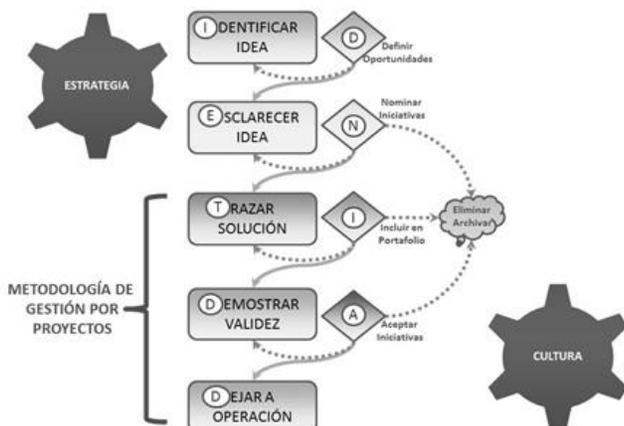


Fuente: RENIEC

La Metodología para la Gestión de la Innovación del RENIEC, se definió con el propósito de gestionar, monitorear, y mejorar las actividades de innovación que realizan las áreas; referidas a la generación y desarrollo de ideas que permitan atender, solucionar o anticiparse a las necesidades de los clientes de la institución. Todo ello con el objetivo final de mejorar el desempeño de la organización y crecer en conocimiento y desarrollo de tecnología

Así mismo, el proceso de Gestión de la Innovación contempla el uso de metodologías, herramientas de creatividad y de generación de ideas. Con la aplicación de este proceso aspiramos a que la generación de nuevas ideas sea una actividad continua en la organización y que las ideas generadas sean capturadas dentro del proceso de Gestión de la Innovación para evaluar, de manera sistemática, si pueden convertirse en proyectos que pasen a formar parte de la cartera de proyectos de innovación, para ello se ha definido IDENTIDAD, como un modelo propio (figura 3)

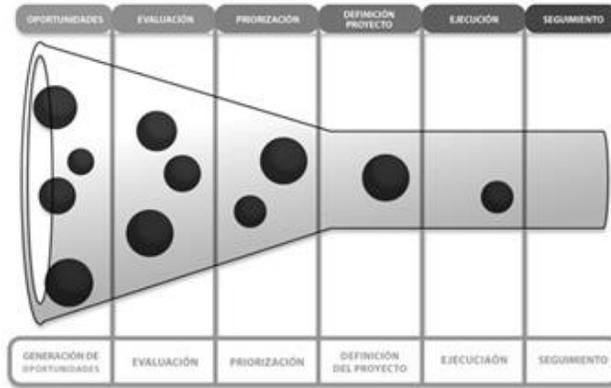
Fig. 3: Proceso de la gestión de la Innovación en el RENIEC : IDENTIDAD



Fuente: RENIEC

Adicionalmente, se ha tomado en consideración el modelo de “embudo de innovación” (figura 4) especificado en la literatura y estudios académicos sobre gestión de la innovación, el cual parte de la visión de que para obtener un producto o servicio innovador, es conveniente partir de la mayor cantidad de ideas posibles. De esa manera a medida que la idea va avanzando en el tiempo por las diferentes etapas, se van descartando ciertas ideas y solo aquellas que tienen mayor posibilidad se implementan y/o traducen en nuevos productos o servicios

Fig. 4: Embudo de la Innovación en el RENIEC.



Fuente: RENIEC

Finalmente la Gerencia de Calidad e Innovación, contribuye con las funciones de investigar, evaluar y promover iniciativas de innovación, asesorar en el desarrollo de proyectos, gestión por procesos y monitoreo y seguimiento del sistema de gestión de calidad. (Ver Fig 5).

Fig. 5: Acciones para sostener la calidad en el tiempo



Fuente: RENIEC

Reniec ha adoptado modelos de excelencia para su gestión, lo cual le ha permitido concursar y ganar premios de Calidad tanto a nivel nacional como internacional que resaltan la innovación en productos y procesos, solo 2013 -2014, 14 premios, los mismos que puede verse en el sgte tabla 1.

