

Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación

A large, light blue fingerprint graphic is centered in the background of the page, partially obscured by the title text.

*Informe de Rendición de
Cuentas 2022*



República
del Ecuador

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	3
3. RESULTADOS ALCANZADOS 2022	6
3.1. Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.....	6
3.2. Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad.....	8
3.3. Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.....	9
3.4. Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.....	12
3.5. Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos.....	13
3.6. Fortalecer las capacidades institucionales de la DIGERCIC.....	16
4. CONCLUSIONES	19
5. RETOS 2023	20

1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación - DIGERCIC es una entidad pública, que tiene como misión: *"Prestar servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos"*.

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. Esta organización se encarga de realizar la constancia de 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 encomienden como la inscripción de los nacimientos, filiación, los fallecimientos reales o presuntos, los matrimonios y uniones de hecho.

En referencia al servicio de identificación y cedulación, hasta abril de 2021 se emitieron 624 mil cédulas, desde el inicio del proyecto de modernización en el año 2010, hasta la fecha se ha garantizado la identidad única de más de 17.436 millones de ecuatorianos y extranjeros residentes en el país; paralelamente se han realizado brigadas móviles, las cuales atienden a los sectores y grupos más vulnerables del país.

En enero de 2017, la DIGERCIC asumió una nueva competencia: la emisión de pasaportes ordinarios a nivel nacional. La gestión institucional permitió que se reduzcan los requisitos, igualmente por parte de la Institución en cumplimiento de normativa interna y externa, se hizo un esfuerzo para destinar espacios exclusivos de atención.

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, los certificados que se emiten en esta plataforma son 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

Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

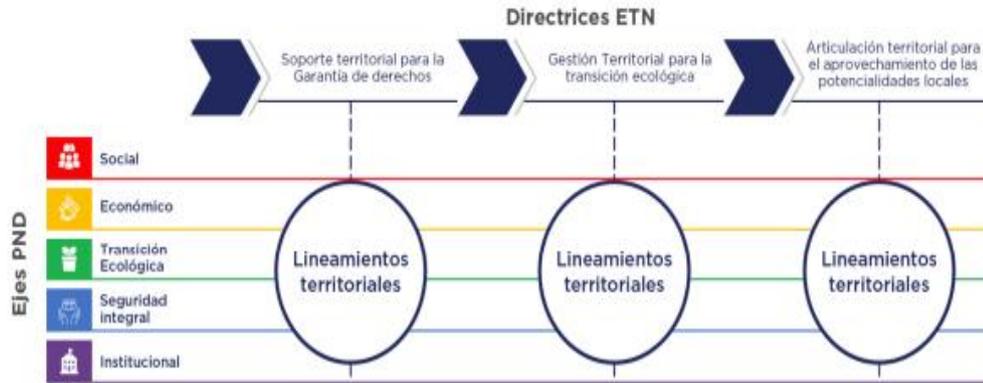
El Pleno del Consejo Nacional de Planificación aprobó el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, en su integridad y contenidos a través de Resolución Nro. 002-2021-CNP, el cual se constituye en función de 5 ejes programáticos 16 objetivos, 55 políticas y 130 metas; a través de los ejes económico, social, seguridad integral, transición ecológica e institucional; así se genera la visión de un Ecuador próspero, con democracia liberal plena, regida por el Estado de derecho, en donde las instituciones funcionan de manera eficiente.

Los 5 ejes programáticos se alinean de la siguiente manera:

- ✓ Eje Económico y Generación de Empleo: 4 objetivos, 14 políticas y 38 metas.
- ✓ Eje Social: 4 objetivos, 20 políticas y 46 metas.
- ✓ Eje Seguridad Integral: 2 objetivos, 5 políticas y 13 metas.
- ✓ Eje Transición Ecológica: 3 objetivos, 9 políticas y 17 metas.
- ✓ Eje Institucional: 3 objetivos, 7 políticas y 16 metas.

Los contenidos programáticos del Plan de Creación de Oportunidades, se constituyen en las Directrices de la Estrategia Nacional Territorial, cuya vinculación programática se muestra en el gráfico siguiente:

Gráfico Nro. 1.- Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025



Fuente: Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

De esta forma se establecen tres directrices de la Estrategia Territorial Nacional, que generan sus lineamientos territoriales, ejes, objetivos y políticas respectivas.

Para la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación se ha determinado la siguiente alineación:

Gráfico Nro. 2.- Eje Institucional 2021-2025



Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación
Fuente: Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

Gráfico Nro 3.- Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025



Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación
Fuente: Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

Informe de Rendición de Cuentas

La Institución en función de sus competencias y atribuciones ha determinado su alineación estratégica, conforme se muestra a continuación:

Cuadro Nro. 1

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA		
OBJETIVO PND	14. Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con dependencia y autonomía	15. Fomentar la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción
EJES ESTRATÉGICOS MODELO DE GESTIÓN	Orientación al ciudadano Eficiencia Operacional Sostenibilidad financiera	Orientación al ciudadano
OBJETIVO ESTRATÉGICOS DIGERCIC	1. Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios	2. Incrementar la oportunidad y calidad en el registro de hechos y actos civiles
		3. Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país
	6. Fortalecer las capacidades institucionales	4. Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos
		5. Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos

Fuente: Elementos orientadores de la institución

El direccionamiento estratégico constituye los Elementos Orientadores que son aspectos filosóficos definidos que sustentan el accionar de la institución y determinan hacia dónde quiere llegar.

a. Visión de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

"Convertirnos al 2025 en el referente nacional y regional en la prestación e innovación de servicios públicos, garantizando el derecho a la identidad y protección de datos de nuestros usuarios."

b. Misión de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

"Proveer servicios relacionados con la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas, resguardando y administrando la información y datos personales de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia."

c. Valores institucionales

Los valores son juicios éticos, que brindan un marco de referencia que definen el actuar de los servidores de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación. A continuación, se exponen los valores planteados.

- Transparencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Excelencia
- Compromiso

d. Principios Institucionales

Los principios institucionales definen el ambiente y los medios necesarios de su accionar. Se muestra a continuación los principios establecidos.

- Probidad
- Prudencia
- Eficiencia
- Aptitud
- Confidencialidad

Objetivos Estratégicos de la Institución

Los objetivos estratégicos planteados por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación surgen como respuesta de lo que se debe alcanzar para el cumplimiento de su misión y visión; y, determinan hacia donde se debe direccionar los recursos de la Institución. Para lo cual se consideró como punto de partida las directrices territoriales del PND, sus lineamientos territoriales y objetivos; de la misma forma, los ejes programáticos y objetivos sectoriales, finalmente los ejes estratégicos del modelo de gestión institucional vigentes que son: Eficiencia Operacional, Sostenibilidad Financiera y Orientación al Ciudadano.

1. Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.
2. Incrementar la oportunidad y calidad en el registro de hechos y actos civiles.
3. Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.
4. Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.
5. Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos.
6. Fortalecer las capacidades institucionales.

3. RESULTADOS ALCANZADOS 2022

Con la finalidad de informar sobre los resultados alcanzados en el año 2022, a continuación se presenta los avances obtenidos a través de estadísticas e indicadores relevantes concernientes a los objetivos estratégicos.

3.1. Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.

La DIGERCIC, se encamina a brindar servicios de excelencia con un trato cálido, por lo cual se ha priorizado la aplicación de un modelo de gestión que permita generar un cambio en la atención a los usuarios, como uno de los pilares del proceso de modernización que se ha emprendido. Así se han desplegado esfuerzos importantes en 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. La aplicación de estos nuevos enfoques se realiza a través de la capacitación permanente en Normas Internacionales como son: ISO 9001, ISO 3100 e ISO 27000.



Esta gestión, se fundamenta en la satisfacción de nuestros usuarios que prioriza la calidad de los productos y servicios, con la medición continua de la satisfacción al usuario a través de parámetros cualitativos y cuantitativos. (Metodología base y validada por el Ministerio de Trabajo), obteniendo los resultados que se detalla a continuación:

Cuadro Nro. 2: Índice de satisfacción al usuario a nivel nacional

Año	Mes	Encuestas	%
2022	Enero	3716	97,57%
	Febrero	2596	98,07%
	Marzo	3706	96,11%
	Abril	3463	96,79%
	Mayo	3522	96,37%
	Junio	3687	96,51%
	Julio	3552	96,48%
	Agosto	3253	96,88%
	Septiembre	3101	95,63%
	Octubre	2509	96,25%
	Noviembre	3276	96,62%
	Diciembre	5601	87,12%
Total		41.982	96,67% (promedio)

Fuente: Matriz de Registro del Nivel de Satisfacción al Usuario F04-PRO-GAU-GAC-003

De igual forma se ha procurado mejoras en la infraestructura institucional a través de la modernización de puntos de atención, así en el mes de enero de 2022 se completó la remodelación de la agencia Villamil Playas, de igual manera existen 7 agencias nuevas (Bellavista, Ambato Sur, Cachipamba, Josefina, Quevedo Centro, La Puntilla y Hospital Monte Sinain) que se han aperturado para beneficio de la ciudadanía, 2 agencias se encuentran en procesos de apertura: Portovelo y Mira.

Del total de puntos de atención a escala nacional, en 216 agencias se ofrece el servicio de cedulación y en 28 agencias se ofrece el servicio de pasaporte electrónico, adicionalmente se han implementado 2 puntos de impresión para el exterior (New York, Madrid) y 1 en oficina MREMH UIO, 78 consulados cuentan con el servicio de enrolamiento de pasaporte con 3 puntos de impresión en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, estos servicios constituyen los más demandados por la ciudadanía.

Informe de Rendición de Cuentas

3.2. 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 397.232 inscripciones de hechos y actos civiles a nivel nacional cuyo desglose se presenta en la gráfica a continuación:

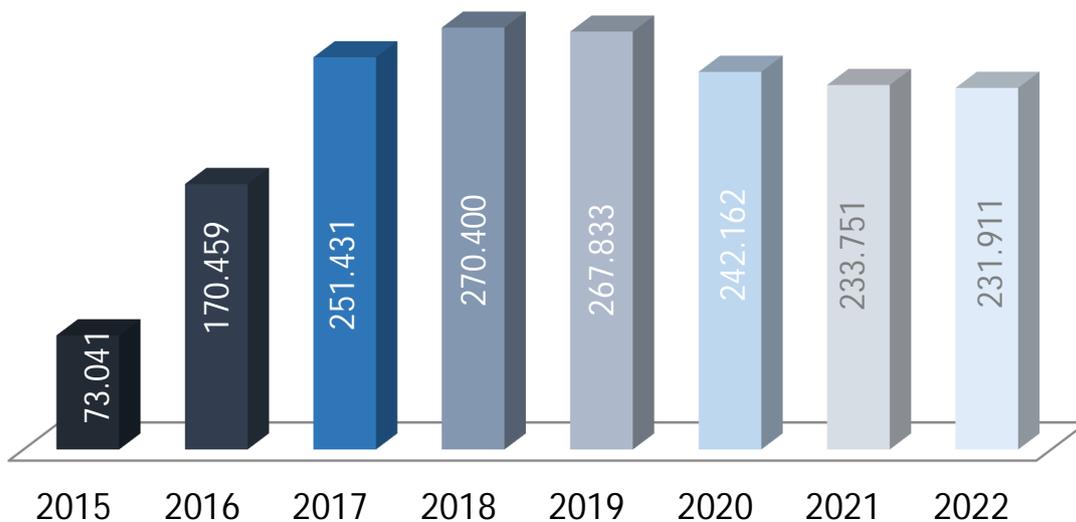
Gráfico Nro.5 Total de inscripciones año 2022



