



GOBIERNO  
DE LA REPÚBLICA  
DEL ECUADOR



Registro Civil  
Identificación y Cedulación

# RENDICIÓN DE CUENTAS | 2017

## UNIDAD DESCONCENTRADA ZONAL 3



VII RECONOCIMIENTO  
GENERAL RUMIÑAHUI

a Las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social

© IEPÍ-2017-RS-8776

  
CORPORACIÓN  
LÍDERES PARA  
GOBERNAR

PROexce

Programa  
Nacional  
de Excelencia

ISO 9001-2015

BUREAU VERITAS  
Certification

N° EC228395





# ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

# ALINEACIÓN INSTITUCIONAL

## PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

### OBJETIVO 11

Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.

### POLÍTICAS

#### AGENDA SECTORIAL

**11.3) Democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de información y comunicación (TIC), incluyendo radiodifusión, televisión y espectro radioeléctrico, y profundizar su uso y acceso universal**

Garantizar la calidad, la accesibilidad, la continuidad y tarifas equitativas de los servicios, especialmente para el área rural, los grupos sociales más rezagados y los actores de la economía popular y solidaria.

Impulsar la calidad, la seguridad y la cobertura en la prestación de servicios públicos, a través del uso de las telecomunicaciones y de las TIC; especialmente para promover el acceso a servicios financieros, asistencia técnica para la producción, educación y salud

# FILOSOFÍA INSTITUCIONAL



## MISIÓN

“Somos la entidad del Estado que presta servicios de **identificación integral de personas** y de **registro de hechos y actos civiles** a través de medios físicos y electrónicos, garantizando calidad, seguridad, transparencia y uso oportuno de la información; contribuyendo así a la Sociedad de la Información”.

## VISIÓN

“Al 2017 somos la mejor institución pública del país en la prestación de servicios presenciales y electrónicos, garantizamos la satisfacción del usuario y aportamos activamente al Gobierno Inteligente”.

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



**1** Incrementar la satisfacción al usuario



**2** Incrementar el registro e inscripción oportuna de hechos y actos civiles



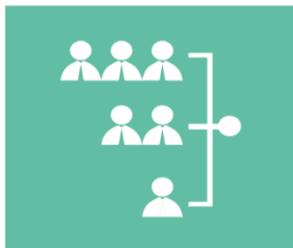
**3** Incrementar la identificación con documento electrónico de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país



**4** Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos



**5** Incrementar la disponibilidad y confiabilidad de los datos registrales



**6** Incrementar el desarrollo y optimización del talento humano



**7** Incrementar la eficiencia operacional institucional



**8** Incrementar el uso eficiente del presupuesto



# COBERTURA



# TUNGURAHUA

● AMBATO

● PATATE

● PELILEO

● PILLARO

● IZAMBA

● QUERO

● BAÑOS

● Puntos modernizados

● En proceso de remodelación



## PUNTOS DE ATENCIÓN

AMBATO



ARCES



BAÑOS



IZAMBA



PATATE



PELILEO



PILLARO



QUERO



Gracias a la gestión de la Coordinación hasta el momento contamos con el **90%** de infraestructura remodelada.