Los elementos clave del sistema de mejora de desempeño, están alineados a medir, analizar y mejorar sus actividades, basada en indicadores a través de los cuales se verifica el grado de cumplimiento de las metas cualitativas y cuantitativas para la retroalimentación y/o ajustes que se consideren necesarios, para lograr productos y servicios en el marco del modelo de excelencia de Calidad Adoptado por el RENIEC.

II. La Gestión de Innovación en Entidades Públicas: Análisis de contexto

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

Es así que en el objetivo 4,5 y 6 se indica claramente la prioridad de impulsar la innovación nacional:

Objetivo 4: Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las prioridades nacionales de desarrollo

Objetivo 5: Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC

Objetivo 6: Desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional

Así mismo, tenemos la Agenda de Competitividad 2014-2018 busca profundizar en cuatro desafíos la línea de Ciencia, Tecnología e Innovación(CTI): i) mejorar la articulación de los actores involucrados en el Sistema de CTI, ii) fortalecer las capacidades de la base científico-tecnológica, iii) fortalecer las capacidades de innovación de las empresas, iv) busca movilizar recursos financieros de manera eficiente, tanto público como privados, para incentivar mayor inversión y mejorar la ejecución de las actividades de CTI en las empresas y en las universidades

En esa línea, el RENIEC, a través del Planeamiento Estratégico, establece un entorno de innovación incluyendo el objetivo estratégico denominado “Innovación y Uso intensivo de la Tecnología; asimismo apoya a la innovación mediante las siguientes acciones:

- Mediante la Gerencia de Calidad e Innovación (2012), que investiga, desarrolla y promueve el uso de nuevas tecnologías, nuevos enfoques y metodologías, que permitan incrementar la efectividad y eficiencia de los diferentes procesos para la innovación y mejora de la calidad de los productos y servicios del RENIEC.
- A través de la Gerencia de Tecnología de Información y la Gerencia de Certificación y Registro Digital, que también cuentan con profesionales especializados para el desarrollo de tecnología de información generando proyectos innovadores.
- Para potenciar la creatividad e innovación, se cuenta con metodologías establecidas para la mejora continua, siendo: “Metodología para la gestión por proyectos institucionales RENIEC”, “Metodología para la gestión de innovación del RENIEC” y Metodología de Gestión por Procesos RENIEC”, que tienen como finalidad investigar y desarrollar propuestas tecnológicas para alcanzar procesos eficientes que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, haciendo uso de las tecnologías existentes.

Así mismo, el RENIEC ha definido su sistema de trabajo, tomando como base su estrategia organizacional, el marco normativo que rige su accionar; orientado a: i) Satisfacción de los requerimientos y expectativas de los grupos de interés, ii) Los procesos, iii) Los productos y servicios, iv) La evaluación de desempeño, v) La innovación y la mejora continua de sus procesos, productos/servicios a partir de la retroalimentación de la satisfacción de nuestros clientes- ciudadanos, logrando aumentar su valor percibido en relación con el costo, tiempo, servicio y cobertura.

El RENIEC cuenta con certificaciones ISO 9001 e ISO 27001. Se destacan las mejoras e innovaciones en la gestión que ha derivado en premios y reconocimientos. Según estudios de opinión la organización es la institución que mayor confianza genera entre la ciudadanía en los últimos ocho años.

