

RESOLUCIÓN No. 098-DIGERCIC-CGAJ-DAJ-2023

Ing. Gonzalo Patricio Granda Sotomayor
COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO

CONSIDERANDO:

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 226, establece: “(...) las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en función de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”;
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 227, señala: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”;
- Que,** el artículo 288 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: “Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. (...)”;
- Que,** el artículo 22 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, sobre el Plan Anual de Contratación, señala: “Las Entidades Contratantes, para cumplir con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, sus objetivos y necesidades institucionales, formularán el Plan Anual de Contratación con el presupuesto correspondiente, de conformidad a la planificación plurianual de la Institución, asociados al Plan Nacional de Desarrollo y a los presupuestos del Estado. El Plan será publicado obligatoriamente en la página Web de la Entidad Contratante dentro de los quince (15) días del mes de enero de cada año e interoperará con el portal COMPRAS PÚBLICAS. De existir reformas al Plan Anual de Contratación, éstas serán publicadas siguiendo los mismos mecanismos previstos en este inciso. El contenido del Plan de contratación y los sustentos del mismo se regularán en el Reglamento de la presente Ley.”;
- Que,** el artículo 6 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública determina: “Son delegables todas las facultades previstas para la máxima autoridad tanto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública como en este Reglamento General, aun cuando no conste en dicha normativa la facultad de delegación expresa. La resolución que la máxima autoridad emita para el efecto determinará el contenido”;
- Que,** el artículo 43 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, señala: “Hasta el 15 de enero de cada año, la máxima autoridad o su delegado, aprobará y publicará el Plan Anual de Contratación PAC, que contendrá las adquisiciones relacionadas a los bienes, obras y servicios, incluidos los de consultoría que requieran las entidades contratantes en el año fiscal, detallando la siguiente información: 1. Los procesos de contratación que se realizarán en el año fiscal; 2. Descripción detallada del objeto de contratación que guarde concordancia con el código del clasificador central de productos, CPC; para que los proveedores puedan identificar las obras, bienes, servicios o consultoría a contratarse; 3. El presupuesto estimativo de los bienes, servicios u obras a adquirir o contratar; y, 4. El cronograma de implementación del Plan. Los procesos de contratación deberán ejecutarse de conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Contratación elaborado por cada entidad contratante, previa la obtención de la certificación de la disponibilidad presupuestaria, amén que circunstancias no previstas al momento de la elaboración del PAC hagan necesaria su modificación. Los formatos

RESOLUCIÓN No. 098-DIGERCIC-CGAJ-DAJ-2023

del PAC serán elaborados por el Servicio Nacional de Contratación Pública y publicados en el Portal COMPRAS PÚBLICAS.”;

- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 8 de 13 de agosto de 2009, publicado en el Registro Oficial No.10, de fecha 24 de agosto de 2009, con su última reforma de 27 de noviembre de 2015 en su artículo 21 determina: *“Adscribase la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, el que supervisará la inmediata reforma y modernización de esa entidad. El Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, será nombrado por el Ministro de Telecomunicaciones y podrá dictar la normativa interna de carácter general.”;*
- Que,** el 13 de enero de 2023, mediante Resolución No. 002-DIGERCIC-CGAJ-DAJ-2023, el Sr. Fernando Marcelo Alvear Calderón, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación de la época, resuelve: *“APROBAR EL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC 2023)” en el que señala entre otros: “Artículo 1.- APROBAR el Plan Anual de Contrataciones (PAC) para el ejercicio económico fiscal 2023 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, conforme consta en el memorando No. DIGERCIC-CGAF.DA-2023-0037-M de 12 de enero de 2023 y sus anexos que forman parte integrante de la presente Resolución; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública - LOSNCP, en concordancia con el artículo 43 de su Reglamento General de aplicación”;*
- Que,** a través del literal b) artículo 8 de la Resolución Nro. 008-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2023 de 20 de julio de 2023, el Director General de la DIGERCIC, delegó al Coordinador General Administrativo Financiero *“Autorizar y suscribir las diferentes resoluciones que contengan las reformas al Plan Anual de Contrataciones (PAC) de la DIGERCIC, conforme lo determinado en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y demás normativa que dicte el Servicio Nacional de Contratación Pública, SERCOP”;*
- Que,** mediante Resolución No. 096-DIGERCIC-CGAJ-DAJ-2023 de 06 de septiembre de 2023 el Ing. Gonzalo Patricio Granda Sotomayor, Coordinador General Administrativo Financiero, resuelve: *“Artículo 1.- APROBAR la Vigésima Sexta Reforma al Plan Anual de Contrataciones (PAC 2023) para el ejercicio económico fiscal 2023, de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, conforme consta en el memorando Nro. DIGERCIC-CGAF-2023-0534-M de 05 de septiembre de 2023, así como también en el Informe Técnico Vigésima Sexta Reforma al Plan Anual de Contrataciones 2023, suscrito por el Ing. Steven Francisco Rubio Armijos, Director Administrativo, en donde se justifican las circunstancias técnicas, económicas y financieras que motivan la presente reforma.”;*
- Que,** el 08 de septiembre de 2023, el Ing. Steven Francisco Rubio Armijos, Director Administrativo emite el *“INFORME TÉCNICO VIGÉSIMA SÉPTIMA REFORMA AL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES 2023”*, en el que señala: *“(…) La presente reforma se basa en los siguientes requerimientos:*
- *Memorando Nro. DIGERCIC-CZ7-2023-3250-M de 05 de septiembre de 2023 de la Coordinación Zonal 7.*
 - *Memorando Nro. DIGERCIC-DCS-2023-0380-M de 08 de septiembre de 2023 de la Dirección de Comunicación Social*

