



RENDICIÓN DE CUENTAS | 2017

UNIDAD DESCONCENTRADA ZONAL 6



VII RECONOCIMIENTO
GENERAL RUMIÑAHUI
a las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social
© IEPI-2017-RS-8776



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

Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez.

Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia.

Implementar modelos de presentación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción ciudadana

Agilizar simplificar los procesos y procedimientos administrativos, con el uso y el desarrollo de tecnologías de información y comunicación

**AGENDA
SECTORIAL**

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



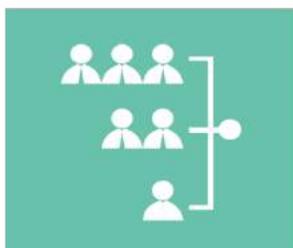
3 Incrementar la identificación con documento electrónico de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país



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

12 PUNTOS DE ATENCIÓN

AZUAY

- > Cuenca
- > Gualaceo
- > Sigsig
- > Nabón
- > Oña
- > Santa Isabel
- > Girón
- > Pucará
- > Arces Hospital Vicente Corral Moscoso
- > Ponce Enríquez
- > Paute
- > El Batán - SENPLADES



AGENCIAS



SAN BLAS (CUENCA)

 Alfonso Jerves y Alfonso Malo

 07 3700990



AZOGUES

 Av. Fray Vicente Solano 3-07

 07 3701190



MORONA

 Leonardo Rivadeneira y Eduardo Busbano

 07 370130

Agencias Construidas

Se sugiere colocar fotos del antes y el después

Agencias El Batán (Senplades) y La Troncal en las provincias de Azuay y Cañar.



Inauguraciones de agencias

Como parte de la modernización de la Coordinación Zonal 6 se ha remodelado e inaugurado las agencias de La Troncal (Cañar) y El Batán -Senplades (Cuenca) con una inversión de \$285.781,07 + IVA, y \$ 362.489,62 + IVA, respectivamente. Aportando de esta manera a la colectividad de las localidades con agencias modernas y espacios adecuados para otorgar los diferentes servicios con calidad y calidez.





Aportando de esta manera a la colectividad de las localidades con agencias modernas y espacios adecuados para otorgar los diferentes servicios con calidad y calidez.

Se ha intervenido en adecentamiento de la agencia de Macas, y en infraestructura interna la agencia de San Blas - Cuenca para aportar así a la imagen institucional.





EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA



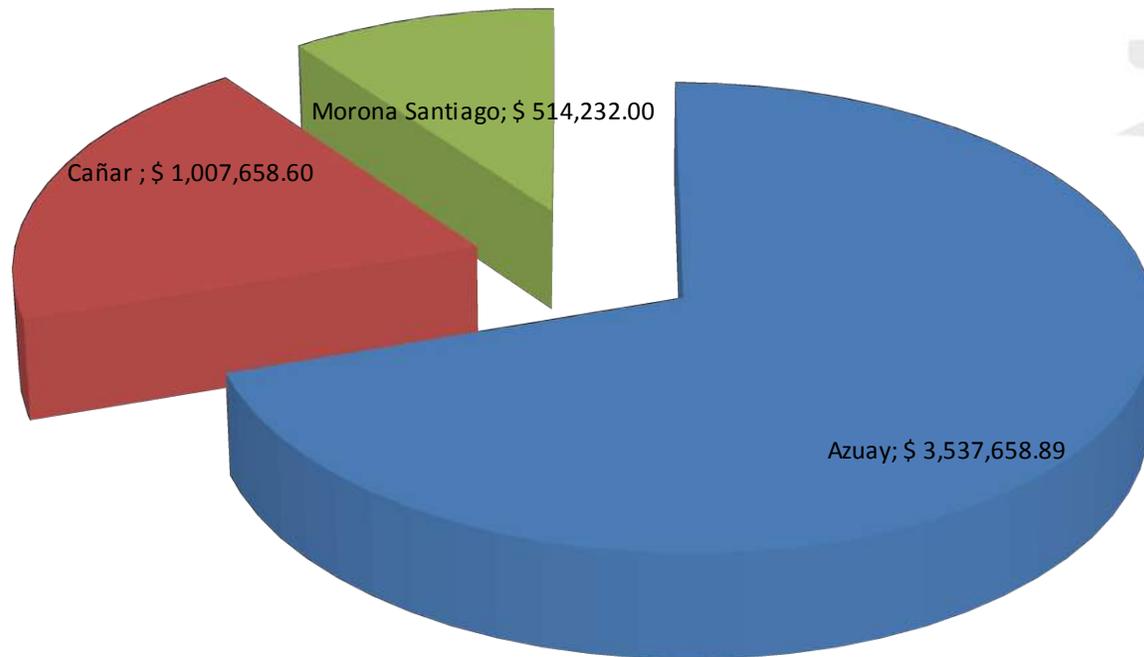
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Coordinación Zonal	Codificado	Devengado	% Ejecución presupuestaria
Zona 6	\$ 767.686,47	\$ 767.466,75	99.97 %

