



Informe de Rendición de Cuentas 2021

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	3
3. RESULTADOS ALCANZADOS AL 2021	5
3.1. OE1 Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.....	5
3.2. OE2 Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad	8
3.3. OE3 Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.	10
3.4. OE4 Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos	13
3.5. OE5 Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica	15
3.6. OE6 Incrementar la eficiencia institucional de la DIGERCIC	17
3.7. OE7 Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC	18
3.8. OE8 Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC.....	20
4. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	22
5. CONTRATACIÓN PÚBLICA DE OBRAS Y SERVICIOS.....	23
6. ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES.....	23
7. DICTÁMENES POR PARTE DE ENTIDADES DE FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL.....	23
8. TEMAS A RENDIR CUENTAS PROPUESTOS POR LA CIUDADANÍA.....	24
9. RETOS 2022	25

1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación - DIGERCIC es una entidad pública, que tiene como misión: *“Prestamos servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia.”*

En este sentido, la institución garantiza el derecho a la identidad personal y colectiva, que incluye tener nombres y apellidos debidamente registrados y libremente escogidos; así como conservar, desarrollar y fortalecer las características materiales e inmateriales de la identidad, tales como la nacionalidad, procedencia familiar, entre otras. Nuestra institución se encarga de registrar los hechos y actos relativos al estado civil de las personas entendiéndose como estado civil la posición de persona, ciudadano, padre, hijo, esposo y otros que las leyes le atribuyen como la inscripción de los nacimientos, filiación, los fallecimientos reales o presuntos, los matrimonios y uniones de hecho.

De esta forma, durante el año 2020 se alcanzó un volumen de producción de cédulas de 1,13 millones de cédulas, cantidad superada durante el período de gestión 2021, alcanzando los 2.30 millones de documentos de filiación.

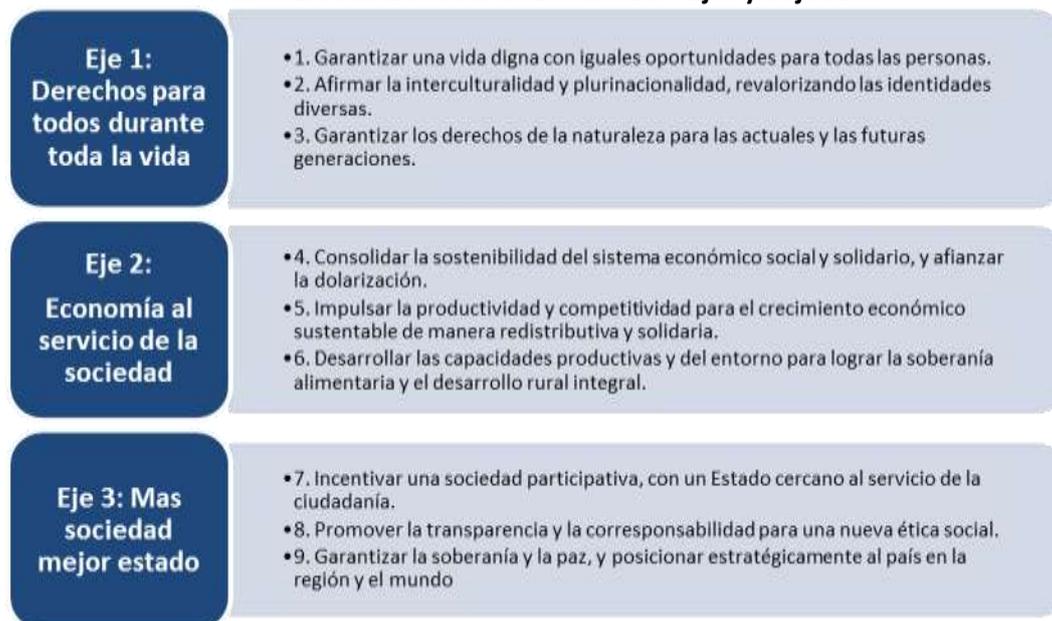
El 14 de septiembre del 2020 la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación emite el primer pasaporte electrónico, de la misma forma el 25 de enero del 2021 se presentó la cédula de identidad electrónica, dando continuidad de esta forma al proceso de implementación del Sistema de Emisión de Documentos de Identidad y Pasaportes Electrónicos (SEDIP).

Finalmente, desde junio de 2017 se activó la Agencia Virtual, que permite la emisión de certificados en formato electrónico tanto propios como de hijos menores de edad y padres de: nacimiento, matrimonio, unión de hecho, identidad y estado civil; y, defunción. Este canal de atención está disponible los 365 días del año, a través de un dispositivo electrónico con acceso a internet.

2. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

El Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida definido para el período 2017-2021 por el Gobierno Nacional del Ecuador, constituye el documento conductor para el direccionamiento de la gestión pública en el cumplimiento de los programas de gobierno y el logro de metas nacionales, este instrumento se encuentra estructurado en torno a tres ejes programáticos y nueve objetivos nacionales, sobre la base de la sustentabilidad ambiental y del desarrollo territorial.

En el gráfico a continuación se expone los ejes y objetivos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Grafico 1: Plan Nacional de Desarrollo – Ejes y objetivos

Fuente: Plan Toda una Vida

En este contexto, el Plan Estratégico de la Institución se alinea al tercer eje del Plan Nacional de Desarrollo, “Más sociedad, mejor Estado”, el cual promueve la participación ciudadana y la construcción de una nueva ética social basada en la transparencia y la solidaridad, un estado cercano con servicios de calidad y calidez, aportando al cumplimiento del objetivo 7: *“Incentivar una Sociedad Participativa, con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía”* a través de la ejecución de la política 7.7. *“Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad”*.