En el cual concluyen y recomiendan lo siguiente:

RESOLUCIÓN No. 098-DIGERCIC-CGAJ-DAJ-2023

“4. CONCLUSIONES

La reforma al PAC planteada corresponde a la solicitud realizada por la Dirección de Comunicación Social y de la Coordinación Zonal 7 de la DIGERCIC, de acuerdo a la información que consta en el Informe de justificación técnica y económica, conforme el detalle del requerimiento antes señalado.

5. RECOMENDACIÓN

Conforme a los antecedentes expuestos y por cuanto se ha evidenciado que existen justificaciones técnicas y económicas, fundamentadas previamente por la Dirección de Comunicación Social y de la Coordinación Zonal 7 de la DIGERCIC, por lo que, se recomienda al señor Coordinador General Administrativo Financiero, conforme su delegación, la aprobación y trámite pertinente ante la Coordinación General de Asesoría Jurídica, a fin de que se emita la resolución correspondiente a la Vigésima Séptima Reforma al PAC 2023. ”;

Que, mediante memorando Nro. DIGERCIC-CGAF.DA-2023-2187-M de 08 de septiembre de 2023, el Ing. Steven Francisco Rubio Armijos, Director Administrativo, solicita al Ing. Gonzalo Patricio Granda Sotomayor, Coordinador General Administrativo Financiero, lo siguiente: *“Conforme los antecedentes expuestos y lo indicado en el informe adjunto es procedente de acuerdo al requerimiento realizado por la Coordinación Zonal 7 y de la Dirección de Comunicación Social de la DIGERCIC, mismo que ha sido verificado por la Dirección Administrativa.*

En tal sentido, se recomienda a usted señor Coordinador General Administrativo Financiero, autorice y disponga a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, la elaboración de la resolución correspondiente a la Vigésima Séptima Reforma al PAC 2023, para lo cual se adjunta al presente la documentación de respaldo correspondiente.”;

Que, mediante memorando Nro. DIGERCIC-CGAF-2023-0540-M de 09 de septiembre de 2023, el Ing. Gonzalo Patricio Granda Sotomayor Coordinador General Administrativo Financiero, solicita y autoriza al Mgs. Álvaro Patricio Flores Tarambis, Coordinador General de Asesoría Jurídica lo siguiente: *“(…)En este sentido, se acoge la recomendación de la Dirección Administrativa y se autoriza la Vigésima Séptima Reforma al PAC y se solicita, luego que sea validada la documentación que se adjunta y de considerarlo pertinente, se continúe con el trámite correspondiente.”;*

El Ing. Gonzalo Patricio Granda Sotomayor, Coordinador General Administrativo Financiero de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación con base en las atribuciones conferidas a través de Resolución Nro. 008-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2023 de 20 de julio de 2023, suscrito por el Ing. Carlos Arturo Echeverría Esteves, Director General De Registro Civil, Identificación y Cedulación y con base en lo determinado en el artículo 43 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;