99.97%

En el periodo 2017 se alcanzó una ejecución del **99,97%**, gracias a las acciones oportunas de priorización, enmarcados en el cabal cumplimiento del Código Orgánico de Finanzas Públicas, Normas de Control Interno y las Directrices del Ministerio de Finanzas; pese a haber iniciado con un presupuesto de \$135.489,00, se concluyó con un monto codificado de \$

INGRESOS ZONA 6



RECAUDACIÓN TOTAL :

\$ 6.684.578,69



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



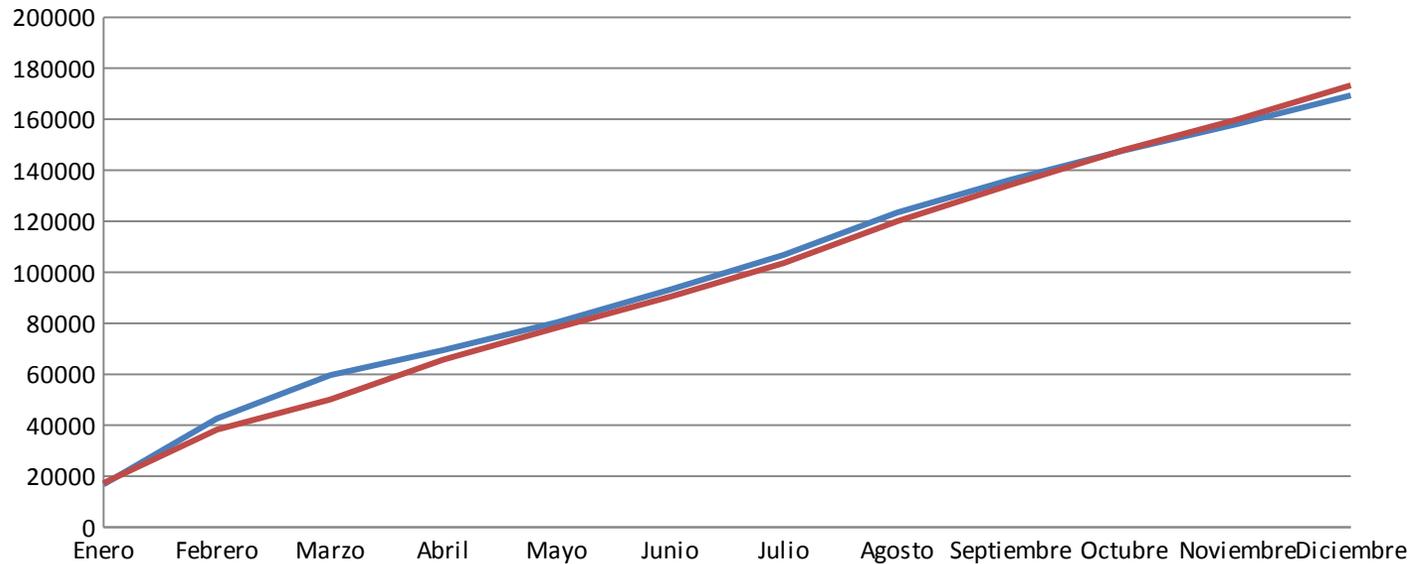
Incrementar la confiabilidad de la gestión administrativa financiera zonal MEDIANTE la correcta planificación, control y uso de los recursos, así como el cumplimiento del marco legal.



RESULTADOS ALCANZADOS

Incremento de la tasa de cedulación civil

Cumplimiento del indicador en el periodo 2017



RESULTADO

169.343

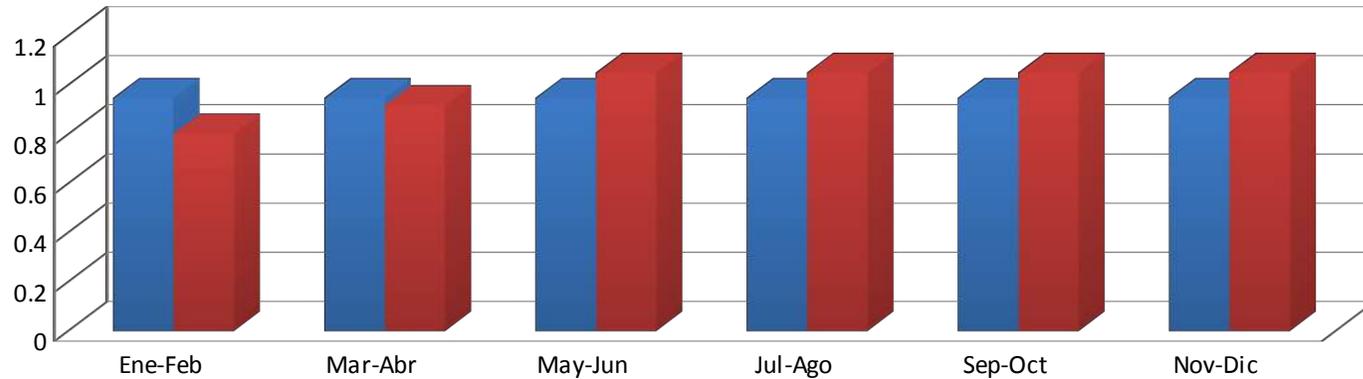
Se tuvo gran afluencia de usuarios debido a la temporada electoral por los comicios de febrero y abril de 2017.