Además las oportunidades estratégicas clave de innovación forman parte del análisis externo del Plan Estratégico Institucional, siendo las siguientes:

- Crecimiento y desarrollo de la tecnología de información y comunicaciones permite la innovación y la mejora de los servicios. Esto se ve concretado en oportunidades usando Biometrías, Identidad Digital y Georeferenciación del domicilio de los ciudadanos.
- Impulso del Estado a la mejora de la competitividad a través del gobierno electrónico mediante la interoperabilidad con otras entidades, donde el RENIEC cumple una función articuladora por el tema de identificación.
- Otros registros administrados por entidades públicas que podrían ser incorporados a la base de datos del RENIEC

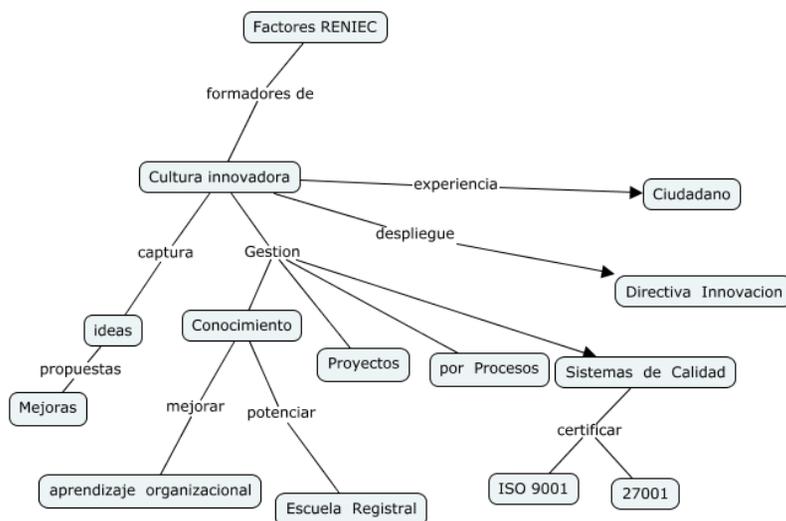
2.1.- Factores de la innovación:

Se considera innovación al cambio y/o mejoramiento en los productos y procesos, y a los nuevos enfoques de mercado o nuevas formas organizacionales (North, Smallbone y Vickers, 2001). Por lo tanto, los resultados de la innovación son medidos por 3 variables dicotómicas que indican si la empresa ha realizado los siguientes tipo de innovación: innovación en productos y/o servicios (creación, cambios o mejoras), innovación en procesos (adquisición de nuevos equipos, cambios o mejoras en procesos), innovación en sistemas de gestión (cambios o mejoras en dirección o gestión, en compras y aprovisionamientos, y en la parte comercial). Estas variables se identifican conforme la definición de tipos de innovación del Manual de Oslo (OCDE, 2005).

Una de las características más unificadoras de los latinoamericanos, es la de autodefinirnos como creativos. Para los que habitamos Latinoamérica, la creatividad ha sido, es y será una herramienta cotidiana, pero ¿será suficiente para salir del subdesarrollo y para proyectarnos hacia el futuro? En el proceso innovador el componente creativo es fundamental, pero aislado, es insuficiente, requiere de otros componentes, como: el registro de patentes, elemental para proteger las invenciones; la investigación de mercados, muy útil para comprender las necesidades de los clientes; el desarrollo del prototipo, clave para evaluar un nuevo producto; entre otros. Sin estos, la creatividad se puede convertir en una ilusión de ribetes atractivos, pero con pocas oportunidades para generar valor.

El RENIEC ha identificado factores-clave para crear una cultura innovadora (ver Fig 6)

Fig. 6: Factores formadores Cultura Innovadora RENIEC



Fuente: Elaboración propia.

2.2.- Ecosistema de la innovación:

Es conocido, que no es casualidad que Silicon Valley tenga la mayor tasa de desarrollo de nuevas empresas exitosas en tecnología en el mundo. La razón principal está en el ecosistema que existe, el cual favorece el desarrollo de nuevas empresas de tecnología que innoven: universidades, bancos, venture capitals, emprendedores exitosos, eventos constantes, entre otros.