Una vez definido el alineamiento estratégico que la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación tiene para la gestión del Plan Nacional de Desarrollo y en base a las competencias y atribuciones otorgadas normativamente, se construyó la planificación estratégica 2018 - 2021, que rigió el accionar institucional en dicho periodo. Además, se definieron los elementos orientadores para la operación de la entidad, mismos que se muestran a continuación:

Misión

“Prestamos servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia.”

Visión

“Al 2021 ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional”.

Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos planteados surgen como respuesta para el cumplimiento de la misión y visión institucional, mismos que determinan hacia donde se debe direccionar los recursos de la institución, para lo cual se consideró como punto de partida los ejes estratégicos del modelo de gestión institucional que son:

Eficiencia Operacional, Sostenibilidad Financiera y Orientación al Ciudadano, los mismos que se listan a continuación:

Gráfico No 2 Objetivos Estratégicos



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

Lo señalado, responde al proceso de planificación construido hasta el período 2021; a partir del año 2022, la institución se ha alineado al Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, tanto a las directrices como a sus ejes programáticos, políticas y metas.

3. RESULTADOS ALCANZADOS AL 2021

Los resultados alcanzados en el año 2021, se presentan en los avances obtenidos a través de estadísticas e indicadores relevantes concernientes a los objetivos estratégicos atados al cumplimiento del plan estratégico institucional 2018 – 2021.

Vinculados a los 8 objetivos estratégicos que se presentan a continuación, se encuentran alineados los planes operativos institucionales, así como sus proyectos, metas e indicadores.

3.1. OE1 Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Uno de los ejes fundamentales de nuestra gestión, ha sido direccionar todos los esfuerzos a establecer y cumplir objetivos de calidad que marquen el camino a lograr la eficiencia institucional.

Parte de dichos objetivos es el Incrementar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios, por lo cual se ha priorizado la aplicación de un nuevo modelo de gestión que permita generar un cambio radical en la atención. Así durante el año 2021, se han desplegado esfuerzos importantes en dar continuidad a la aplicación del enfoque de procesos, la gestión de proyectos, riesgos, el esquema de seguridad de la

información, y la gestión de la información a través del desarrollo y gestión transversal de las tecnologías de la información.



Fuente: Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa

El modelo establecido, prioriza la calidad de los productos y servicios, a través del fortalecimiento de los procesos adjetivos (financieros, administrativos y de talento humano), generando internamente que el trabajo se realice de forma coordinada, mediante la conformación de equipos multidisciplinarios que buscan la mejora continua de la institución. Los resultados obtenidos en el año 2021 se generaron a través de 116.232 encuestas a nivel nacional, cuyos resultados se muestran en la tabla siguiente:

Tabla No 1 Nivel de Satisfacción al Usuario

Nivel de satisfacción usuario externo año 2021		
Periodo	Encuestas realizadas	Porcentaje de nivel de satisfacción
Enero – marzo Encuestas generadas a través de la Agencia Virtual de Registro Civil.	75.275	94,36%
Abril – diciembre Encuestas generadas en los servicios más transaccionales de Registro Civil, en el canal presencial institucional.	40.957	95,90%
Promedio		95,13%

Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizacional

De igual forma se ha procurado mejoras en la infraestructura institucional a través de la modernización de puntos de atención, así se realizó la remodelación de la agencia Villamil Playas ubicada en la provincia de Guayas.

Gráfico No 4 Remodelación Agencia Villamil Playas



Fuente: Dirección Administrativa

Con la finalidad de ampliar la cobertura de servicios institucionales, durante el año 2021 se realizó la entrega a la ciudadanía de la nueva agencia La Libertad en la ciudad de Cuenca, misma que se encuentra operativa desde el 01 de septiembre del 2021.

Gráfico No 5 Agencia la Libertad



Fuente: Dirección Administrativa

Gráfico No 6 Entrega a la ciudadanía Agencia la Libertad

Fuente: Dirección Administrativa

Atención a personas con discapacidad y vulnerables

Las personas con discapacidad están totalmente exentas del pago de tarifa por los servicios que presta la DIGERCIC; para este efecto entiéndase como persona con discapacidad aquella que posee un grado de discapacidad igual o superior al 30%.

Se otorga un 50% de descuento en la entrega del servicio de pasaporte ordinario para la Tercera edad.

De manera adicional se presta atención prioritaria para personas con discapacidad, grupos vulnerables (tercera edad, mujeres embarazadas, mujeres con niños de 0 meses a los 2 años 11 meses).

Además, la DIGERCIC cuenta con infraestructura adecuada para facilitar el acceso de personas con discapacidad y movilidad reducida, tales como ascensores, rampas, áreas higiénico sanitarias, etc.

3.2. OE2 Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad

Orientados al cumplimiento de asegurar los derechos ciudadanos y en función de las competencias otorgadas a la Institución, se han efectuado un total de 408.670 inscripciones de hechos y actos civiles a nivel nacional cuyo desglose se presenta en la gráfica a continuación:

Gráfico No 7.- Inscripciones realizadas en la Institución en el año 2021

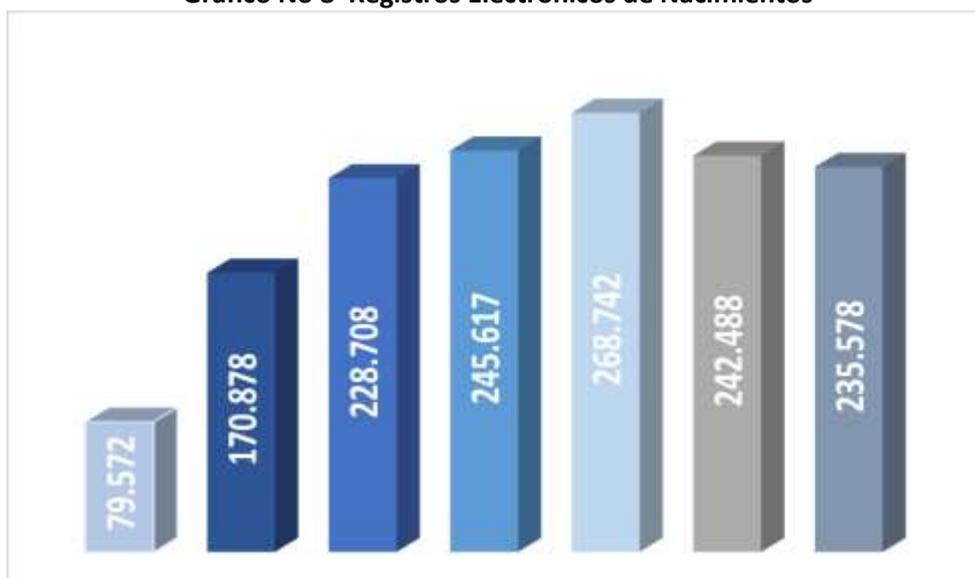


Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

Así también se han mantenido los esfuerzos conjuntos con el Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), para dar continuidad a la implementación del sistema de registro de estadísticas vitales (REVIT), que permite realizar la captura de los datos vitales de recién nacidos y de personas fallecidas en establecimientos de salud y funerarios respectivamente, así como realizar el seguimiento de las inscripciones para medir efectividad y tomar acciones para incrementar las inscripciones de nacimiento y defunción oportunas.

En el año 2021, el sistema REVIT-Nacimientos es utilizado en 616 establecimientos de salud públicos y privados, creando 235.578 registros; y, el sistema REVIT-Defunciones es empleado en un total 374 establecimientos, generando 39.882 registros. En la gráfica a continuación se evidencia la evolución de los registros de nacimientos desde su implementación:

Gráfico No 8 Registros Electrónicos de Nacimientos



Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

Durante este período, también se activó el servicio de Registro de Género a través de las Brigadas Móviles, con el objeto que de ser solicitado por una organización se pueda coordinar conforme lo establecido en el procedimiento y garantizar el derecho del movimiento LGBTI.

Conforme la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, LOGIDAC, publicada en Registro Oficial el 4 de febrero de 2016, a partir del mes de agosto del 2016 se implementó en la institución el registro a voluntad del cambio de sexo por género. El artículo 94 señala que *“Voluntariamente al cumplir la mayoría de edad y por una sola vez, la persona por autodeterminación podrá sustituir el campo sexo por el de género que puede ser masculino o femenino (...)”*. El artículo 78 permite el cambio de nombres de las personas, por una sola vez. En el año 2021 se atendió estos servicios conforme se detalla a continuación:

Gráfico No 9 Registro de Género y/o Cambio de Nombre



Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

A través de este servicio, la Institución contribuye en la implementación de políticas públicas para la igualdad de género en atención principalmente a ciudadanos que pertenecen al grupo LGTBI.

3.3. OE3 Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.

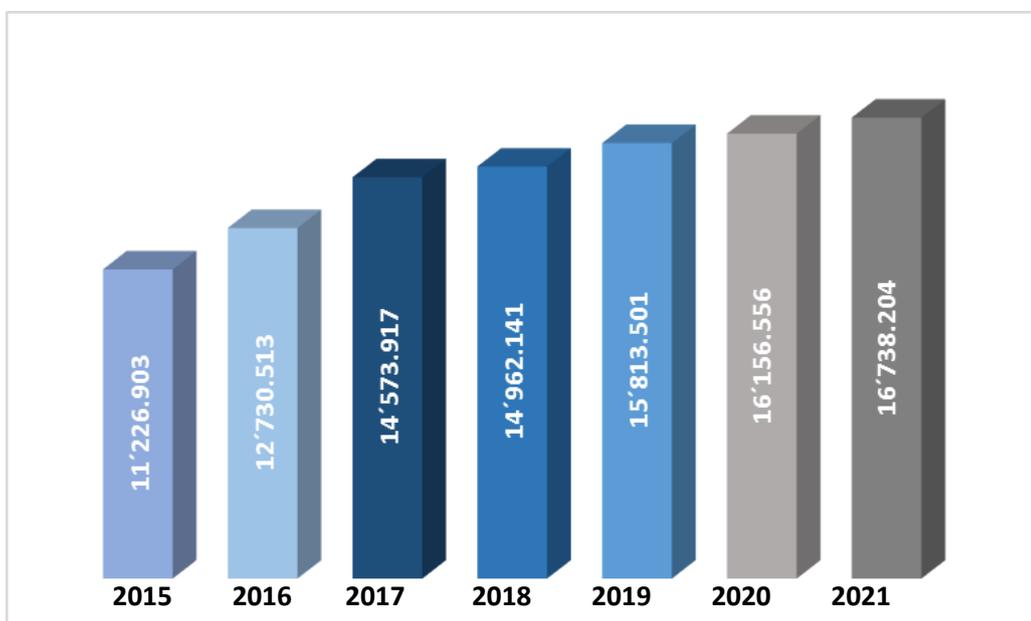
Cedulación

En función de garantizar el derecho a la identidad de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país, durante el año 2021 se emitió la nueva cédula electrónica, misma que permite más agilidad en la verificación de información, más seguridad de datos personales, menos riesgo de suplantación de identidad, mayor seguridad y transparencia en los trámites, reducción del fraude en línea, durabilidad y seguridad del documento, al ser elabora en policarbonato.