RESUELVE:

**APROBAR LA VIGÉSIMA SÉPTIMA REFORMA AL PLAN ANUAL DE
CONTRATACIONES (PAC 2023)**

Artículo 1.- APROBAR la Vigésima Séptima Reforma al Plan Anual de Contrataciones (PAC 2023) para el ejercicio económico fiscal 2023, de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, conforme consta en el memorando Nro. DIGERCIC-CGAF-

RESOLUCIÓN No. 098-DIGERCIC-CGAJ-DAJ-2023

2023-0540-M de 09 de septiembre de 2023, así como también en el Informe Técnico Vigésima Séptima Reforma al Plan Anual de Contrataciones 2023, suscrito por el Ing. Steven Francisco Rubio Armijos, Director Administrativo, en donde se justifican las circunstancias técnicas, económicas y financieras que motivan la presente reforma.

Artículo 2.- DISPONER a la Dirección Administrativa realizar la publicación inmediata de la Vigésima Séptima Reforma al Plan Anual de Contrataciones (PAC 2023), en el portal de compraspúblicas, www.compraspublicas.gob.ec, correspondiente a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para el ejercicio económico fiscal 2023, de acuerdo a los lineamientos emitidos por el Servicio Nacional de Contratación Pública – SERCOP.

Artículo 3.- DISPONER a la Dirección de Comunicación Social proceda con la publicación inmediata de la Vigésima Séptima Reforma al Plan Anual de Contrataciones (PAC 2023), en la página web institucional de la DIGERCIC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la LOSNCP.

Artículo 4.- DISPONER a las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, la cabal ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC 2023) aprobado mediante la presente Resolución.

Artículo 5.- DISPONER el seguimiento de la ejecución de esta Resolución a la Dirección Administrativa y a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, la misma que entrará en vigencia, a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Artículo 6.- NOTIFICAR por intermedio de la Unidad de Gestión de Secretaría, a las áreas administrativas previstas en los artículos que anteceden en este instrumento.

Dado y firmado en Quito, D.M., a los once (11) días del mes de septiembre de 2023.

 Firmado electrónicamente por:
GONZALO PATRICIO
GRANDA SOTOMAYOR

Ing. Gonzalo Patricio Granda Sotomayor
COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Elaborado por:	Ab. Darwin Ojeda Hernández. Analista de Contratación Pública y Convenios 1	 Firmado electrónicamente por: DARWIN VICENTE OJEDA HERNANDEZ
Revisado y Aprobado por:	Mgs. Álvaro Patricio Flores Coordinador General de Asesoría Jurídica	 Firmado electrónicamente por: ALVARO PATRICIO FLORES TARAMBIS



República
del Ecuador

INFORME

INFORME TÉCNICO VIGÉSIMA SÉPTIMA REFORMA AL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES 2023

*Dirección Administrativa
Septiembre 2023*

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
 Firmado electrónicamente por: MARIA ISABEL AGUINDA ALVARADO	 Firmado electrónicamente por: STEVEN FRANCISCO RUBIO ARMIJOS
MGS. MARIA ISABEL AGUINDA	ING. STEVEN RUBIO A.
ASISTENTE DE ADQUISICIONES	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. NORMATIVA LEGAL	3
2. ANTECEDENTES	3
3. ANÁLISIS	4
4. CONCLUSIONES	7
5. RECOMENDACIÓN	7

1. NORMATIVA LEGAL

Artículo 22 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, señala:

“Art. 22.- Plan anual de contratación.- Las Entidades Contratantes, para cumplir con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, sus objetivos y necesidades institucionales, formularán el Plan Anual de Contratación con el presupuesto correspondiente, de conformidad a la planificación plurianual de la Institución, asociados al Plan Nacional de Desarrollo y a los presupuestos del Estado.

El Plan será publicado obligatoriamente en la página Web de la Entidad Contratante dentro de los quince (15) días del mes de enero de cada año e interoperará con el portal COMPRASPÚBLICAS. De existir reformas al Plan Anual de Contratación, éstas serán publicadas siguiendo los mismos mecanismos previstos en este inciso.”.