FUENTE: Reporte GPR



Brigadas de Cedulación

Porcentaje de Eficiencia en la ejecución de Brigadas en la Zona



META	95 %
RESULTADO	114 %

La meta establecida se sobrepasó por cuanto existió una correcta coordinación y ejecución de las brigadas entre la Institución y la ciudadanía, se llegó a lugares de difícil acceso como por ejemplo en junio del 2017 a las comunidades Achuar del cantón Taisha, provincia de Morona Santiago, obteniendo como resultado en esta brigada: **179 ciudadanos cedulados por primera vez, 31 renovaciones y 100**

FUENTE: Informe GPR

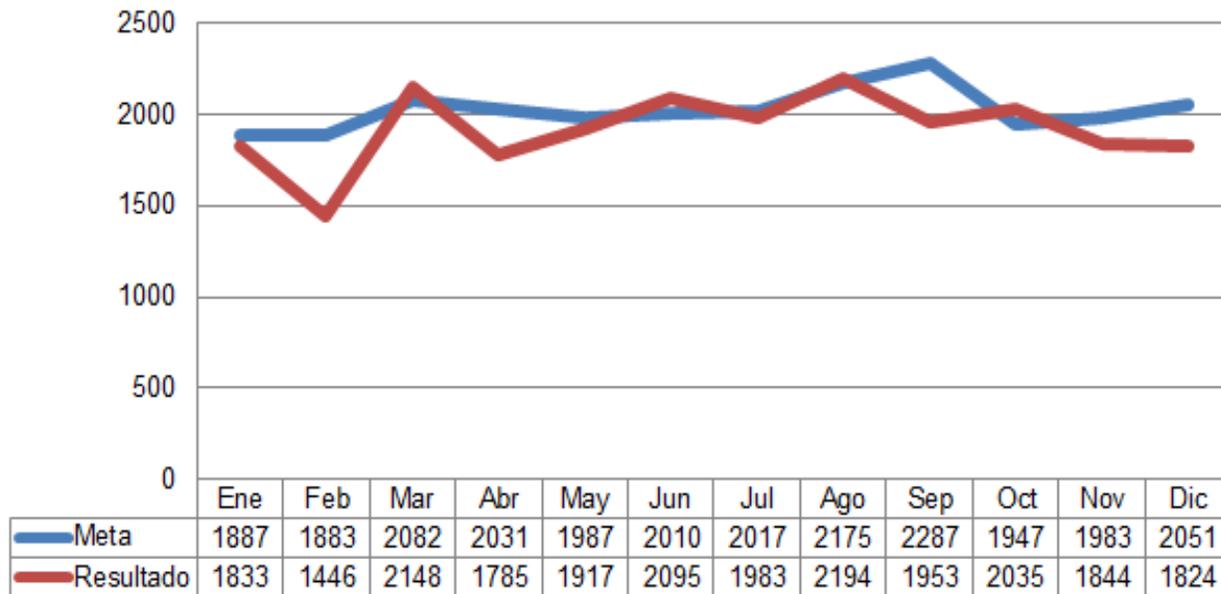


En el segundo semestre de 2017 se atendió a la ciudadanía en situación de vulnerabilidad a través de brigadas solidarias, dando prioridad a personas con discapacidad, enfermos y adultos mayores.