# AGENCIA BAÑOS

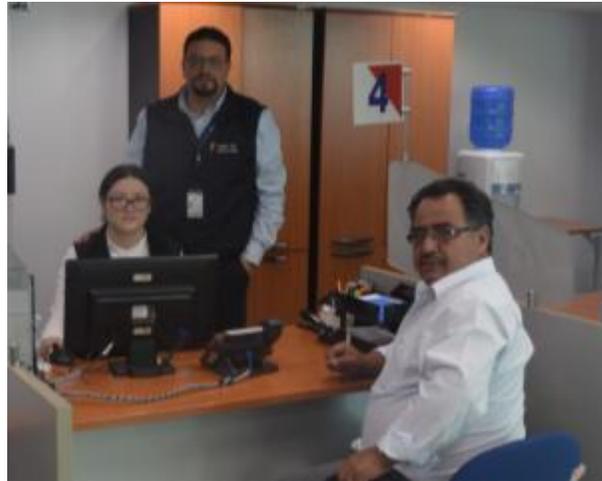
ANTES



Agencia Baños-Thomas  
Halflants y Ambato – frente  
al parque Central

3731040 Ext: 37520

INSTALACIONES  
PROVISIONALES



Instalaciones provisionales  
SRI Baños, Juan Montalvo  
y Eloy Alfaro

PROYECCIÓN DE LA OBRA



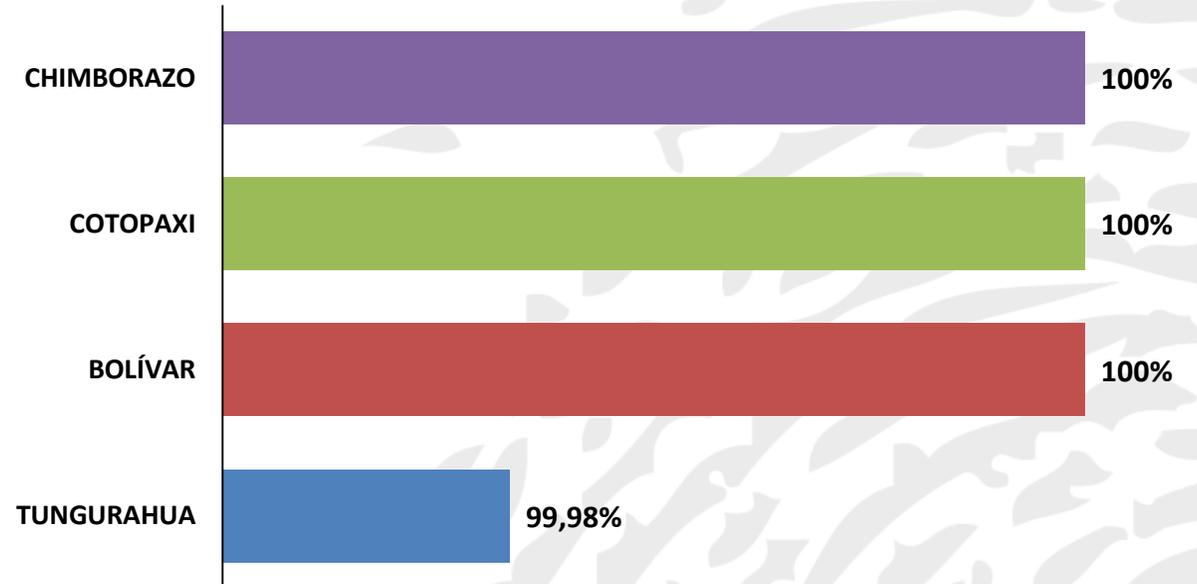
# EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA



# 99,99% Ejecución Presupuestaria

PROVINCIA	CODIFICADO	EJECUTADO
TUNGURAHUA	871,014.06	870,864.20
BOLÍVAR	54,593.51	54,592.87
COTOPAXI	169,475.05	169,475.05
CHIMBORAZO	101,181.55	101,181.53
<b>COORDINACIÓN ZONAL 3</b>	<b>1,196,264.17</b>	<b>1,196,113.65</b>

## CUMPLIMIENTO





# OBJETIVOS OPERATIVOS



Incrementar la tasa de identificación y cedulación y asegurar la confiabilidad de la información en territorio, MEDIANTE el control y cumplimiento de los procesos sustantivos acorde a las directrices emitidas por la Dirección de Servicios de identificación y Cedulación.



Incrementar las inscripciones de hechos y actos correspondientes al estado civil de las personas y asegurar la confiabilidad de la información registral en territorio MEDIANTE el control y cumplimiento de los procesos sustantivos acorde a las directrices emitidas por la Dirección de Servicios de Registro Civil



Incrementar la efectividad en la respuesta a las solicitudes de documentos íntegros que custodian los archivos provinciales MEDIANTE la ejecución de las directrices de la Dirección de Información Registral.



Incrementar los niveles de satisfacción en el canal presencial MEDIANTE la aplicación y ejecución del modelo de atención ciudadana.



Incrementar los niveles de posicionamiento de los servicios y productos de la institución MEDIANTE la ejecución de estrategias, alianzas y actividades comunicacionales en base a las directrices de la Dirección de Comunicación Social



Incrementar las soluciones provistas a los usuarios externo respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa



Incrementar la confiabilidad de la gestión administrativa financiera zonal MEDIANTE la correcta planificación, control y uso de los recursos, así como el cumplimiento del marco legal.