Fuente: Dirección de Servicio de Registro Civil

En el año 2022, el sistema REVIT-Nacimientos es utilizado en 637 establecimientos de salud públicos y privados, creando 231.911 registros; y, el sistema REVIT-Defunciones es empleado en un total 400 establecimientos, generando 24.278 registros. En la gráfica a continuación se evidencia la evolución de los registros de nacimientos desde su implementación:

Gráfico Nro. 6 Registros Electrónicos de Nacimientos



Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

De acuerdo al canal por el cual se han otorgado los servicios de registro de hechos y actos civiles, en la tabla a continuación se presenta un detalle de los que han tenido mayor demanda en el año 2022.

Informe de Rendición de Cuentas

Cuadro Nro.3. Cantidad de inscripciones de nacimiento y defunción, realizadas en agencias, ARCES, ARCEF y brigadas, enero - diciembre 2022.

Detalle	Inscripción de Nacimiento	Inscripción de Defunción	% Participación Inscripción de Nacimiento	% Participación Inscripción de Defunción
AGENCIAS	219.239	78.043	84,62%	88,34%
ARCES	33.344	6.744	12,87%	7,63%
ARCEF	32	3373	0,01%	3,82%
BRIGADAS	6482	185	2,50%	0,21%
TOTAL	259.097	88.345	100%	100%

Fuente: BDD SURI-MAGNA

Como se puede observar en el cuadro Nro. 3, a nivel nacional las agencias capturaron el 84,62% del total de inscripciones de nacimiento, seguido de las ARCES que capturaron el 12,87%, las brigadas contribuyeron con el 2,50% y finalmente la ARCEF que capturó el 0,01%; a nivel de inscripciones de defunción el comportamiento se mantiene, las agencias capturaron el 88,34% de inscripciones, seguido de las ARCES que capturaron el 7,63%, la ARCEF el 3,82% y por último las brigadas el 0,21%.

En enero de 2022 se inició con 12 agencias de registro civil ubicadas en establecimientos de salud (ARCES) habilitadas, posteriormente a diciembre de 2022 se encontraban habilitadas 22 agencias de Registro Civil ubicadas en establecimientos de salud (ARCES) y 1 agencia de Registro Civil ubicada en un establecimiento funerario.

- 3.3. Incrementar la oportunidad y calidad en 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 elaborada en policarbonato.

Hasta finales del año 2022, son un total de 17.299.354 personas quienes cuentan con su documento electrónico único. Los ciudadanos que cuentan con su documento biométrico, representan el 94,49% de personas respecto a la proyección poblacional emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) para el año 2022. Durante este período fiscal también se produjeron un total de 2.441.686 cédulas de las cuales, 270.952 corresponden a cedulación por primera vez y 2.169.396 documentos de identidad por renovación, de este total, se han emitido 115.725 cédulas de identidad a personas con discapacidad.

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 2022:

Informe de Rendición de Cuentas

Gráfico Nro. 7 Ecuatorianos y Extranjeros cedulados por única vez acumulado 2015 - 2022



Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Gráfico Nro. 8 Producción de Cédulas de Identidad 2015 – 2022



Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

A nivel nacional se ejecuta la entrega de servicios de atención a usuarios vulnerables y personas que no pueden acceder a los servicios que brinda el Registro Civil con la intervención de brigadas móviles de cedulación en territorio. En el cuadro mostrado a continuación se presentan los resultados obtenidos para el ejercicio fiscal 2022:

Cuadro Nro.4. Cantidad de inscripciones

TIPO DE BRIGADA	NO. BRIGADAS EJECUTADAS	NO. CÉDULAS ENTREGADAS	DESCRIPCIÓN TIPO DE BRIGADA
BRIGADAS SOLIDARIAS	478	2.050	Atiende a personas con enfermedades catastróficas, hospitalizados, tercera edad o con discapacidad severa, que no puedan trasladarse por sus propios medios y/o el traslado a una agencia sea complicada para sus familiares.
BRIGADAS ORGANIZACIONALES	844	42.491	Atiende a petición expresa del representante autorizado de cualquier institución pública o privada, de interés social, gremial, político, ya sea en zona urbana o rural; se ejecuta mediante una solicitud formal dirigida a la máxima autoridad de la Coordinación Zonal y/o Coordinación de Oficina Técnica Provincial.
BRIGADAS POR CONVENIO	13	358	Se ejecuta en base a un documento legalmente suscrito por las máximas autoridades de la DIGERCIC y de la institución requirente.

Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Informe de Rendición de Cuentas

Pasaportes

Cumpliendo con las atribuciones establecidas para la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación 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. En la gráfica a continuación se muestra la distribución de la producción de pasaportes a nivel nacional.