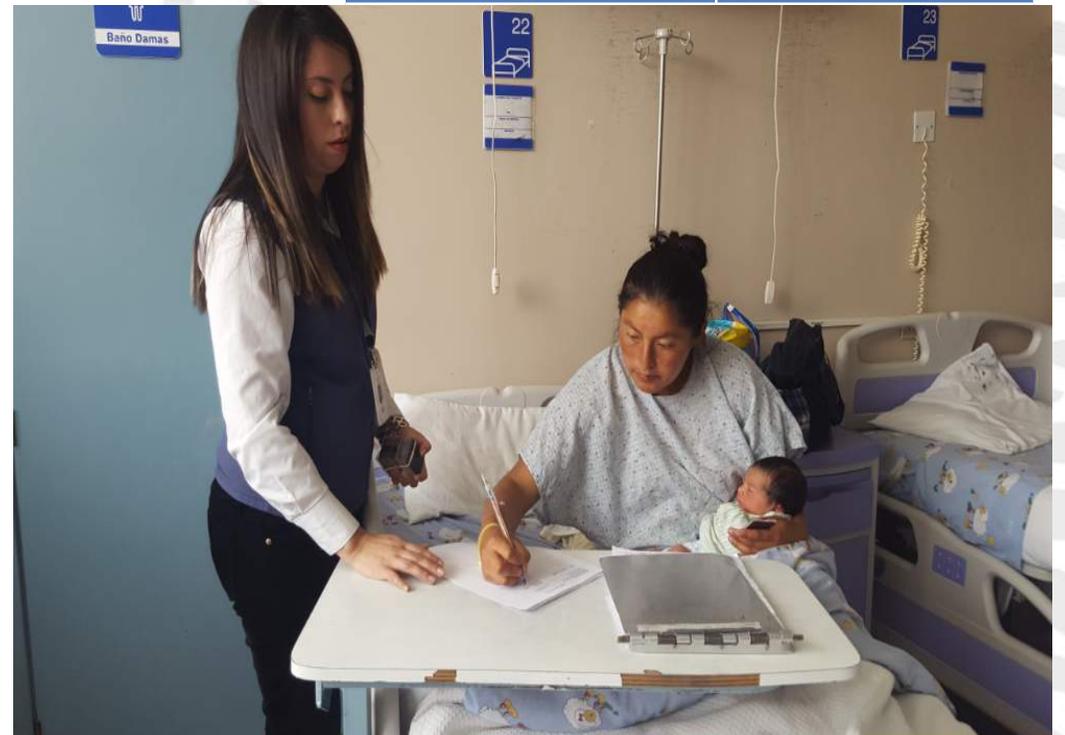
Incremento de las inscripciones de hechos y actos civiles

Total de Inscripciones de Nacimiento



RESULTADO

23.057



Para alcanzar las metas planteadas durante el periodo se realizaron varias gestiones, como: la capacitación a médicos y madres de familia en hospitales de la región.



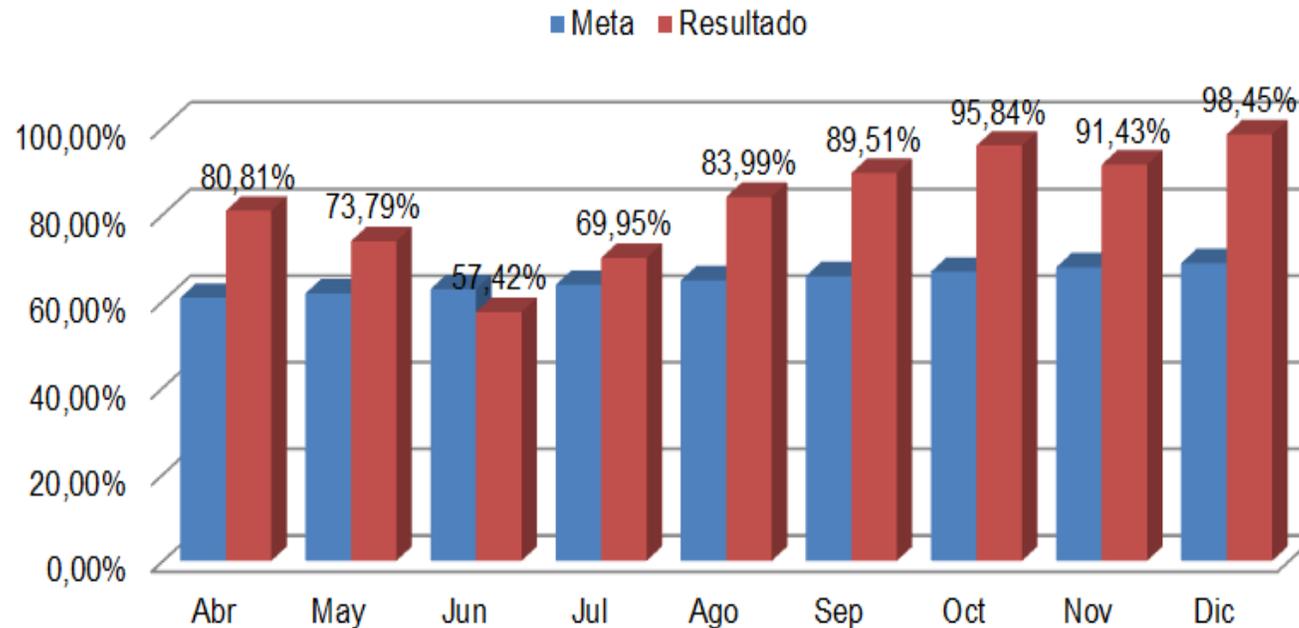
Brigadas de Inscripción

Se realizaron brigadas a las comunidades más alejadas de la Coordinación Zonal 6; obtenido un total de **23.057** inscripciones.