Hasta finales del año 2021, son un total de 16'738.204 personas quienes cuentan con su documento electrónico único. Los ciudadanos que cuentan con su documento biométrico, representan el 95,59% de personas respecto a la proyección poblacional emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) para el año 2020. Durante este período fiscal también se produjeron un total de 2'306.082 cédulas.

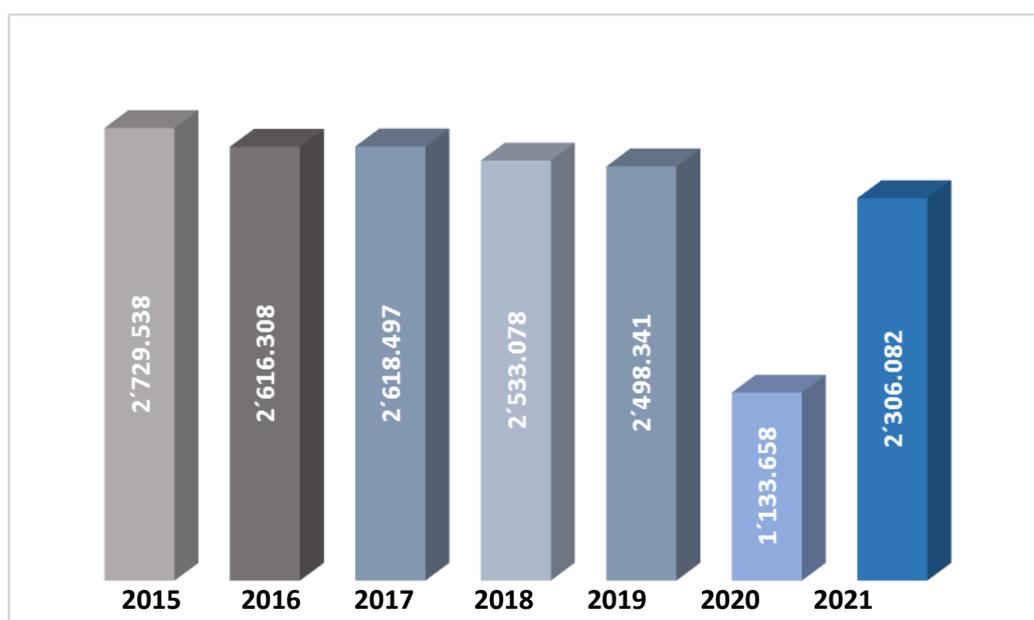
En las gráficas que se presenta a continuación, se puede visualizar los avances respecto a la cantidad de ciudadanos que han obtenido su documento de cedulación por única vez y el comportamiento de producción hasta el año 2021:

Gráfico No 10 Ecuatorianos y Extranjeros cedulados por única vez acumulado 2015 - 2021



Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Gráfico No 11 Producción de Cédulas de Identidad 2015 – 2021



Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

A nivel nacional se ejecuta la entrega de servicios de atención a usuarios vulnerables y personas en general, que no pueden acceder a los servicios que brinda el Registro Civil con la intervención de brigadas móviles de cedulación en territorio. En el gráfico mostrado a continuación se presentan los resultados obtenidos para el ejercicio fiscal 2021:

Gráfico No. 12 Brigadas Móviles 2021



1.433 > Brigadas



36.824 > Beneficiarios

Tipos de brigadas

- Solidarias
- Organizacionales
- Por convenio

Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

De igual forma, promoviendo la igualdad de derechos en la ciudadanía, se ha entregado un total de 68.454 cédulas a personas con discapacidad, de las cuales 68.158 cédulas son por renovación y 296 cédulas por primera vez.

Pasaportes

Cumpliendo con las atribuciones establecidas para la Dirección de Registro Civil, se ha dado continuidad al proceso de entrega de servicio de pasaportes a través de 28 agencias a nivel nacional y sus 3 puntos de impresión en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

De esta forma, durante el año 2021 se emitieron un total de 616.752 pasaportes, de los cuales 486.499 pasaportes electrónicos se produjeron a nivel nacional y 130.253 pasaportes en consulados.

Sistema de turnos para servicios de cedulación y pasaportes

Para agilizar los tiempos de atención y brindar un servicio ordenado y eficiente a la ciudadanía, se dio inicio al agendamiento de turnos a partir del 18 de agosto de 2021 a través del sitio web institucional, proceso generado en las agencias en tres fases, conforme el nuevo sistema de turnos en 41 agencias a nivel nacional que son puntos de impresión de cedulación, de igual manera para las 28 agencias de la DIGERCIC donde se encuentra implementado el servicio de emisión de pasaportes.

La Primera fase arrancó el 30 de agosto de 2021, en las Agencias de la ciudad de Cuenca (San Blas, El Batán, La Libertad); la segunda fase arrancó el 6 de septiembre en las agencias de las ciudades de Quito y Guayaquil (Agencias Matriz Quito, Centro Rocafuerte y Gobierno Zonal), y, la tercera fase arrancó el 4 de octubre para el resto de agencias que son puntos de impresión para los servicios de cedulación y pasaportes.

Hasta el 31 de diciembre de 2021 se han emitido 311.329 turnos para emisión de cédulas y 121.406 turnos para emisión de pasaportes.