Artículo 43 de la Sección I del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, señala:

“Art. 43.- Del Plan Anual de Contratación. - Hasta el 15 de enero de cada año, la máxima autoridad o su delegado, aprobará y publicará el Plan Anual de Contratación PAC, que contendrá las adquisiciones relacionadas a los bienes, obras y servicios, incluidos los de consultoría que requieran las entidades contratantes en el año fiscal, detallando la siguiente información:

- 1. Los procesos de contratación que se realizarán en el año fiscal:*
- 2. Descripción detallada del objeto de contratación que guarde concordancia con el código del clasificador central de productos, CPC: para que los proveedores puedan identificar las obras, bienes, servicios o consultoría a contratarse;*
- 3. El presupuesto estimativo de los bienes, servicios u obras a adquirir o contratar: y.*
- 4. El cronograma de implementación del Plan.*

Los procesos de contratación deberán ejecutarse de conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Contratación elaborado por cada entidad contratante, previa la obtención de la certificación de la disponibilidad presupuestaria, a menos que circunstancias no previstas al momento de la elaboración del PAC hagan necesaria su modificación. Los formatos del PAC serán elaborados por el Servicio Nacional de Contratación Pública y publicados en el Portal COMPRAS PÚBLICAS.

Las entidades contratantes podrán modificar el PAC a través de una resolución administrativa debidamente motivada, siempre y cuando tales reformas obedezcan a una justificación técnica y económica, o por causas de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas.”

2. ANTECEDENTES

Mediante Resolución No. 125-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2022, de fecha 04 de octubre del 2022, el Director General de la DIGERCIC resuelve: “EXPEDIR LA DELEGACIÓN DE ORDENADORES DE GASTO PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PARA ADQUISICIÓN O ARRENDAMIENTO DE BIENES, EJECUCIÓN DE OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA, RÉGIMEN ESPECIAL; E, ÍNFIMAS CUANTÍAS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN – DIGERCIC”.

Mediante Resolución No. 001-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2023, de fecha 05 de enero del 2023, el Director General de la DIGERCIC resuelve “EXPEDIR LAS SIGUIENTES DELEGACIONES A AUTORIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN - DIGERCIC”.

Mediante Memorando No. DIGERCIC-CGAF.DA-2023-0037-M de 12 de enero de 2023, la Dirección Administrativa, solicita a la máxima autoridad de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, la aprobación del Plan Anual de Contratación Institucional - PAC 2023.

Mediante Resolución No. 002-DIGERCIC-CGAJ-DAJ-2023 de 13 de enero de 2023, el señor Director General de la DIGERCIC aprueba el Plan Anual de Contrataciones para el ejercicio económico fiscal 2023.

Mediante Resolución No. 008-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2023, de fecha 20 de julio del 2023, el Director General de la DIGERCIC resuelve “EXPEDIR LAS SIGUIENTES DELEGACIONES A AUTORIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN - DIGERCIC”.

El literal b) del instrumento jurídico señalada en el párrafo que antecede, determina como atribución del titular de la Coordinación General Administrativa Financiera, la de: *“Autorizar y suscribir las diferentes resoluciones que contengan las reformas al Plan Anual de Contrataciones (PAC) de la DIGERCIC, conforme lo determinado en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y demás normativa que dicte el Servicio Nacional de Contratación Pública, SERCOP”*

Mediante memorando Nro. DIGERCIC-CGPGE.PIN-2023-0581-M de 05 de septiembre de 2023, el Ing. Williams James Sánchez Trujillo, Director de Planificación e Inversión, informó la Quincuagésima Primera reforma a la Programación Anual de Planificación PAP 2023.

La presente reforma se basa en los siguientes requerimientos:

- Memorando Nro. DIGERCIC-CZ7-2023-3250-M de 05 de septiembre de 2023 de la Coordinación Zonal 7.
- Memorando Nro. DIGERCIC-DCS-2023-0380-M de 08 de septiembre de 2023 de la Dirección de Comunicación Social.

3. ANÁLISIS

- Por lo expuesto y conforme al requerimiento realizado por la Dirección de Comunicación Social y de la Coordinación Zonal 7 de la DIGERCIC, considerando la necesidad institucional y a fin de cumplir con los objetivos y metas institucionales, a continuación, se detalla la propuesta de reforma al PAC.