Incrementar la efectividad en la respuesta a solicitudes de documentos íntegros

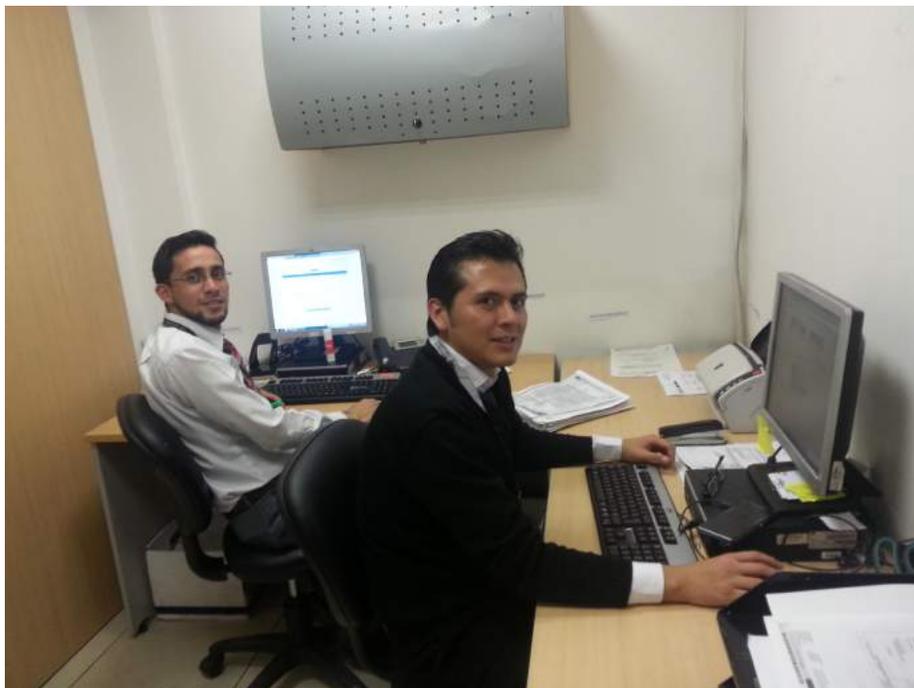
Porcentaje de efectividad en la ejecución de modificaciones de información registral



RESULTADO

143,26%

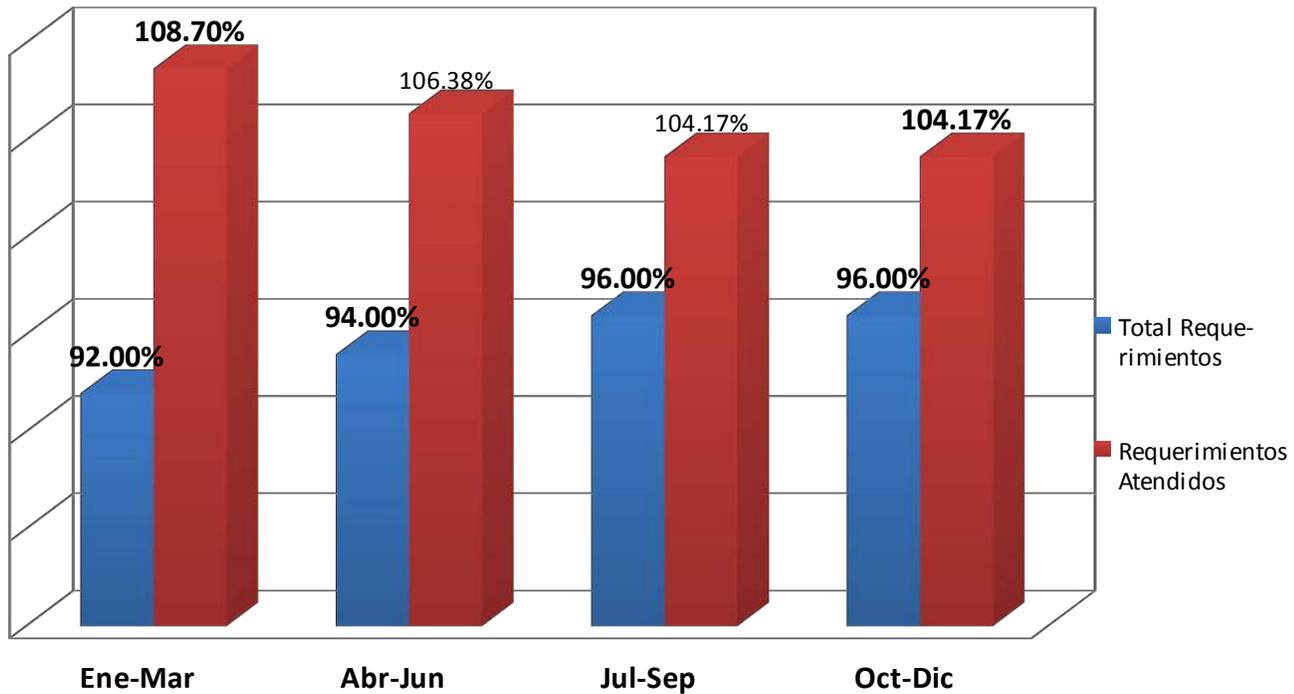
Se tuvo un adecuado cumplimiento de este indicador gracias a las acciones conjuntas de los departamentos de Rectificaciones y SIRSIS, alcanzando un cumplimiento del **143,26%** de avance total del periodo en relación a la meta planteada; en el gráfico anterior se observa la evolución de cada periodo mensual.