3.4. OE4 Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos

Alineados a la política de simplificación de trámites, a partir del 22 de junio de 2017, se genera la Agencia Virtual, la cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A partir de la pandemia este canal toma una gran relevancia en la gestión institucional ya que es de fácil acceso a través de un dispositivo electrónico con acceso a internet, al año 2021 la plataforma virtual cuenta con 23 servicios en línea, mismos que se encuentran distribuidos por categorías conforme se muestra en el cuadro a continuación:

Tabla No 2 Servicios Agencia Virtual

MÓDULO DE AGENCIA VIRTUAL	SERVICIOS
Certificados Simples	Nacimiento, unión de hecho, matrimonio, identidad, estado civil
Certificados Familiares	Defunción, nacimiento, unión de hecho, matrimonio, e identidad y estado civil
Registro de Residencia	Registrar residencia y registrar dependientes
Duplicado de Cédula	Solicitud de duplicado de cédula, solicitud de duplicado express
Agendamiento de Turnos	Agendamiento de turnos para diferentes servicios, reimpresión y cancelación
Consultas	Datos información de donación de órganos, tejidos, cédulas, datos básicos de identidad, formulario de nacido vivo
Validación de Certificados	Validación de certificados
Inscripción	Inscripción de defunciones
Servicios Adicionales	Estado de solicitud en línea, validación de datos personales, comprobantes electrónicos

Fuente: Plataforma Agencia Virtual

Al año 2021, la plataforma cuenta con 852.143 usuarios registrados y se han atendido servicios en diferentes categorías, que se presentan en la tabla siguiente:

Tabla No 3 Servicios entregados en Agencia Virtual

SERVICIOS	TOTAL
Certificado de nacimiento	75.247
Certificado de unión de hecho	1.200
Certificado de matrimonio	37.968
Certificado de identidad	27.446
Certificado de defunción	15.536
Certificado de nacimiento F	74.159
Certificado de unión de hecho F	148
Certificado de matrimonio F	4.551
Certificado de identidad F	1.651

Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos

Se ha habilitado la pasarela de pagos virtual, a través del link: <https://apps.registrocivil.gob.ec/portalCiudadano/index.jsf>, que actualmente dispone de las siguientes opciones de pago para los servicios de cedulación y pasaportes:

Gráfico No 13 Opciones de pago para servicios de cedulación y pasaportes



Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos

Los canales habilitados para generar certificados íntegros personales y de familiares en Agencia Virtual son:

Gráfico No 14 Canales para certificados íntegros

Pago en línea



Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos

Parte de la gestión institucional es la comercialización de servicios, lo que ha permitido que durante el año 2021 se materialice 100 nuevos convenios de interoperabilidad, además de 75 contratos de interoperabilidad con notarias.

Dentro de la gestión 2021, se ha obtenido un promedio diario de 20.000 transacciones en el Sistema Nacional de Ciudadanía (Notarías campos cédula), un promedio diario de consultas de datos vía web services de 43.000 y un número de transacciones de registro de vista materializada de 2'227.723, las cifras de transaccionalidad y registro de transacciones se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla No 4 Servicios de interoperabilidad 2021

SERVICIOS	TRANSACCIONES	INGRESOS
Sistema Nacional de Identificación Ciudadana	7'053.146	\$ 1'951.530,45
Consulta de Datos por Web Service	23'773.294	\$ 4'285.150,59
Vista Materializada	2'227.723	\$ 172.476,27

Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos

La gestión para emisión de certificados digitales de firma electrónica, durante el año 2021 arrojó una producción de 88.160 certificados, servicio entregado a la ciudadanía a través de 31 agencias de Registro Civil.

3.5. OE5 Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica

La Dirección de Registro Civil, comprometida con el aseguramiento de la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica, ha ejecutado durante el año 2021 un conjunto de acciones tendientes a mantener una custodia y gestión eficiente de la información.

En el periodo 2021, se culminó con la ejecución del Proyecto de Sincronización de actas de matrimonio de archivos técnicos de la DIGERCIC cuyo alcance contenía partidas generadas desde el año 1966, mismo que consistía en la depuración de la base de datos institucional en comparación de las actas registrales de matrimonio constantes en los archivos provinciales y archivo nacional

A continuación, se presenta los datos de avance del proyecto de referencia:

Tabla No 5 Proyecto de Sincronización

CANTIDAD TOTAL DE ACTAS	TOTAL AVANCE
TOTAL PARTIDAS A SINCRONIZAR	SINCRONIZADAS HASTA 28 DE DICIEMBRE DEL 2022
2'659.105	2'659.105
100,00%	100 %

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

Se ha gestionado en el área de actualizaciones los requerimientos generados a través de aplicados SGI y los correos habilitados tanto de agencias, Consulados del Ecuador que prestan servicios de la institución en el exterior, así como listados de registros para padrón electoral que se entrega al CNE, totalizando una producción de 157.405 actualizaciones a diciembre del 2021.

En cuanto a las subinscripciones de actas registrales, se realizan en los archivos técnicos locales y en el archivo nacional:

Tabla No 6 Subinscripciones de actas registrales
PRODUCCIÓN SUBINSCRIPCIONES- AÑO 2021

Archivos locales	Archivo nacional
125159	7780

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

Como parte del aseguramiento de la integridad de la información, el Laboratorio de Restauración Documental realizó la intervención de libros en mal estado de conservación, mostrando los siguientes resultados:

Tabla No 7 Documentos restaurados en el laboratorio
LIBROS RESTAURADOS 2021

Cantidad de libros	Cantidad de actas	Hecho/acto	% DETERIORO
63	21.382	Nacimiento	75 – 95%

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

El reporte presentado a continuación refleja la cantidad de servicios gestionados en el sistema SIR

Tabla No 8 Servicios SIR

SERVICIO	CANTIDAD
Cambio de nombre	4.451
Certificado de Datos Registrales	1'465.248
Certificado de Identidad y Estado Civil	96.761
Convalidación de Documentos Registrales	174.860
Copia de Acta Registral	609.224
Inscripción de Sentencia o Acta Notarial	42.433
Solicitud de Información de Terceros	292.785
Rectificación de Datos Registrales	80.734
Solicitud de Rectificación de Datos Registrales	144.648
Reconocimiento voluntario de hijo/a	8.657
Posesión notoria de apellido	9.387
Razón de no inscripción	1.863
Emisión de certificados mediante agencia virtual	249.247

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

De igual forma para mejorar el servicio a la ciudadanía se dio continuidad al proceso de digitalización de documentos registrales actualizados (actas registrales de libros, tarjetas, órdenes de cedulación, cartas naturalización, documentos de identidad) a través de requerimientos gestionados en agencias o conforme planificación, totalizando 1.284.035 documentos.