UNIDAD	OBJETIVO DE CONTRATACIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	TOTAL PRESUPUESTO	JUSTIFICACIÓN TÉCNICA O ECONÓMICA
COORDINACIÓN ZONAL 7	ARRENDAMIENTO DE UN BIEN INMUEBLE PARA LA OFICINA DEL REGISTRO CIVIL EN EL CANTON SARAGURO, POR PROCEDIMIENTO ESPECIAL	Inclusión de actividad, incluye presupuesto: Año 2023 \$ 140,00; Año 2024 \$ 1.680,00; Año 2025 \$ 1.540,00	\$ 3.360,00	<p>INFORME DE JUSTIFICACIÓN REFORMA AL PAC De acuerdo al Informe de solicitud reforma PAC F35-PRO-GAD-ADQ-001, por la Coordinación Zonal 7, señala: "3. Justificación técnica y/o económica, o por causas de caso fortuito o fuerza mayor: La Coordinación Zonal 7 - Agencia Saraguro, con el fin de dar cumplimiento a su primer objetivo estratégico que reza : " Incrementar la satisfacción del usuario e Incrementar el registro e inscripción oportuna de hechos y actos civiles" , tomando en cuenta que el cantón Saraguro perteneciente a la provincia de Loja, cuenta con una población indígena y mestizos, los saraguros son un pueblo de la nacionalidad indígena Kichwas de la sierra ecuatoriana, en el cantón Saraguro se ubican las parroquias de Saraguro, Tenta, Paraíso de Celén, San Antonio de Cumbe, El Tamblón Lluzhapa, Selva Alegre, Manú, San Sebastian de Yuluc, Urdaneta, Sumaypamba, contando con una población de aproximadamente 30.183 habitantes, los cuales se benefician directamente de los servicios otorgados por el Registro Civil como son: Cedulación, inscripción de nacimientos, defunciones, matrimonios, uniones de hecho, emisión de certificados de estado civil, etc. Tomando en cuenta estos antecedentes se decidió realizar el ARRENDAMIENTO DE UN BIEN INMUEBLE PARA LA OFICINA DEL REGISTRO CIVIL EN EL CANTÓN SARAGURO, POR PROCEDIMIENTO ESPECIAL la cual deberá constar con una dimensión de 60m2, la cual presta servicios a la comunidad de todas la once parroquias pertenecientes al cantón Saraguro. (...) Tomando en cuenta estos antecedentes, se solicita la INCLUSIÓN de la actividad en el PAC institucional 2023, la cual no se encuentra contemplado dicho procedimiento especial para el ARRENDAMIENTO DE UN BIEN INMUEBLE PARA LA OFICINA DEL REGISTRO CIVIL EN EL CANTÓN SARAGURO, POR PROCEDIMIENTO ESPECIAL, el cual deberá constar en la partida presupuestaria 530502 de acuerdo al siguiente detalle: AÑO 2023: \$ 140,00 (Ciento cuarenta dólares con 00/100) para el año 2023 (mes de noviembre 2023) . presente AÑO 2024: \$ 1680 (mil seiscientos ochenta con 00/100) para el año 2024 (diciembre 2023 a noviembre 2024) plurianual AÑO 2025: \$ 1540,00 (mil quinientos cuarenta dólares con 00/100) (diciembre 2024 hasta noviembre 2024) plurianual Dicha actividad por considerarse de suma importancia deberá ser incluida en el PAC 2023, una vez que cuenta con todos los documentos requeridos. "5. Conclusiones y recomendaciones: Con Memorando Nro. DIGERCIC-CGPGE.PIN-2023-0541-M, de fecha 10 de agosto de 2023 suscrito por Ing. Williams James Sánchez Trujillo Director de Planificación e Inversión. Se solicita a quien corresponda se realiza la reforma al PAC de la Coordinación Zonal 7, con la finalidad de cumplir eficientemente con la planificación de los procesos de contratación y una óptima ejecución presupuestaria. Conforme lo expuesto, se evidencia justificación técnica y económica, por lo que, se recomienda incluir la actividad para la contratación del ARRENDAMIENTO DE UN BIEN INMUEBLE PARA LA OFICINA DEL REGISTRO CIVIL EN EL CANTÓN SARAGURO, POR PROCEDIMIENTO ESPECIAL, ; en el Plan Anual de Contrataciones PAC."</p>

DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL	CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA PARA SOCIALIZAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER DEL REGISTRO CIVIL PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS Y VIDEOLLAMADAS, A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES Y MOTORES DE BÚSQUEDA	Inclusión de la actividad, incluye presupuesto: Año 2023 \$ \$119.500,00	\$ \$119.500,00	<p>INFORME DE JUSTIFICACIÓN REFORMA AL PAC</p> <p>De acuerdo al Informe de solicitud reforma PAC F35-PRO-GAD-ADQ-001, por la Dirección de Comunicación Social, señala:</p> <p>“3. Justificación técnica y/o económica, o por causas de caso fortuito o fuerza mayor:</p> <p>Justificación Técnica</p> <p><i>Tener un Contact Center ha permitido al Registro Civil acercarse más al usuario, dar un trato más personalizado y amigable, acompañarlo mientras se resuelve su inquietud y, sobre todo, brindarle una escucha activa que satisfaga sus necesidades. Sin embargo, la mayoría de la población aún desconoce sobre su existencia, a pesar de ser un servicio que funciona de domingo a domingo, puesto que, con base en estos datos, se puede evidenciar que el Contact Center atendió en promedio 4.494 llamadas y 5.255 videollamadas por mes, lo cual es menos del 1% de los 18 millones de habitantes en el Ecuador. Por ello, se considera importante buscar estrategias para difundirlo a más ciudadanos en el territorio nacional, pero ¿cuáles son las estrategias que se podrían aplicar? En la entidad, a través de su Dirección de Comunicación Social, se han delineado diversas campañas para informar a la ciudadanía sobre sus servicios ciudadanos, mediante sus canales de atención: infochannels, intranet, página web y redes sociales, especialmente en estos dos últimos medios, puesto que en los últimos años las plataformas digitales se han popularizado, al punto que se han convertido en espacios de uso obligatorio.</i></p> <p>(...)</p> <p>Justificación económica</p> <p><i>Considerando que la actividad requiere la reforma al PAC para realizar la inclusión de la actividad, se cuenta con los recursos económicos para el presente proceso por un valor de \$119.500 (CIENTO DIECINUEVE MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS CON 00/100), valor más IVA, conforme indica la Quincuagésima Primera reforma a la Programación Anual de Planificación PAP 2023 publicada mediante Memorando Nro. DIGERCIC-CGPGE.PIN2023-0581-M, 05 de septiembre de 2023. Adicional, a través del memorando Nro. DIGERCIC-CGPGE.PIN-2023-0585-M, de fecha 08 de septiembre de 2023, la Dirección de Planificación e Inversión emite la Certificación PAP Nro. 0183-2023-PC.”</i></p> <p>“5. Conclusiones y recomendaciones:</p> <p><i>La actividad denominada “CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA PARA SOCIALIZAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER DEL REGISTRO CIVIL PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS Y VIDEOLLAMADAS, A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES Y MOTORES DE BÚSQUEDA” cuenta con la respectiva reforma conforme indica Quincuagésima Primera reforma a la Programación Anual de Planificación PAP 2023 publicada mediante Memorando Nro. DIGERCIC-CGPGE.PIN2023-0581-M, 05 de septiembre de 2023. Con base en lo expuesto, se recomienda realizar, la reforma al PAC, a fin de realizar la inclusión de la actividad denominada “CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA PARA SOCIALIZAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER DEL REGISTRO CIVIL PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS Y VIDEOLLAMADAS, A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES Y MOTORES DE BÚSQUEDA”, mismo que cuenta con justificación técnica y económica.”</i></p>
----------------------------------	---	--	-----------------	---

4. CONCLUSIONES

La reforma al PAC planteada corresponde a la solicitud realizada por la Dirección de Comunicación Social y de la Coordinación Zonal 7 de la DIGERCIC, de acuerdo a la información que consta en el Informe de justificación técnica y económica, conforme el detalle del requerimiento antes señalado.

5. RECOMENDACIÓN

Conforme a los antecedentes expuestos y por cuanto se ha evidenciado que existen justificaciones técnicas y económicas, fundamentadas previamente por la Dirección de Comunicación Social y de la Coordinación Zonal 7 de la DIGERCIC, por lo que, se recomienda al señor Coordinador General Administrativo Financiero, conforme su delegación, la aprobación y trámite pertinente ante la Coordinación General de Asesoría Jurídica, a fin de que se emita la resolución correspondiente a la Vigésima Séptima Reforma al PAC 2023.