Nivel de Solución de Quejas y Recomendaciones

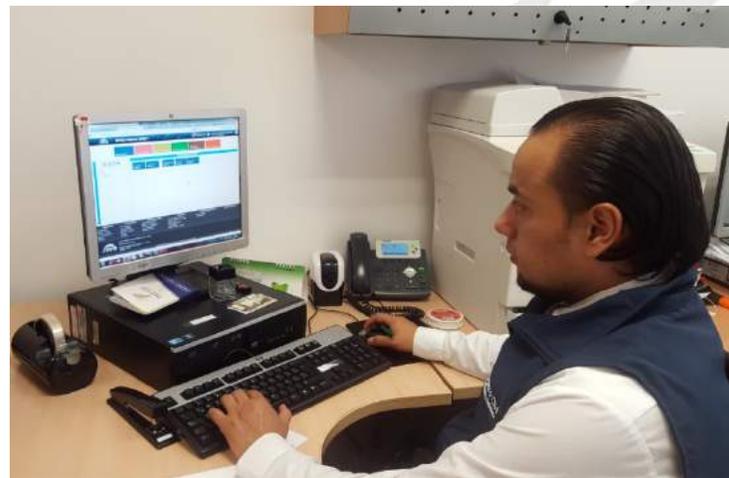
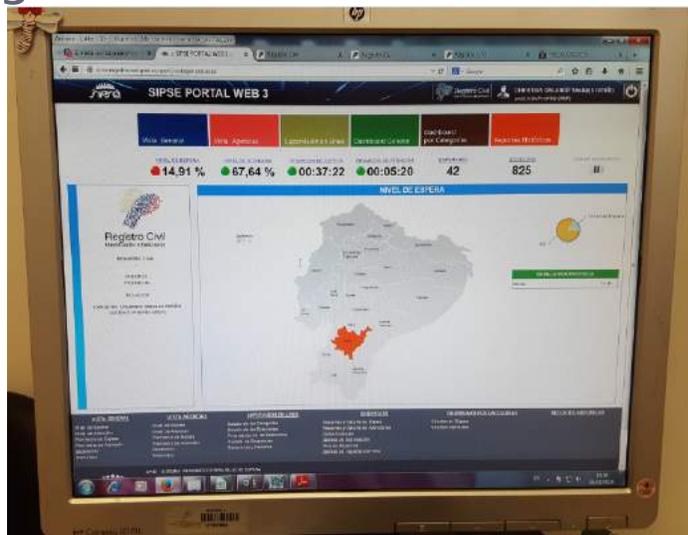
RESULTADO

100%



Incrementar los niveles de satisfacción en el canal presencial

En la Coordinación Zonal 6, las agencias que cuentan con el sistema SIPSE cumplen los tiempos establecidos para la atención enmarcados en la Política de Calidad Institucional acordes a la Taxonomía de Servicios, gracias a las debidas gestiones de los usuarios de SIPSE.



Emisión de Pasaportes

De acuerdo a Decreto Presidencial 1239 se transfirió las competencias de emisión de pasaportes al Registro Civil, iniciando con la implementación en la Coordinación Zonal 6 el 6 de febrero de 2017 en la agencia Macas, y posteriormente el 10 de Abril en las Agencias de Azogues y San Blas - Cuenca, emitiendo

40.174 PASAPORTES EMITIDOS EN LA ZONA 6 n diaria.



Cabe recalcar que en la Agencia San Blas-Cuenca se imprimen un promedio **60 pasaportes adicionales diarios** correspondiente a las provincias de **Loja y Zamora Chinchipe.**



Para contar con una adecuada atención a la ciudadanía se ha acoplado las instalaciones en las respectivas áreas interviniendo de la manera más adecuada en función de la atención al Usuario.

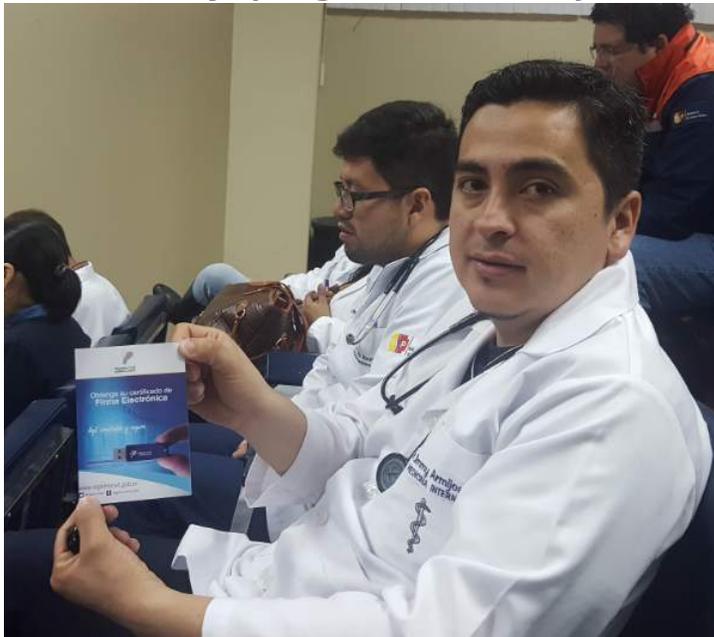
Emisión de Firma Electrónica

La Coordinación Zonal 6, en procura de aportar al **Objetivo 4**. Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos; se cuenta con la emisión de Firmas y Certificados Electrónicos en las agencias de San Blas - Cuenca, Azogues y Macas; emitiendo un total de **4.345 servicios en 2017**.