3.6. OE6 Incrementar la eficiencia institucional de la DIGERCIC

Con la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001- 2015, el seguimiento oportuno de los procesos, y la evaluación de su cumplimiento, en el año 2021 se ha fortalecido la gestión de la entidad, lo que ha permitido alcanzar nuevos logros entre los que se destacan:

Gráfico No 15 Reconocimientos otorgados a la Institución



Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Durante el año 2021 se desarrolló la Fase 5 del Ciclo 2 de Certificación, para lo cual en los meses de agosto y septiembre se ejecutó la pre auditoría y Auditoría de Seguimiento 1 respectivamente del Sistema de Gestión de Calidad.

Como resultado de las auditorías externas se obtuvo la Conformidad total del Sistema de Gestión de Calidad de la DIGERCIC, siendo que la Casa Certificadora no identificó hallazgos catalogados como No Conformidad.

Seguridad de la Información

Mediante Acuerdo Ministerial No. 025-2019 del MINTEL, se emitió la versión 2.0 del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI), el cual busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la aplicación de un proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información y la selección de controles para el tratamiento de los riesgos identificados. Este esquema es de implementación obligatoria en las Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

El proyecto de implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la información (EGSI V2) se ejecutó al 91%, dando cumplimiento a 124 hitos planificados, se encuentra proyectado el cumplimiento de los 3 hitos restantes para el primer semestre del 2022.

Ecuador referente regional

El Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), surge en el año 2005 como un organismo que agrupa a instituciones de Registro Civil de América Latina, siendo el Ecuador junto a Bolivia, Chile, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay miembro fundador. Esta organización se encuentra representado por un Comité Ejecutivo que se elige cada 2 años.

Gráfico No 16 Presidencia y Vicepresidencias CLARCIEV



Fuente: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Para el período 2018–2020, Ecuador obtuvo la quinta vicepresidencia del Comité Ejecutivo del CLARCIEV, y se encontraba liderando la Mesa Técnica encargada de la elaboración de la “Planificación Estratégica 2021-2026”.

El 3 de diciembre del 2021 se presentó a la Asamblea del CLARCIEV el Informe de Gestión de la Vicepresidencia.

3.7. OE7 Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC

Parte de los ejes y pilares fundamentales institucionales se encuentra el desarrollo de los colaboradores de la institución, por lo que durante el período 2021 se ha mantenido un proceso continuo de capacitación a servidores, funcionarios y trabajadores de la DIGERCIC, a continuación, se presentan algunos resultados en temas de capacitación:

Tabla No 9 Eventos de Capacitación impartidos 2021

TEMÁTICA DE CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES
Capacitación de Comunicación y Manejo de Crisis Comunicacional, Manejo de contenido audiovisual, fotografía y redes sociales	17
Curso de Sensibilización en Discapacidades, que se encuentra en desarrollo en la Plataforma del CONADIS	1.840
Socialización Procedimiento de Formación y Capacitación	20
Gestión Documental Quipux	8
Archivo Documental	23
Técnicas de Redacción	14
Taller Costo Beneficio de Implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	3
Atención al Usuario	40
Taller y Campaña Informativa de Acoso Laboral	288
Administradores de contrato	15
Jornada de Capacitación Identidad Humana	17
Taller de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral, y toda forma de violencia en los espacios de trabajo	37
Taller de Generación de Ideas de Negocio	6
Sensibilización en Discapacidades - CONADIS	1.713
Control en las Fases de Contratación Pública	40
Curso de Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo	1712
Atención al Cliente con Calidad y Calidez	33
Capacitación Programa Integral de Atención al Usuario Fase II	5
Seminario Fundamentos de Contratación Pública	5
Taller Especializado en Redacción	2
Compras Públicas y Normativa	1
Redacción de Documentos Administrativos, Oficiales y Personales	1
Certificación Operador del Sistema Nacional de Contratación Pública-Fundamentos de Contratación Pública	1
Técnicas de Archivo	16
Gestión Documental	1
Atención al Cliente	3
Fundamentos de Contratación Pública	11
Servicio al Cliente	2
Programa Integral de Atención al Usuario Fase II	30
Atención a la Ciudadanía con Calidad y Calidez	29
Lineamiento Archivístico	10

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

Se presenta además las modalidades de capacitación generadas durante el año 2021:

Tabla No 10 Modalidades de capacitación

MODALIDAD DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD
Externa	4
Interna	14
Plataforma Virtual	18