Entre las opciones para nuestros países latinos tenemos:

La primera opción de crear un ecosistema consiste en ser el nexo entre el mercado local y las empresas extranjeras. Perú tiene consumidores, un mercado y una economía dinámica que se ha logrado consolidar. En este sentido, una opción para Perú es asociarse con compañías extranjeras que quieran ingresar al mercado peruano o latinoamericano y proveer distribución y marketing para ellas. Con esto, Perú podrá aprender de estas empresas transnacionales y las últimas podrán insertarse en nuevos mercados

La opción más tradicional y emocionante para desarrollar un ecosistema de innovación. En ella, **se deberá construir un ecosistema desde cero a partir de lo que se está haciendo a nivel nacional**. Es un camino mas largo, en el que se deberán ir consolidado los cuatro pilares de un ecosistema funcional: el apoyo del gobierno, la capacidad de innovación, la capacidad de inversión y un ambiente transparente y de confianza. El último elemento es un componente crítico en todo ecosistema. Esa es la apuesta de largo plazo. (*Paul Ahlstrom, 2015*).

En el Perú se ha adoptado de alguna manera por un modelo hibrido donde la gran empresa privada realiza join venture, outsourcing, pero no son compartidos, sin embargo en la mediana empresa, gobierno y universidad existen iniciativas interesantes como se ve en el siguiente tabla 2.

Para el RENIEC, el pensamiento innovador y creativo es un activo intangible que la Institución ha identificado para lograr el crecimiento organizacional, el mismo que le ha permitido generar la investigación y desarrollo de nuevos productos y servicios para la mejora de la identificación y calidad de servicio del ciudadano.

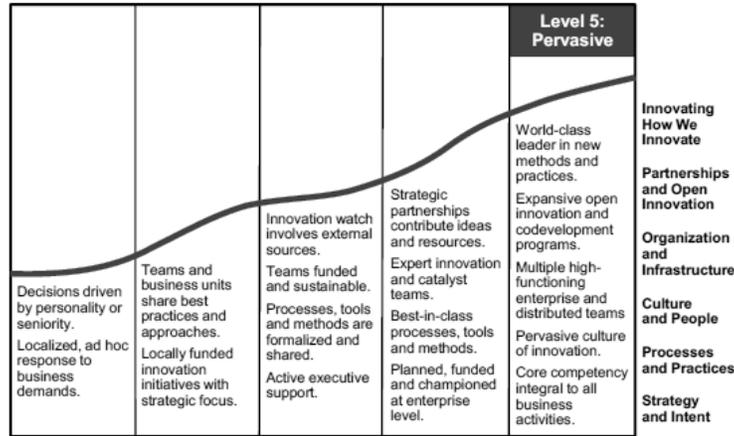
Para potenciar la creatividad e innovación, se han implementado procedimientos donde se establece la metodología de “Investigación y Desarrollo para la Innovación Tecnológica en RENIEC”, que tiene como finalidad investigar y desarrollar propuestas tecnológicas para alcanzar procesos eficientes que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, haciendo uso de las tecnologías existentes.

2.3.- Nivel de Madurez de la gestión de Innovación en el RENIEC.

Si hiciéramos un análisis de las empresas Publicas innovadoras que han declarado gestionar la innovación de su institución y además si se están comparando y además desplegando a toda su estructura organizativa, como también estar creando una cultura, nos damos cuenta de que no hay un modelo organizativo que garantice que una empresa sea innovadora. Sin embargo, hay un marco general definido por un conjunto de factores, que se puede utilizar para desarrollar, implantar y mantener una capacidad de innovación sistemática en el contexto de las organizaciones Públicas. Cualquier organización innovadora tiene algunos componentes comunes, como el liderazgo, la infraestructura organizacional, los valores corporativos y las habilidades de las personas que forman parte (o que están vinculadas de algún modo) a la misma.

En ese sentido el RENIEC ha adoptado un modelo de madurez para evaluarse constantemente y saber dónde está y hacia dónde va, este modelo es el de Gardner (ver Fig. 7)

Fig. 7: Acciones para sostener la calidad en el tiempo



Fuente: Gardner

2.4.- Resultados que mejoraron la calidad de vida de los ciudadanos producto de la gestión de innovación en el RENIEC

Innovar implica, de partida, iniciar un cambio en la organización.