Cuadro Nro. 5 Producción de pasaportes ordinarios electrónicos

COORDINACIÓN ZONAL/PROVINCIA	PRODUCCIÓN
ZONA 1	20.990
CARCHI	3.732
ESMERALDAS	8.951
IMBABURA	8.307
ZONA 2	15.117
NAPO	3.377
ORELLANA	2.925
PASTAZA	5.583
SUCUMBÍOS	3.232
ZONA 3	36.096
BOLÍVAR	4.141
CHIMBORAZO	12.674
COTOPAXI	6.235
TUNGURAHUA	13.046
ZONA 4	37.668
MANABÍ	24.000
STO. DOMINGO	13.668
ZONA 5	24.859
GALÁPAGOS	3.012
LOS RÍOS	15.367
SANTA ELENA	6.480
ZONA 6	92.519
AZUAY	67.183
CAÑAR	16.840
MORONA SANTIAGO	8.496
ZONA 7	34.712
EL ORO	15.951
LOJA	14.568
ZAMORA CHINCHIPE	4.193
ZONA 8	155.864
GUAYAS	155.864
ZONA 9	166.749
PICHINCHA	166.749
Total general	584.574

Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

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 de la Agencia Virtual institucional, en la actualidad para obtener el servicio de cedulación y/o pasaportes el sistema de turnos se encuentra estandarizado en todas las agencias en las cuales se presta este servicio.

En la tabla a continuación se presenta el total de turnos que se han otorgado en cedulación y pasaporte en el transcurso del año 2022.

Informe de Rendición de Cuentas

Cuadro Nro. 6 Turnos otorgados año 2022

DETALLE	SERVICIO DE CEDULACIÓN	SERVICIO DE PASAPORTES
TURNOS AGENDADOS	1.811.757	521.511
TURNOS ATENDIDOS	1.615.684	501.663
TURNOS CANCELADOS	196.073	19.484

Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

3.4. Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos

Alineados a la política de simplificación de trámites, Registro Civil 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, la plataforma virtual cuenta con 21 servicios en línea, mismos que se encuentran distribuidos por categoría conforme se muestra en la gráfica a continuación:

Gráfico Nro. 9.- Servicios Agencia Virtual

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
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
Servicios adicionales	•Estado de solicitud en línea, Validación de datos personales, Comprobantes electrónicos

Fuente: Plataforma Agencia Virtual

Con la finalidad de contribuir con el desarrollo de la política de gobierno electrónico, se gestiona y provee servicios electrónicos de calidad, para lo cual se ha establecido una gestión de comercialización de servicios, lo que ha permitido obtener los resultados, conforme se desglosa en los cuadros a continuación:

Cuadro Nro. 7. Estadísticas de Atención Back de Firma, 2022.

AÑO	TOTAL ATENCIONES BACK DE FIRMA												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
2022	17.859	15.866	16.021	15.993	19.818	20.563	21.080	19.407	23.957	25.329	24.239	23.661	243.793

Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos

Previo a la emisión del certificado de firma electrónica, se realiza la revisión de las solicitudes ingresadas por el usuario a través del portal ECIBCE, en donde después de la validación se aprueba o rechaza la solicitud.

Informe de Rendición de Cuentas

Cuadro Nro. 8. Estadísticas de Emisión de Firma Electrónica, 2022.

AÑO	TOTAL EMISIONES DE FIRMA ELECTRÓNICA												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
2022	4.759	4.151	3.618	3.241	5.327	6.017	5.350	5.811	7.262	9.042	11.397	8.706	74.681

Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos

La firma electrónica es el documento virtual que certifica la vinculación entre la firma con una persona determinada; es la equivalencia de la firma manuscrita ya que tiene la misma validez legal y está amparada en la Ley de Comercio Electrónico. En este contexto ha tomado vital importancia al facilitar la aplicación de la simplificación de trámites volviéndose su uso obligatorio en gestiones como Facturación electrónica, ECUAPASS (Aduana del Ecuador), Gestión Documental Quipux, Compras Públicas, etc.

El acceso a los servicios se los realiza de una manera segura al momento de realizar el registro, el cual le facultará para solicitar y cancelar en línea certificados registrales en formato electrónico de nacimiento, matrimonio, unión de hecho, identidad y estado civil, y de defunción de hijos menores de 18 años, de padres fallecidos, del cónyuge o conviviente además de solicitar el duplicado de cedula de identidad, también se dispone en la agencia virtual la condición de donante de órganos y tejidos.

3.5. Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos

Con la finalidad de incrementar la integridad y confiabilidad de la documentación institucional, se han generado proyectos de mejora que propenden a la recuperación y mantenimiento de información registral de años pasados y de igual forma establecimiento de controles y procedimientos de gestión documental para que la información registral se genere y archive correctamente.

A la fecha en el archivo de la Dirección de Servicios de Información Registral reposan aproximadamente 114.723.219 archivos físicos, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro Nro. 9. Archivo en la Dirección Nacional.

DOCUMENTO	CANTIDAD APROXIMADA
Actas formato libros	14.260.500
Actas formato tarjeta	11.970.000
Actas CRCG	472.392
Actas magna	2.895.784
Actas suri	1.574.306
Actas reconstruidas	2.076
Expedientes AN	3.036.000
Expedientes pasaportes	739.551
Órdenes de cedulación	591.010
Tarjetas índices	14.099.000
Archivo pasivo racks	65.082.600
Total	114.723.219

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

Informe de Rendición de Cuentas

En este contexto, desde el mes de enero de 2022, se realiza la digitalización masiva de actas registrales de nacimiento, desde el año 1965 al año 2013, por orden alfabético de provincias. Una vez digitalizado el documento se indexa y se alimenta el inventario digital del Archivo Nacional. Luego, mediante carpeta compartida, se envían las imágenes al área de actualización para que sean ingresadas al RPU del usuario y se asocien correctamente los datos de padres.

Las gavetas de actas digitalizadas son depuradas y etiquetadas nuevamente. Se ha digitalizado la siguiente cantidad:

Cuadro Nro. 10. Archivos físicos al 2022.