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

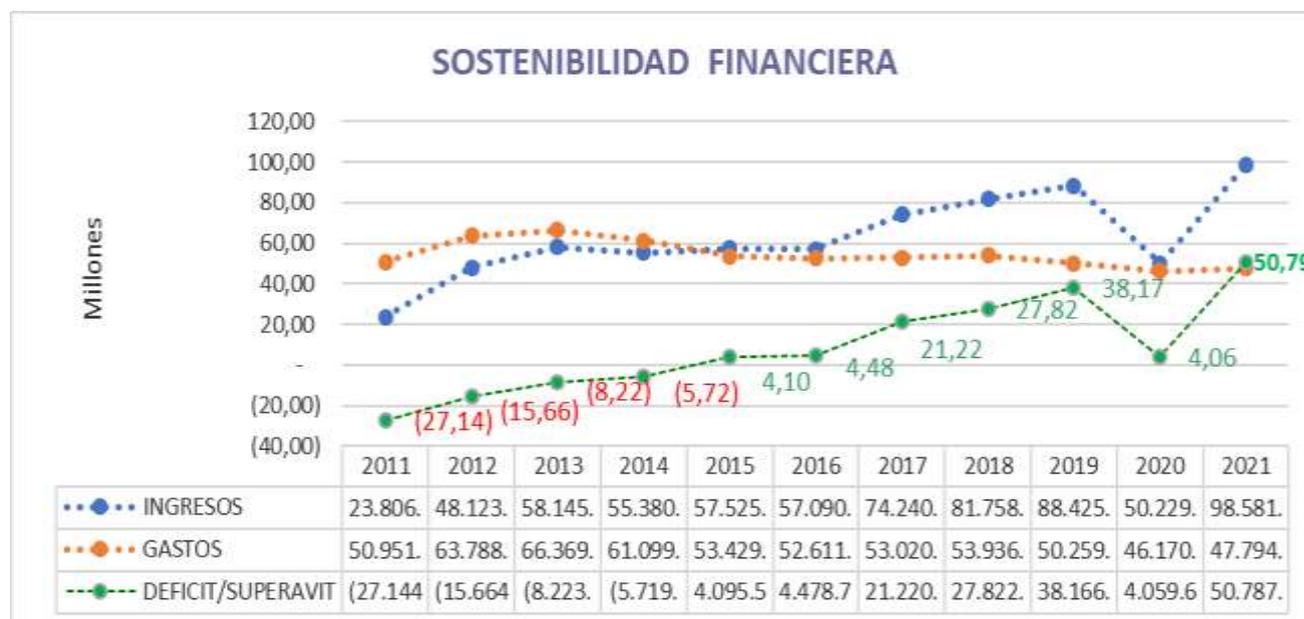
3.8. OE8 Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC

El uso eficiente del gasto público, se ha constituido en otro de los pilares fundamentales de la gestión institucional y un deber al que se ha comprometido esta administración durante el año 2021.

Una planificación adecuada, la óptima ejecución operativa y el proceso constante de monitoreo y evaluación interna ha logrado que el Registro Civil alcance un nivel de superávit económico por un monto de \$50.79 millones de dólares.

A continuación, se presenta el comportamiento financiero institucional desde el año 2011.

Gráfico No 17 Sostenibilidad Financiera 2011-2021



Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

Para el año 2021 se presentó el siguiente detalle de ingresos y gastos institucionales, conforme el siguiente cuadro:

Tabla No 11 Ingresos vs Gastos 2021

DETALLE	VALOR USD\$
PASAPORTES	41.371.200,00
CÉDULA	32.424.836,00
CERTIFICADOS DE HECHOS Y ACTOS CIVILES	15.487.152,70
INTEROPERABILIDAD	6.030.062,44
FIRMA ELECTRÓNICA	2.734.050,12
CONVENIO MUNICIPIO DE GUAYAQUIL	533.759,81
TOTAL INGRESOS	98.581.061,07
TOTAL GASTOS	47.794.017,22
SUPERÁVIT	50.787.043,85

Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

Los servicios que generaron el 90,57% de los ingresos en el 2021 corresponden a pasaportes con un porcentaje del 41,97%, cédulas con el 32,89% y certificados de hechos y actos civiles con el 15,71%, en la tabla siguiente se presenta este detalle.

Tabla No 12 Ingresos por servicios

INGRESOS Y GASTOS 2021		
Detalle	Valor	% en relación al total de ingresos
PASAPORTES	41'371.200,00	41,97%
CÉDULA	32'424.836,00	32,89%
CERTIFICADOS DE HECHOS Y ACTOS CIVILES	15'487.152,70	15,71%
INTEROPERABILIDAD	6'030.062,44	6,12%
FIRMA ELECTRÓNICA	2'734.050,12	2,77%
CONVENIO MUNICIPIO DE GUAYAQUIL	533.759,81	0,54%
TOTAL INGRESOS	98'581.061,07	
TOTAL GASTOS	47'794.017,22	
SUPERÁVIT	50'787.043,85	

Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

4. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

La ejecución presupuestaria institucional para el período fiscal 2021 alcanzó un monto a nivel de gasto corriente e inversión por un total de USD \$ 47.794.017,22