Para iniciar este cambio, hace falta construir las habilidades, procesos de gestión, herramientas, métricas, valores corporativos y sistemas de información, en un horizonte temporal determinado, que permitirán a la empresa ser una organización innovadora

El horizonte temporal de implantación de todo esto dependerá de la dimensión de la organización, de sus habilidades previas, del nivel de compromiso de la dirección y de todos los involucrados en el proceso, etc., pero partimos de la idea de que la innovación requiere un cambio cultural y que es necesario invertir tiempo, dinero y recursos para iniciarlo y consolidarlo: es más una opción estratégica con resultados a medio y largo plazo que una solución operativa con resultados a corto, sin embargo ya se tiene una lista representativa de productos y servicios innovadores(ver Fig 8, tabla 3, tabla 4)

Fig. 8: Plataforma Virtual Autoservicio y Entrega Delivery de servicios del RENIEC

Lugares de pago

Plataforma Virtual Multiservicios

+cerca +rápido

PVM RENIEC

- Emisión de copias certificadas de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción.*
- Trámite de duplicado de DNI para adultos.**
- Trámite de cambio de estado civil en el DNI de soltero a casado.**
- Pago de tasas de servicios del RENIEC en efectivo o con tarjeta **VISA**

* De distritos incorporados al RENIEC.
** El DNI se entregará en la Oficina Registral seleccionada y solo al titular.

DNI delivery

Tramita tu duplicado por Internet y lo llevamos a tu casa

Para San Isidro, Barranco y Miraflores

- Si tramitas el duplicado desde nuestra página web y vives en estos distritos tienes la posibilidad de recibirlo en la comodidad de tu hogar.
- No olvides tener a mano el comprobante de pago.
- Recibirás una llamada para coordinar la hora de entrega.
- El DNI sólo se entregará al titular.
- Comprobaremos tu identidad mediante la verificación de huella dactilar.

¡Pronto en otros distritos!

Fuente: RENIEC

Además el RENIEC tiene casi desde sus inicios evidencia de ser una empresa que aprende e innova, entre tantos resultados tenemos varios premios por innovación (ver tabla 3).

III. El estado Peruano y la adopción de la gestión de la Innovación

En un plazo increíblemente corto, la globalización económica ha cambiado el orden de la economía, creando nuevos retos y oportunidades a las pequeñas y medianas empresas. Por ello se está dando la necesidad de crear maneras de medir capacidad de innovación que resulta fundamental para quien debe tomar decisiones político-económicas. Las compañías no pueden competir en este nuevo entorno a no ser que sean más innovadoras y respondan de manera más eficiente a las necesidades y preferencias del consumidor (Richard Kasa, 2015)

Con frecuencia los gestores de empresas y organizaciones se preguntan, cuando oyen hablar de Innovación, a qué se refiere este término?. Algunos lo sienten como algo vinculado a una idea feliz que surge de un momento de inspiración, otros lo asocian a lo que hacen grandes empresas para mantenerse en el mercado.

En la sociedad, sin embargo, parece que hay un amplio consenso sobre la necesidad de innovar para mantener la posición competitiva de empresas y entidades, su sostenibilidad a largo plazo, incrementar la calidad de vida de los ciudadanos y, en definitiva, mejorar la vida en el planeta. Parece que la innovación es fundamental para que la Humanidad viva mejor.

En el Perú el Concejo Nacional de Competitividad ha marcado una línea estratégica de ciencia, tecnología e innovación definiendo 8 metas concertadas y priorizadas, que nos permitirán lograr resultados en corto plazo que favorezcan el desarrollo y fortalecimiento de este sector.

Las metas estratégicas planteadas están enfocadas en:

el fortalecimiento del sistema de ciencia, tecnología e innovación;

la reducción del déficit de recursos humanos capacitados para la investigación

impulso al extensionismo y transferencia tecnológica,

el fortalecimiento de la propiedad intelectual y

el impulso para el crecimiento de empresas y/o proyectos innovadores.