DIGITALIZACIÓN Actas de nacimiento	
Enero- Diciembre 2022	1.144.573

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

El área realiza actividades con el fin de evitar el deterioro constante y natural de los soportes que contienen las actas registrales. Dentro del Archivo Nacional, se ha intervenido la siguiente cantidad de libros (cada uno de ellos contiene 200 actas aproximadamente) y documentos en formato tarjeta, durante el año 2022:

Cuadro Nro. 11. Documentos intervenidos – Archivo Nacional

DOCUMENTOS INTERVENIDOS	
Año 2022	
MES	LIBROS (200 ACTAS)
Enero	10 (2000 ACTAS)
Febrero	11 (2200 ACTAS)
Marzo	9 (1800 ACTAS)
Abril	10 (2000 ACTAS)
Mayo	11 (2200 ACTAS)
Junio	9 (1800 ACTAS)
Julio	10 (2000 ACTAS)
Agosto	11 (2200 ACTAS)
Septiembre	9 (1800 ACTAS)
Octubre	10 (2000 ACTAS)
Noviembre	11 (2200 ACTAS)
Diciembre	9 (1800 ACTAS)
TOTAL	120 (24000 ACTAS)

Elaborado: Dirección de Servicios de Información Registral
Fuente: Área de Intervención Mínima

El área se encuentra encargada de realizar el control de calidad de los documentos que ingresan al Archivo Nacional (actas registrales de hechos y actos desde Archivos Locales, actas registrales consulares, actas registrales de la Corporación de Registro Civil de Guayaquil, órdenes de cedulación del proceso de cedulación de extranjeros, cartas de naturalización del proceso de inscripción de naturalizados), enmarcados en lo que indica el procedimiento de Administración Integral del Archivo Técnico Físico, detectando en la depuración de los documentos enviados por los Archivos Locales a nivel nacional, irregularidades en cuanto al cumplimiento de las condiciones establecidas en el procedimiento mencionado.

Informe de Rendición de Cuentas

Cuadro Nro. 12 Actas registrales recibidas desde los archivos locales

TOTAL DE ACTAS RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL SURI/MAGNA						
Periodo: enero - diciembre 2022						
PROVINCIA	NACIMIENTOS	MATRIMONIOS	DEFUNCIONES	UNION DE HECHO	REGISTRO DE GÉNERO	NATURALIZACIONES
AZUAY	11.114	2.945	4.689	176	018	094
BOLIVAR	2.696	457	1.068	031	003	000
CAÑAR	2.823	1.175	1.417	030	001	000
CARCHI	2.156	374	908	018	000	000
CHIMBORAZO	6.757	2.398	2.942	074	004	000
COTOPAXI	6.803	1.876	2.243	073	000	000
EL ORO	11.014	1.997	3.901	215	011	000
ESMERALDAS	11.435	185	2.101	133	001	000
GALAPAGOS	355	200	060	278	003	000
GUAYAS	59.629	10.228	23.237	1.566	114	180
IMBABURA	6.617	1.841	2.506	113	010	001
LOJA	6.479	1.487	2.840	113	003	000
LOS RIOS	17.723	2.101	5.066	212	012	000
MANABI	26.076	4.059	9.014	486	041	000
MORONA SANTIAGO	5.359	520	668	037	002	000
NAPO	3.102	326	478	041	000	000
ORELLANA	4.722	504	594	119	001	000
PASTAZA	2.686	313	419	039	000	000
PICHINCHA	34.975	10.737	14.174	1.132	067	295
SANTA ELENA	6.903	1.066	1.696	050	030	000
SANTO DOMINGO	9.397	1.476	2.604	161	007	000
SUCUMBIOS	4.092	569	846	149	002	000
TUNGURAHUA	7.193	2.068	3.066	086	003	000
ZAMORA CHINCHIPE	2.231	366	413	034	000	000
SUBTOTAL	252.337	49.268	86.950	5.366	333	570
TOTAL	394.824					

Elaborado: Dirección de Servicios de Información Registral

Fuente: Área depuraciones- Inventarios nacionales

Adicionalmente con la finalidad de garantizar la conservación y restauración de los documentos registrales y de identidad de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional en el año se han restaurado 26 libros con un porcentaje de deterioro del 55% al 95%.

Se realizan también las tareas de subinscripción, marginación y convalidación de firmas de actas registrales del Archivo Nacional, la atención de los correos de registros del exterior (para solicitud de cartas y órdenes de empadronamiento y documentos de inexistencia) y archivo nacional, express (para solicitudes de actas de usuarios que no constan con datos técnicos y búsquedas especializadas), obteniendo en el año 2022 un total de 122.010 requerimientos atendidos. A su vez, se realiza la subinscripción de las actas registrales del Archivo Nacional, con un total de 5.245 actas registrales en el año 2022.

Se ha realizado la actualización de datos que la DIGERCIC considera sensibles, por solicitud del usuario, a nivel nacional, de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento de Prevención y mitigación del Riesgo en la Actualización de la Información Registral, atendándose 10.301 casos.

Informe de Rendición de Cuentas

Finalmente el área de Certificaciones brindó atención a los requerimientos de información, sean internas o de otras Instituciones públicas y privadas, atendándose 10.301 respuestas realizadas.