Socializaciones y Capacitaciones

A fin de incrementar el servicio se ha realizado acercamientos y capacitaciones a diferentes entidades tanto privadas como públicas a fin de que obtengan el certificado electrónico recalcando los beneficios y seguridades de los servicios electrónicos, agencia virtual y pagos con tarjetas de crédito.



ATENCIÓN AL USUARIO

- El nivel de usuarios atendidos en la Coordinación Zonal 6 en relación al nivel de operadores en el 2017 fue de 186,67%.
- Se brindó a la ciudadanía un total de **624.509 servicios**.



PRIMER LUGAR - ZONA 6



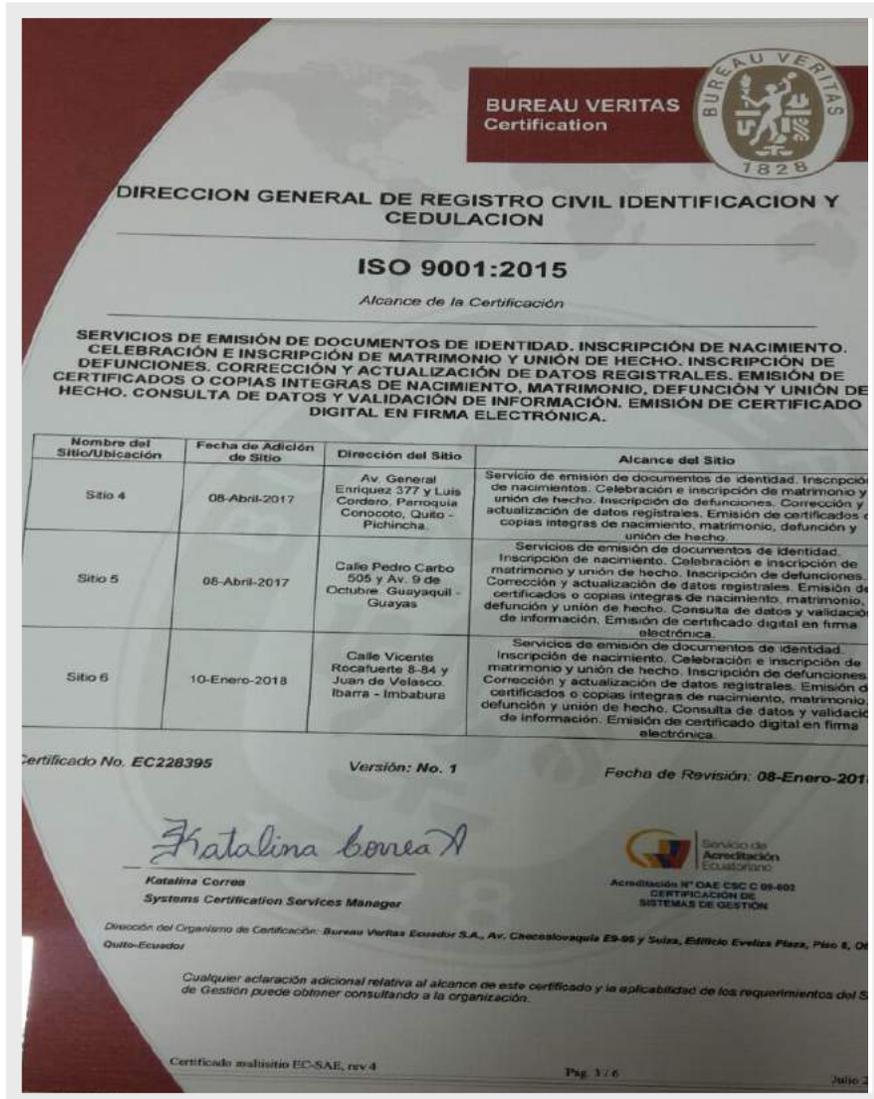
AGENCIA SAN BLAS - CUENCA PRIMER LUGAR

Por segundo año consecutivo, la Coordinación Zonal 6 de Registro Civil ha destacado como la MEJOR ZONA a nivel nacional, y la Agencia San Blas - Cuenca como la MEJOR AGENCIA, debido a su gestión con calidad y excelencia en el servicio a la ciudadanía, reconocimientos otorgados por la DIGERCIC (Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación) en la VIII Convención Nacional de la Institución.