Tabla No 13 Egresos por Servicios

EGRESOS POR SERVICIO USD 47.794.017,22

GRUPO DE GASTO	DESCRIPCIÓN GRUPO DE GASTO	CODIFICADO	DEVENGADO	% EJECUCIÓN	% SOBRE EL TOTAL	GRUPO DE GASTO	DESCRIPCIÓN GRUPO DE GASTO	CODIFICADO	DEVENGADO	% EJECUCIÓN	% SOBRE EL TOTAL
51	EGRESOS EN PERSONAL Nómina (sueldos y salarios)	21.507.121,38	21.507.121,38	100,00%	58,70%	71	EGRESOS EN PERSONAL PARA INVERSIÓN Nómina (sueldos y salarios)	3.149.281,66	3.149.281,66	100,00%	16,49%
53	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO Servicios para garantizar la operación (CNT, BCE, Servicios Bancarios, Arrendamiento Impresoras, Seguridad, Limpieza, Servicios Básicos, entre otros)	13.134.924,60	11.976.156,11	91,18%	32,69%	73	BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSIÓN (Equipos, remodelaciones, mantenimiento entre otros)	3.306.801,81	1.101.964,62	33,32%	5,77%
57	OTROS EGRESOS CORRIENTES Póliza de seguros, Pago Deducibles, entre otros	1.326.577,48	1.225.735,37	92,40%	3,35%	75	OBRAS PÚBLICAS (Remodelación)	9.587,03	3.309,85	34,52%	0,02%
58	TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES Contrato IGM – (Insumos y materiales para la operación)	352.297,27	14.268,08	4,05%	0,04%	84	EGRESOS DE CAPITAL (Bienes de larga duración)	12.625.154,32	8.494.977,64	67,29%	44,48%
99	OTROS PASIVOS (Obligaciones de ejercicios anteriores por egresos de servicios)	315.062,29	315.062,29	100,00%	0,86%	99	OTROS PASIVOS (Liquidaciones, servidores años anteriores)	6.140,22	6.140,22	100,00%	0,03%
TOTAL		36.635.978,02	35.038.343,23	95,64%	95,64%	TOTAL		19.096.965,04	12.755.673,99	66,79%	66,79%

Fuente: ESIGEF

Gráfico No 18 Ejecución Presupuestaria 2021



Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

5. CONTRATACIÓN PÚBLICA DE OBRAS Y SERVICIOS

En cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Contratación Pública, su reglamento, resoluciones y demás directrices; así como conforme la Planificación Anual de Planificación, la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación ejecutó sus procesos de contratación conforme el siguiente detalle:

Gráfico No 19 Procesos de contratación 2021



Fuente: Dirección Administrativa

6. ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES

La institución ejecutó durante el 2021, la transferencia de dominio del inmueble ubicado en el Cantón Shushufindi provincia de Sucumbíos a favor de INMOBILIAR, por un valor de USD \$16.376,19.

7. DICTÁMENES POR PARTE DE ENTIDADES DE FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, el Registro Civil ha implementado mecanismos de seguimiento para el aseguramiento de las recomendaciones emitidas en los Informes Generales emitidos por parte del ente competente.

A continuación, se muestra el listado de los exámenes especial aplicados a la gestión institucional, aprobados y publicados por parte de la Contraloría General del Estado.

Tabla No 14 Informes Generales aprobados por parte de la Contraloría General del Estado

RECOMENDACIONES Y/O DICTÁMENES EMANADOS	INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES
A la gestión administrativa, financiera, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 15 de septiembre de 2020	DNA1-0019-2021
A las fases preparatoria, precontractual, contractual, ejecución, pagos y liquidación; así como, el uso y destino de las adquisiciones de bienes y servicios realizados mediante infima cuantía en la Coordinación Zonal 9, incluyendo procesos de emergencia sanitaria en la Matriz de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de julio de 2020	DNA1-0023-2021
Al proceso precontractual, contractual del contrato signado con el código LPI-DIGERCIC-02-2019 para la adquisición e implementación de un sistema informático para la emisión de documentos de identidad y pasaportes electrónicos, y la provisión de equipamiento, suscripciones-licencias de software, insumos y servicios conexos, por el período comprendido entre el 1 de mayo de 2018 y el 30 de junio de 2020	DNA1-0037-2021
Al cumplimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de Auditoría Interna aprobados por la Contraloría General del Estado, en la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2020	DNA1-0067-2021
A las fases preparatoria, precontractual, contractual, ejecución, control, uso, liquidación y pago por servicios de seguridad y vigilancia, en la Coordinación Zonal 9 y Unidades Relacionadas de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de enero de 2019	DNA1-0075-2021

Fuente: Contraloría General del Estado

8. TEMAS A RENDIR CUENTAS PROPUESTOS POR LA CIUDADANÍA

Durante el período contenido entre el 4 al 14 de febrero del 2022, la institución habilitó sus canales de comunicación para que la ciudadanía en general pueda exponer los temas sobre los cuales deseaba tener información en el proceso de deliberación, temas que se muestran a continuación:

Tabla No 15 Temas a rendir cuentas

Señale el o los servicios cuyos resultados de gestión desearía sean presentados en el proceso de Rendición de Cuentas del año 2021 del Registro Civil del Ecuador	Describa el tema que le gustaría tratar en la Rendición de Cuentas del año 2021 del Registro Civil del Ecuador	Tiene alguna consulta o sugerencia sobre los servicios y gestión del Registro Civil del Ecuador, escríbanos:
Cedulación, Certificados, Inscripciones	Cedulación extranjeros	Cedulación extranjeros
Cedulación	Sistema de turnos	Sistema de turnos
Cedulación, Pasaportes	Atención a personas con discapacidad	Mejoren el servicio a personas vulnerables

Fuente: Canales de comunicación DIGERCIC

Temas contenidos dentro del presente informe, así como en la presentación preliminar generada para el proceso de rendición de cuentas.

9. RETOS 2022

Los principales retos de gestión para el año 2022, con la finalidad de continuar con el compromiso de mejora en el servicio a la ciudadanía son:

- Cambio de nombre en línea.
- Reactivación del servicio de emisión de duplicado de cédula de identidad mediante agencia virtual.
- Validación de documentos en línea de matrimonios.
- Chat Registro Civil en línea.
- Cobro de servicios de información registral en el botón de pagos de la agencia virtual.
- Remoción de solicitud de comprobante de pago.
- Nueva Agencia Virtual.
- Identidad Digital.
- Cédula Digital.
- Switch bancario.