3.6. Fortalecer las capacidades institucionales 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, al año 2023 se ha fortalecido la gestión de la entidad, lo que ha permitido alcanzar nuevos logros entre los que se destacan:

Gráfico Nro. 10 - Reconocimientos otorgados a la Institución



Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

En el período 2022 se realizó la Gestión de Simplificación de trámites de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Celebración de matrimonio fuera de sede de Registro Civil si uno de los contrayentes se encuentra privado de la libertad. (Trámites en línea)
- ✓ Emisión de certificado de firma electrónica en token. (Revisión de requisitos)
- ✓ Emisión de certificado de firma electrónica en archivo. (Revisión de requisitos)
- ✓ Emisión de copia del acta registral: nacimiento, matrimonio, defunción, unión de hecho y registro de género y cambio de nombre. (Reingeniería o mejora de procesos, trámites en línea)
- ✓ Duplicado de Cédula de Identidad. (Trámite en línea)
- ✓ Eliminación de orden de pago en la Agencia Virtual (Cedulación / Pasaporte). (Mejora Tecnológica)
- ✓ Cédula digital (Trámite en línea).

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.

Al año 2022, la DIGERCIC implementó el Esquema Gubernamental de Seguridad de la información (EGSI V2), lo que permite:

- ✓ Identificar, cuantificar y priorizar los amenazas, riesgos y vulnerabilidades que puedan afectar la seguridad de la información de la entidad.

Informe de Rendición de Cuentas

- ✓ Proporcionar a autoridades de las entidades soporte para gestión de la seguridad de la información, en concordancia con la constitución, las leyes y demás normativa legal vigente.
- ✓ Contar con estructuras de evaluación y gestión de riesgos de la organización, así como la definición de las responsabilidades individuales de cada miembro a nivel de seguridad con los respectivos acuerdos de confidencialidad.
- ✓ Incrementar el conocimiento y cultura de los servidores públicos en cuanto a la gestión de la seguridad de la información que utilizan.
- ✓ Implementar medidas para evitar problemas y consecuencias no deseadas de una gestión no adecuada de la gestión de la seguridad de la información.
- ✓ Compartir información y gestionar incidentes de seguridad de la información afecten a la entidad o al gobierno en su conjunto en coordinación con la MINTEL.

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 Nro. 11.- Presidencia y Vicepresidencias CLARCIEV



Fuente: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Para el período 2018–2022, Ecuador obtuvo la quinta vicepresidencia del Comité Ejecutivo del CLARCIEV, y se encuentra liderando la Mesa Técnica encargada de la elaboración de la “Planificación Estratégica 2021-2026”. La Institución ha participado activamente en la elaboración de esta planificación, la cual se entregó formalmente al Comité Ejecutivo en la asamblea realizada en República Dominicana - Punta Cana.

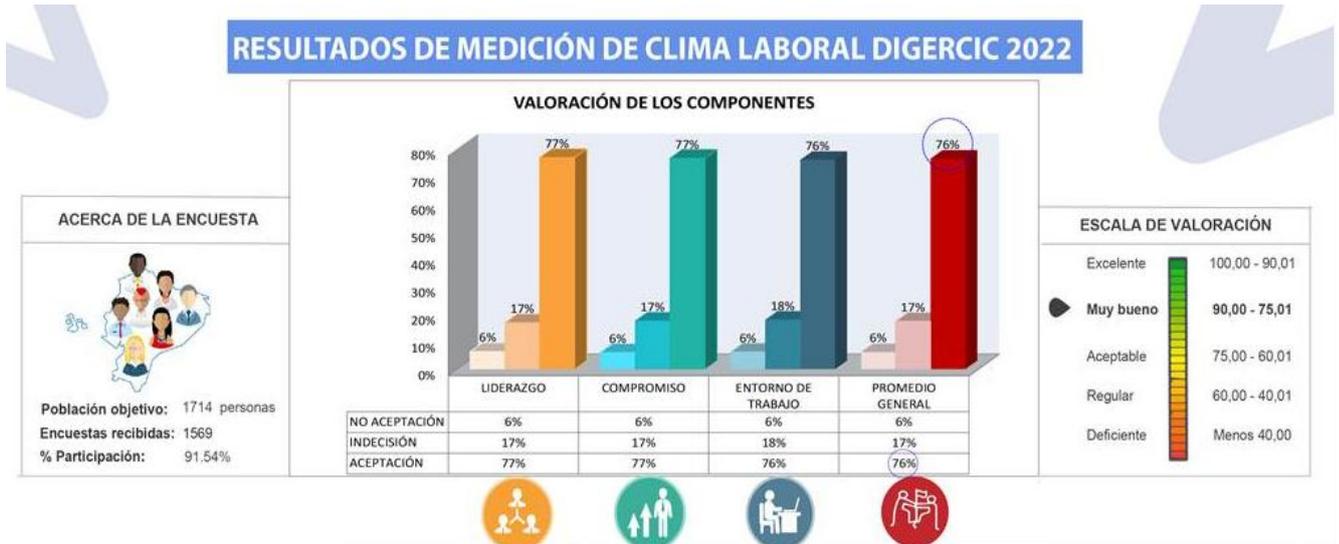
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LA DIGERCIC

Considerando que no existe asignación presupuestaria para la gestión de formación y capacitación, en el período 2022 se priorizó el desarrollo de capacitaciones en modalidad gratuita y en convenio con otras instituciones públicas. Realizando 50 eventos de capacitación programadas en los que han participado un total de 353 beneficiarios a nivel nacional; y, 42 eventos de capacitación no programadas en los que han participado un total de 3.036 beneficiarios. Cumpliendo con la temática acorde a las competencias y atribuciones de las unidades administrativas.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LA DIGERCIC

Conforme la evaluación del Ministerio de Trabajo respecto de la medición de clima laboral para el año 2022, la Institución obtuvo un nivel "Muy Bueno" dentro de la escala de valoración lo cual implica que tiene un clima laborable aceptable en las variables de liderazgo, compromiso y entorno de trabajo, en base de estos resultados se han elaborado y cumplido los planes de acción planteados al 100%.