Así mismo, que el gobierno Peruano ha tomado conciencia y ha establecido una agenda en camino a la innovación.

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

Es así que en el objetivo 4,5 y 6 se indica claramente la prioridad de impulsar la innovación nacional:

Objetivo 4: Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las prioridades nacionales de desarrollo

Objetivo 5: Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC

Objetivo 6: Desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional

Así mismo, tenemos la Agenda de Competitividad 2014-2018 busca profundizar en cuatro desafíos la línea de Ciencia, Tecnología e Innovación(CTI): i) mejorar la articulación de los actores involucrados en el Sistema de CTI, ii) fortalecer las capacidades de la base científico-tecnológica, iii) fortalecer las capacidades de innovación de las empresas, iv) busca movilizar recursos financieros de manera eficiente, tanto público como privados, para incentivar mayor inversión y mejorar la ejecución de las actividades de CTI en las empresas y en las universidades

III. Reflexiones Finales

El RENIEC promueve la excelencia como parte de su cultura y por ello busca alianzas Estratégicas que sumen esfuerzos para el logro de los resultados que satisfagan las expectativas de los grupos de interés. Asimismo, mantiene un liderazgo transformador e inspirador, con visión a futuro, identificando escenarios y tendencias que impulsen la innovación al interior de la organización.

En el RENIEC desde sus inicios, con la adopción de Normas Internacionales y Modelos de Excelencia de Gestión, pretende construir una fuerte capacidad de innovación, la misma que requiere un enfoque sistemático, por lo tanto, la transición cultural de la innovación tiene que ser permanente.

Bibliografía

- Drucker, Peter F. (1985). "The discipline of innovation". A: P. Drucker. *On the profession of Manager* (pp. 53-64). Boston: HBS press, 1998
- OCDE (2005) Oslo Manual: *Guidelines for collecting and interpreting innovation data*. Paris, OCDE
- Manual de Frascati (1963) – FECYT
- Asociación Española de Normalización y Certificación–AENOR. (2011). Norma UNE166.006:2011 Gestión de la I+D+i: Sistema de Vigilancia Tecnológica. Madrid: España.
- C. K. Prahalad y M. S. Krishnan: "La nueva era de la innovación", Mc Graw Hill, 2009.
- Dávila, A. (2008, mayo). "¿Qué hacer para diseñar organizaciones innovadoras?" Harvard Deusto Business Review
- UNE – EN ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2000). Diciembre 2000

Reseña biográfica

Ingeniero de Sistemas de la UNI, Magister en Administración de ESAN, con certificaciones PMP. Ejecutivo con más de 25 años de experiencia laboral, docente a nivel de PreGrado y PostGrado, conferencista y consultor internacional en temas de Gestión Pública, Project Management, Business Process management, Innovation Management y Quality Management. Actualmente es Presidente de Comité Técnico de Normalización en Ingeniería de Software, Sistemas de información y gestión de proyecto en el Instituto Nacional de Calidad, es Directivo de la Asociación de Graduados de la Universidad Nacional de Ingeniería, es Presidente del Capítulo (p) de Profesionales en BPM, es Vice Presidente de la Plataforma Tecnológica y trabaja como Gerente de Calidad e Innovación en el Reniec.