# RESULTADOS ALCANZADOS

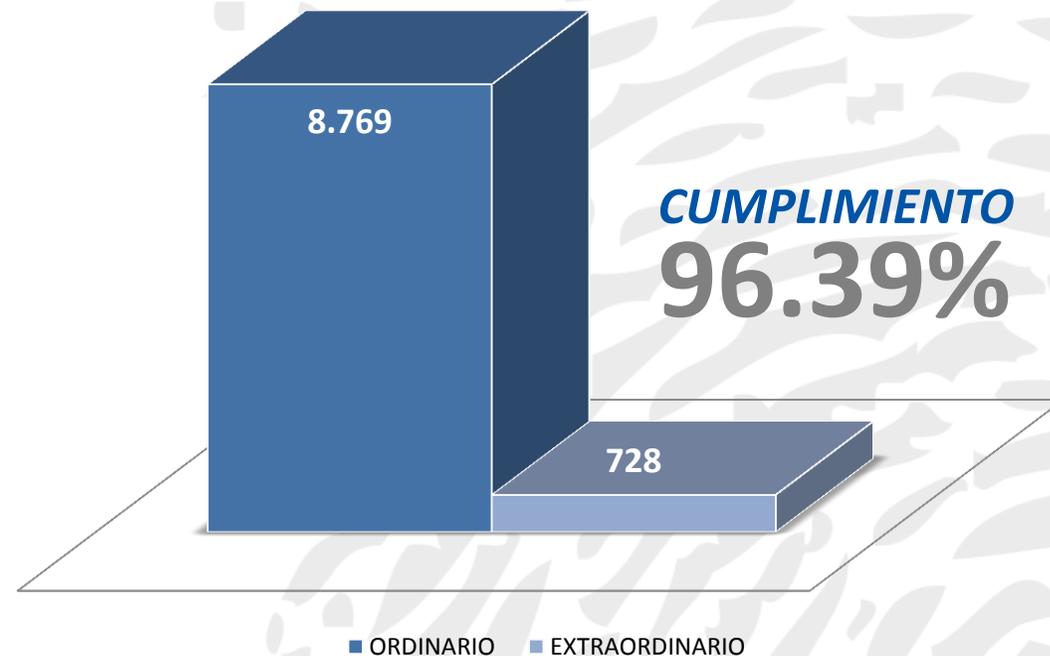
## OBJETIVO 1: NÚMERO DE CÉDULAS PRODUCIDAS POR RENOVACIÓN

Total cédulas 84.107



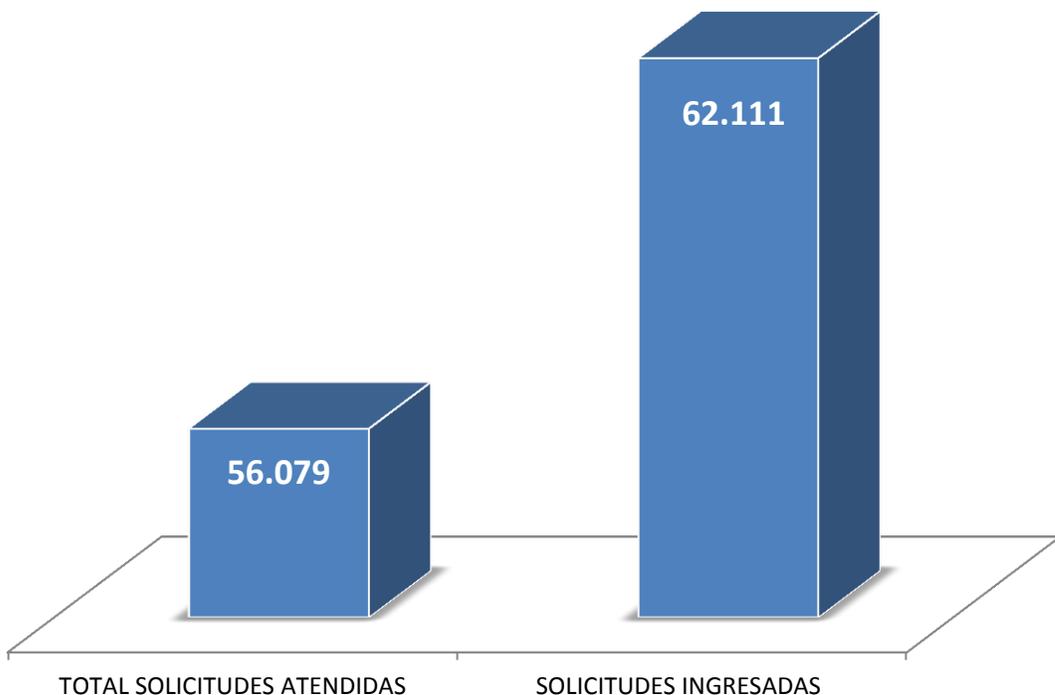
## OBJETIVO 2: TOTAL INSCRIPCIONES DE NACIMIENTO