Gráfico Nro 12.- Resultados medición de Clima Laboral



Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa

USO EFICIENTE PRESUPUESTO DIGERCIC

La gestión institucional y la aplicación del Modelo de Gestión Institucional para atención al usuario han permitido que la entidad logre un ingreso sostenido a través de los años, obteniendo los resultados que se detallan a continuación para el año 2022.

Cuadro Nro. 13. Ingresos institucionales Año 2022

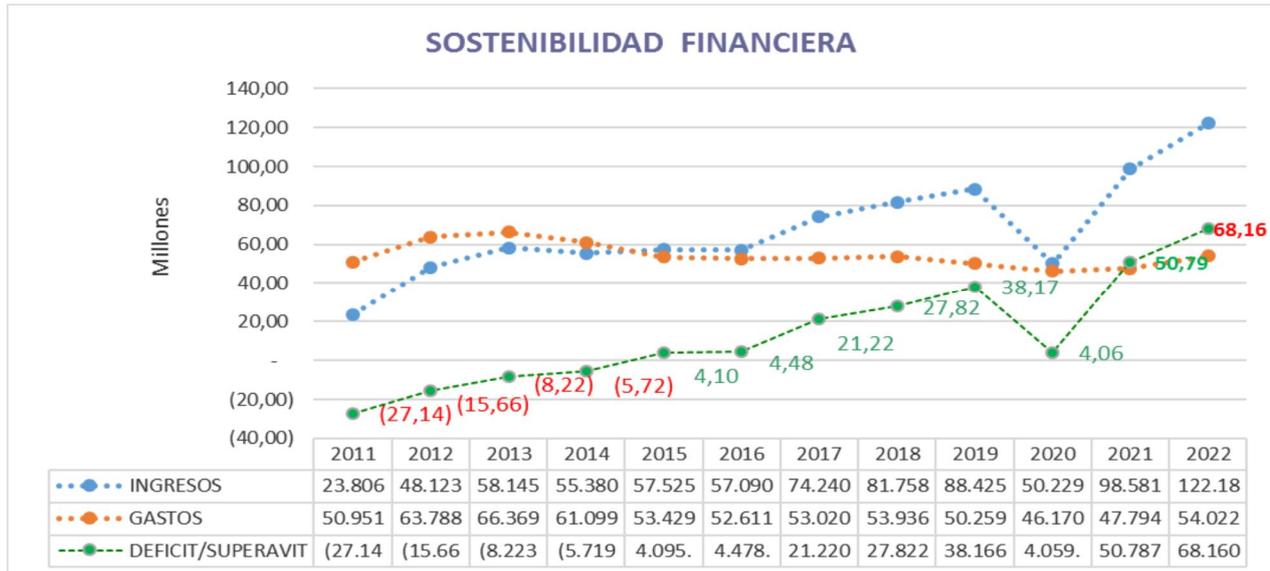
INGRESOS AÑO 2022							
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
PASAPORTES ORDINARIOS	3.987.450,00	4.090.500,00	5.162.580,00	4.887.810,00	3.795.150,00	4.559.310,00	
CÉDULAS DE IDENTIDAD	2.554.895,00	2.201.050,00	2.345.128,00	2.091.322,00	1.921.862,00	2.125.010,00	
CERTIFICADOS DE HECHOS Y A	1.208.080,04	1.077.956,54	1.445.955,13	1.464.671,00	1.404.944,00	1.151.268,00	
INTEROPERABILIDAD	905.620,23	1.034.966,94	90.336,18	916.937,72	1.327.666,56	81.682,91	
FIRMA ELECTRÓNICA	141.169,28	126.717,92	114.136,04	106.096,48	154.389,76	165.276,16	
CONVENIO MUN DE GUAYAQUIL		85.497,51	43.776,95	58.362,77	55.900,25	-	
OTROS	44.049,21	71.477,00	8.932,23				
SUBTOTAL	8.841.263,76	8.616.688,91	9.210.844,53	9.525.199,97	8.659.912,57	8.082.547,07	
INGRESOS AÑO 2022							
DETALLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	VALOR ACUMULADO
PASAPORTES ORDINARIOS	5.884.515,00	5.758.380,00	5.862.825,00	5.168.970,00	5.731.110,00	5.835.690,00	60.724.290,00
CÉDULAS DE IDENTIDAD	3.536.538,00	4.006.701,00	3.626.516,00	3.464.328,00	3.416.949,00	3.278.664,00	34.568.963,00
CERTIFICADOS DE HECHOS Y A	1.323.567,00	1.446.629,00	1.386.754,00	1.306.433,00	1.298.450,00	1.278.365,00	15.793.072,71
INTEROPERABILIDAD	1.544.996,28	198.881,31	156.167,60	1.629.951,94	295.497,41	162.570,83	8.345.275,91
FIRMA ELECTRÓNICA	152.558,56	163.457,28	212.630,88	262.355,53	335.279,84	255.349,92	2.189.417,65
CONVENIO MUN DE GUAYAQUIL	86.182,94	-	95.460,43	47.709,69	46.157,79	42.727,45	561.775,78
OTROS		380.506,00		81.809,00	13.984,00	79.822,00	680.579,44
SUBTOTAL	12.528.357,78	11.954.554,59	11.340.353,91	11.961.557,16	11.137.428,04	10.933.189,20	122.791.897,49

Fuente: Dirección Financiera

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

El nivel de sostenibilidad financiera de la entidad a partir del año 2011 se representa en el siguiente gráfico:

Gráfico Nro. 13.- Sostenibilidad Financiera al 2022

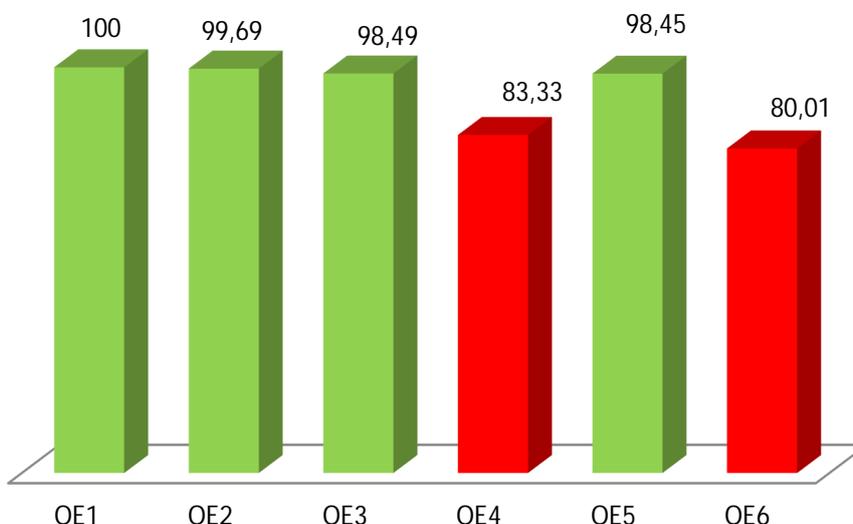


Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

4. CONCLUSIONES

Los resultados denotan una percepción positiva del ciudadano hacia la Institución, y el compromiso que existe para trabajar en todos los objetivos estratégicos definidos en la planificación estratégica, en base de los indicadores y estadísticas asociadas al cumplimiento de los mismos, se han obtenido resultados positivos en cada ámbito de medición los cuales se reflejan en el índice de gestión institucional en el año 2022 ha llegado a un porcentaje de 92,56%, en la gráfica a continuación, se presenta el cumplimiento de la gestión de los objetivos estratégicos respecto de las metas planteadas con corte al mes de diciembre 2022.

Gráfico Nro.14 Cumplimiento objetivos estratégicos año 2022



Fuente: Dirección de Seguimiento de planes, programas y proyectos

Informe de Rendición de Cuentas

Como se puede apreciar en los resultados expuestos, dos de los objetivos estratégicos no alcanzaron a cumplir las metas de gestión propuestas, para el caso del objetivo OE4 Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos, este elemento se ha visto afectado debido a los resultados obtenidos en el indicador Número de servicios ofertados en línea, esto debido a que se alcanzó la simplificación de trámites en 4 de los 8 trámites que se propusieron como meta de gestión; en el caso del objetivo OE6 Fortalecer las capacidades institucionales se ha identificado como principal causa de los resultados alcanzados la disminución que se ha tenido en el indicador Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente, esto debido a que se hizo varios pagos de anticipos de contratos para suministros con el IGM los cuales tienen prevista su ejecución en el año 2023 por tanto no se pudo reflejar estos valores para el año 2022.

El índice de satisfacción del usuario a nivel nacional al mes de diciembre de 2022, obtuvo un resultado del 87,32%, que refleja la percepción de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución, soportado en las gestiones que realizan las unidades administrativas y la mejora en los tiempos de atención gracias al cambio de las estrategias en la operación de la DIGERCIC a nivel nacional.

Del estudio de medición de clima laboral realizado por el Ministerio del Trabajo, se desprende que, en el año 2022 el promedio obtenido por la Institución fue del 76%, ubicando a nuestra Institución en una escala aceptable frente a los componentes de liderazgo, compromiso y entorno del trabajo; para la mejora de los factores descritos se implementan planes de mejora a nivel institucional.

Sin descuidar la calidad del servicio y el compromiso hacia la mejora continua, en el mes de octubre de 2022, la Institución recertificó su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en la que se verificó una muestra de los procesos y servicios que brinda la Institución en 12 sitios seleccionados por Casa Certificadora (Bureau Veritas).

Se logró mejoras en la reportería institucional para la toma de decisiones a través de herramientas innovadoras (POWER BI).

Con la finalidad de implementar mejoras en la gestión institucional, en el año 2022 se gestionó la aprobación de dos proyectos de inversión los cuales son: *"Ampliación de la Presencia Institucional de la DIGERCIC en el Territorio Ecuatoriano"* y *"Fortalecimiento del Servicio de Cedulación Innovación de los servicios de gestión de la identidad de las personas y de los hechos y actos civiles por medios digitales"*, mismos que actualmente se encuentran en ejecución.

5. RETOS 2023

Los principales retos de gestión para el año 2023, con la finalidad de continuar con el compromiso de mejora en el servicio a la ciudadanía son:

- Implementación del servicio de pasaportes electrónicos en el exterior en coordinación con el MREMH.
- Universalización de la firma electrónica a través de la cédula de identidad.
- Implementación del Servicio de Identidad Digital.
- Continuar con la sincronización y digitalización del archivo nacional.
- Realizar el proceso de recedulación para grupos vulnerables.

Informe de Rendición de Cuentas

- Suscribir el convenio entre DIGERCIC, MSP e INEC para la transferencia de información de REVIT Nacimientos y Defunciones a instituciones generadoras y no generadoras de información.
- Seguimiento a la implementación y ejecución de los proyectos de inversión aprobados *“Ampliación de la presencia institucional de la DIGERCIC en territorio ecuatoriano y fortalecimiento del servicio de cedulación”*, e *“Innovación de los servicios de gestión de la identidad de las personas y de los hechos y actos civiles por medios digitales”*.