Tablas:**Tabla 1 Premios obtenidos por innovación del RENIEC**

Empresa Organizadora	Denominación de la Premiación	Premio ganado	Mención de Ganador	Año	Proyecto
CAD	Premio 2013 Buenas Prácticas en Gestión	Postulación: Categoría	Ganador	2013	Identificación, inclusión social y ciudadanía en escenarios post violencia: Huancavelica.
CID-SIN.	Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2013	Postulación: Categoría	Ganador	2013	REGISTROS CIVILES EN LINEA EN OREC DE MUNICIPALIDADES.
CID-SIN.	Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2013	Postulación: Categoría	Ganador	2013	TU ACTA DE NACIMIENTO SEGURA, CON CERTIFICADO DE NACIDO VIVO - CNV DIGITAL.
CID-SIN.	Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2013	Postulación: Categoría	Ganador	2013	REGISTRO CIVIL A TU ALCANCE.
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013		Ganador	2013	Planta de producción de Microform@s Digit@les
ONU	Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público (ONU)		Ganador	2013	DNI de menores y su impacto en el ejercicio de los derechos humanos y el desarrollo del país
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Gestión Pública	Ganador	2013	Planta de producción de Microform@s Digit@les
Fundibeq	Premio Iberoamericano de la Calidad 2014	Gestión Pública	Ganador Plata	2014	
CID-SNI.	Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2014	Postulación: Categoría	Ganador	2014	Servicio de atención de documentos registrales en formato digital
CID-SNI.	Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2014	Postulación: Categoría	Ganador	2014	Trámite de duplicado DNI via Banco de la Nación
CID-SNI.	Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2014	Postulación: Categoría	Ganador	2014	Rectificación administrativa de actas registrales, al instante
CID-SNI.	Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2014	Postulación: Categoría	Ganador	2014	Procesamiento de registros civiles con microformas digitales
CAD	Premio 2014 Buenas Prácticas en Gestión Pública		Ganador. Premio de la década	2014	"DNI y caminos de oportunidad e igualdad para niñas, niños y adolescentes del Perú"
MIN CULTURA	La diversidad es lo nuestro	GOBIERNOS NACIONALES	Ganador	2014	REGISTRO CIVIL BILINGÜE: El Reniec al rescate de la lengua Jaqaru

Fuente: RENIEC

Tabla 2 Ecosistema Actual de Innovación en Perú

Gobierno	Empresa	Universidad
Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (CONCYTEC)	Wayra Perú	Centro de Emprendimiento USIL
Fondo de Investigación y Desarrollo para la Competitividad (FIDECOM)	Concurso Para Quitarse El Sombrero – Grupo Romero	Centro de Emprendimiento e Innovación UP – Emprende UP
Programa de Ciencia y Tecnología (FINCyt)	Concurso Despertando Ideas – Nestlé	Oficina de Emprendimiento de la ULima
	BBVA Open Talent	Centro de Desarrollo Emprendedor – CDE

	ESAN
Desafío INTEL	Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor – CIDE PUCP
NESsT Perú	Centro de Emprendimiento Continental
	Centro de Innovación de IPAE
	Red de Investigación, Desarrollo e Innovación (RED IDI)
	Instituto de Innovación Tecnológica UNI

Fuente: RENIEC

Tabla 3 Factores y Buenas practicas que alimentan Innovación en el RENIEC

Factores en los procesos	Descripción	Buenas Practicas
Nueva Tecnología	El RENIEC incorpora constantemente nuevas tecnología de vanguardia (software y hardware) en sus procesos, desarrolla sistemas a medida a través de la Gerencia de Tecnología de la Información, para lo cual planifica, organiza y administra la infraestructura informática y de comunicaciones.	Plataforma Virtual Multiservicios Captura en Vivo Identificación Multibiométrica – ABIS Reconocimiento Facial Certificado de Nacido Vivo en línea
Conocimiento Organizacional	El RENIEC desarrolla y capacita a su personal, también administra y gestiona el conocimiento y los aprendizajes a través de la utilización de una Arquitectura de la Información.	Capacitaciones presenciales Videoconferencias Focus Group Paneles de Expertos
Excelencia de Productos	El Sistema de Trabajo de RENIEC se basa en el Modelo de Excelencia en la Gestión, tales como: Gestión por Resultados, Gestión de Riesgos Gestión por Procesos, Gestión por Proyectos Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión.	DNI Electrónico Acta Electrónica Piloto del DNI genético
Necesidad potencial de agilidad	El RENIEC crea y mejora sus procesos y servicios ampliando su alcance hacia los grupos de interés logrando brindar un servicio más ágil y oportuno.	DNI Delivery / PVM RENIEC móvil en Smartphone Descentralización del proceso de DNI y Acta Registral Servicios en Línea para registros de Actas