Total inscripciones 9.497



**OBJETIVO 3: PORCENTAJE DE SOLICITUDES ATENDIDAS**

**90.29% CUMPLIMIENTO**



FUENTE: REPORTE GPR

**OBJETIVO 4 : PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO EN TIEMPOS DE ESPERA DEL USUARIO EXTERNO**

**100% CUMPLIMIENTO**

CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE ESPERA	
<i>Agencias que cumplen el tiempo de espera</i>	<i>Agencias que cuentan con SIPSE</i>
<b>4</b>	<b>4</b>

**OBJETIVO 6:** PORCENTAJE DE EFICACIA EN LA RESOLUCIÓN DE CASOS DE ADULTERACIÓN DE IDENTIDAD

**81.82%**  
**CUMPLIMIENTO**

**RESOLUCIÓN DE CASOS DE ADULTERACIÓN DE IDENTIDAD**

<i>Sumatoria de casos cerrados en 15 días calendario en la zona</i>	<i>Total de casos entregados en la zona</i>
27	33

FUENTE: REPORTE GPR

**OBJETIVO 7 :** NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE MOVILIDAD

**95.79%**  
**CUMPLIMIENTO**



**82 encuestas realizadas**

## FIRMAS ELECTRÓNICAS



2.185

\$ 59.317

## PASAPORTES



11.155

\$ 744.170

Total Recaudado  
\$ 803.487

## 27 BRIGADAS REALIZADAS



### RESULTADO DE BRIGADAS EJECUTADAS POR CEDULACIÓN

<i>Primera Vez</i>	<i>Renovación</i>	<i>PCD</i>	<i>TOTAL</i>
32	210	15	<b>257</b>

### RESULTADO DE BRIGADAS EJECUTADAS POR INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO

<i>Inscripciones Oportunas</i>	<i>Inscripciones tardías</i>	<i>TOTAL</i>
142	2	<b>144</b>

## Reconocimientos 2017

- Ejecución presupuestaria Zona 3, primer lugar con el 99.99%.
- Agencia Ambato tercer lugar con el 97,9% satisfacción al usuario
- Índice de gestión estratégica primer lugar con 97.61%
- Tercer lugar en productividad a nivel nacional



## ISO 9001 - 2015

En Zona 3 contamos con talento humano competente con 175 funcionarios, entre el área operativa y administrativa, en 34 agencias ubicadas en 4 provincias.

Agencia Ambato obtuvo la Certificación ISO 9001-2015 con el aporte de todos.





## Reconocimientos 2017

El OBEST, midió la percepción ciudadana, nivel de imagen, credibilidad, eficiencia y satisfacción al usuario entre las instituciones públicas de Tungurahua, REGISTRO CIVIL obtuvo los primeros lugares .

- 1er Semestre: Mayo, Segundo Lugar con 69.30%
- 2do Semestre: Noviembre, Primer Lugar 69.79%



## Delegación cedulación en el extranjero

Coordinador Zonal 3 fue delegado por la máxima autoridad, junto a diferentes funcionarios, para la implementación de puntos de cedulación por renovación en consulados del Ecuador en el exterior de New Jersey y Chicago.



## Clima Laboral



Siendo elemental la integración y el compartir deportivo, en nuestra institución se llevó a cabo la actividad Juntos por tu Identidad, en territorio, además de ser los anfitriones de COPA DIGERCIC 2017.

## Modelo de Gestión Comités Zonales



En 2017 se llevaron a cabo, 11 Comités Zonales, basados en el modelo de gestión de Zona 3- Reuniones de trabajo para analizar indicadores y la mejora continua de los mismos.



# CONVENIOS

## Inscripciones de Nacimiento en Arces



Convenio interinstitucional para el funcionamiento de oficina de Registro Civil en establecimiento de Salud , con acuerdo Ministerial No. 00000669 de 25 de noviembre de 2010.

**2.786** recién nacidos inscritos



**2018**

**RETOS**



Entrega de Boletines informativos dando a conocer los requisitos habilitantes para realizar la inscripción



Charlas constantes en la sala de maternidad, de espera dando a conocer los beneficios de la inscripción



Visitas y socialización a entidades públicas y privadas de la provincia con la finalidad de incrementar las inscripciones y eliminar el sub registro

Incrementar el registro e inscripción oportuna de hechos y actos civiles.



Incrementar el índice de cedulación e inscripciones de nacimiento para lograr cumplir con las metas establecidas.



Remodelar el 100% de nuestras agencias en la provincia completando Agencia Baños.



Continuar en los primeros sitios de gestión, servicio, satisfacción al usuario tanto en el ámbito provincial y nacional.

# GRACIAS



Registro Civil  
Identificación y Cedulación

| [www.registrocivil.gob.ec](http://www.registrocivil.gob.ec)