Certificación ISO 9001:2015

La Coordinación Zonal 6 de la DIGERCIC dentro de la Fase II del Proyecto “Fortalecimiento Institucional del Registro Civil, Identificación y Cedulación para la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015” obtuvo la certificación de calidad en diciembre del 2018, la que nos exige mantener los niveles de calidad óptimos de atención al usuario y la observancia de la normativa vigente, contribuyendo al cumplimiento de la Política de Calidad y a los Objetivos Estratégicos, principalmente al “OE7 Incrementar la eficiencia operacional institucional de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación” que busca incrementar la eficiencia y eficacia de todos los procesos que tiene la institución.

Para la Fase III del proyecto, a certificar en noviembre del 2018, se han considerado las agencias de El batán (Cuenca), Cañar (Cañar) y Morona (Morona Santiago).



BUREAU VERITAS Certification

DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y CEDULACION

ISO 9001:2015
Alcance de la Certificación

SERVICIOS DE EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD. INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO. CELEBRACIÓN E INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIO Y UNIÓN DE HECHO. INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIONES. CORRECCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS REGISTRALES. EMISIÓN DE CERTIFICADOS O COPIAS INTEGRAS DE NACIMIENTO, MATRIMONIO, DEFUNCIÓN Y UNIÓN DE HECHO. CONSULTA DE DATOS Y VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN. EMISIÓN DE CERTIFICADO DIGITAL EN FIRMA ELECTRÓNICA.

Nombre del Sitio/Ubicación	Fecha de Adición de Sitio	Dirección del Sitio	Alcance del Sitio
Sitio 4	08-Abril-2017	Av. General Enriquez 377 y Luis Cordero, Parroquia Conocoto, Quito - Pichincha	Servicio de emisión de documentos de identidad. Inscripción de nacimientos. Celebración e inscripción de matrimonio y unión de hecho. Inscripción de defunciones. Corrección y actualización de datos registrales. Emisión de certificados o copias integrales de nacimiento, matrimonio, defunción y unión de hecho.
Sitio 5	08-Abril-2017	Calle Pedro Carbo 505 y Av. 9 de Octubre, Guayaquil - Guayas	Servicios de emisión de documentos de identidad. Inscripción de nacimiento. Celebración e inscripción de matrimonio y unión de hecho. Inscripción de defunciones. Corrección y actualización de datos registrales. Emisión de certificados o copias integrales de nacimiento, matrimonio, defunción y unión de hecho. Consulta de datos y validación de información. Emisión de certificado digital en firma electrónica.
Sitio 6	10-Enero-2018	Calle Vicente Rocafuerte 8-84 y Juan de Velasco, Ibarra - Imbabura	Servicios de emisión de documentos de identidad. Inscripción de nacimiento. Celebración e inscripción de matrimonio y unión de hecho. Inscripción de defunciones. Corrección y actualización de datos registrales. Emisión de certificados o copias integrales de nacimiento, matrimonio, defunción y unión de hecho. Consulta de datos y validación de información. Emisión de certificado digital en firma electrónica.

Certificado No. EC228395 Versión: No. 1 Fecha de Revisión: 08-Enero-2018

Katalina Correa
Katalina Correa
Systems Certification Services Manager

Dirección del Organismo de Certificación: Bureau Veritas Ecuador S.A., Av. Checoslovaca 29-95 y Suiza, Edificio Eveliza Plaza, Piso 8, Quito-Ecuador

Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y la aplicabilidad de los requerimientos del S de Gestión puede obtenerse consultando a la organización.

Certificado multisitio EC-SAE, rev 4 Pág. 3 / 6 Julio 2018



CONVENIOS

En convenio con el Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, se habilitó un nuevo punto de atención ARCES permitiendo incrementar las inscripciones oportunas.



Se realizó un convenio para coordinar acciones con autoridades de la Zona 6 del Ministerio de Justicia y el Consejo Nacional Electoral, para acudir al Centro de Rehabilitación Social Centro-Sur (Turi), con personal y equipos móviles para ceder a personas privadas de la libertad (PPL) sin sentencia condenatoria para que puedan ejercer su derecho al voto en la Consulta Popular de febrero de 2018.



A group of business professionals in a meeting, with their silhouettes overlaid on a large '2018' text.

2018

RETOS

- ✓ Mantener el primer lugar como zona a nivel nacional y obtener el reconocimiento como mejor agencia.
- ✓ Continuar realizando Brigadas solidarias e institucionales.
- ✓ Charlas constantes establecimientos de salud, dando a conocer los beneficios de las inscripciones oportunas.
- ✓ Socialización a entidades públicas y privadas de la provincia con la finalidad de incrementar las inscripciones y eliminar el sub registro.
- ✓ Entrega de material informativos dando a conocer los requisitos habilitantes para realizar la inscripción.
- ✓ Socialización a entidades públicas y privadas de la provincia con la finalidad de dar a conocer los servicios de Registro Civil, como por ejemplo la Firma Electrónica.

FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN TERRITORIO



GRACIAS



Registro Civil
Identificación y Cedulación

| www.registrocivil.gob.ec