Fuente: RENIEC

Tabla 4 últimos Premios de Innovación ganados por RENIEC

Empresa Organizadora	Denominación de la Premiación	Premio ganado	Mención de Ganador o Finalista	Año	Proyecto
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2009	Premio: Creatividad Empresarial	Ganador	2009	PROYECTO: "Plataforma Virtual Multiservicios del RENIEC".
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2009	Premio: Creatividad Empresarial	Ganador	2009	PROYECTO: "Desarrollo e Implementación del Sistema de Constitución de Empresas en Línea en 72 horas".
CID-SIN	Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora 2011	Premio: Categoría Sector Público	Ganador	2011	PROYECTO: "ACTA REGISTRAL ELECTRÓNICA"
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2011	Premio: Categoría Desarrollo Tecnológico e Informático	Ganador	2011	PROYECTO: "Implementación del registro digital que facilite el acceso a las partidas de inscripción"
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2011	Premio: Categoría Desarrollo Tecnológico e Informático	Ganador	2011	PROYECTO: "Implementación del Servicio de Verificación Biométrica"
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2011	Premio: Categoría Servicio al Cliente	Finalista	2011	PROYECTO: Mi partida rectificada al toque – costo cero".
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2011	Premio: Categoría Gestión Pública Nacional	Finalista	2011	PROYECTO: "Servicios de Verificación Biométrica"
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2011	Premio: Categoría Desarrollo Tecnológico e Informático	Finalista	2011	PROYECTO: "Sistema de Trámite Documentario"
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013		Ganador	2013	Planta de producción de Microform@s Digit@les
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Servicio al cliente	Finalista	2013	Registro Civil .net(Nueva Arquitectura Tecnológica)
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Gestión Pública	Ganador	2013	Planta de producción de Microform@s Digit@les
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Producción y servicios Intermedios	Finalista	2013	Planta de producción de Microform@s Digit@les
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Desarrollo Tecnológico e Informático.	Ninguno	2013	Identidad Digital Segura mediante el uso de Certificados Digitales.
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Compromiso con la sociedad	Ninguno	2013	Reniec identifica al Toque a personas NN
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Productos y servicios Intermedios	Ninguno	2013	Servicio Archivístico Digital en Tiempo Real
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Desarrollo Tecnológico e Informático.	Ninguno	2013	Registro Civil a tu Alcance: El Portal Web del Registrador Civil.
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Desarrollo Tecnológico e Informático.	Ninguno	2013	Planta de Producción de Microformas
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Compromiso con la sociedad	Ninguno	2013	Planta de Producción de Microformas
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2013	Servicio al cliente	Ninguno	2013	Mi Partida Rectificada al toque, Costo Cero
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2014	Servicio al Cliente	Finalista	2014	Registros Civiles. Net (Nueva Arquitectura Tecnológica)
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2014	Gestión Pública Nacional	Ninguno	2014	Registros Civiles. Net (Nueva Arquitectura Tecnológica)
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2014	Desarrollo Tecnológico e Informática.	Ninguno	2014	Registros Civiles. Net (Nueva Arquitectura Tecnológica)
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2014	Cultura	Ninguno	2014	Museo de la Identificación
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2014	Cultura	Ninguno	2014	Rostros del Perú
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2014	Gestión Pública Nacional	Ninguno	2014	Identidad Digital Segura mediante el uso de Certificados Digitales.
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2014	Servicio al Cliente	Ninguno	2014	Duplicado en Banco de la Nación
UPC	Premio Creatividad Empresarial 2014	Servicio al Cliente	Ninguno	2014	Devolución de pago
OEA	Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva 2014	Innovación en la Calidad de las Políticas Públicas	Reconoci miento especial a la postulació n	2014	Documento de Identificación de Menores y su impacto en el ejercicio de los Derechos Humanos y el desarrollo del país

Fuente: RENIEC