



# RENDICIÓN DE CUENTAS | 2017

## OFICINA TÉCNICA DE MORONA SANTIAGO ZONAL 6



VII RECONOCIMIENTO  
**GENERAL RUMIÑAHUI**  
a las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social  
© IEPÍ-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



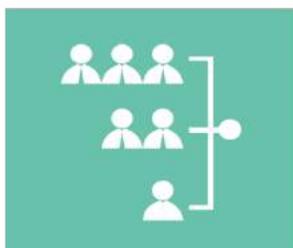
**3** Incrementar la identificación con documento electrónico de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país



**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



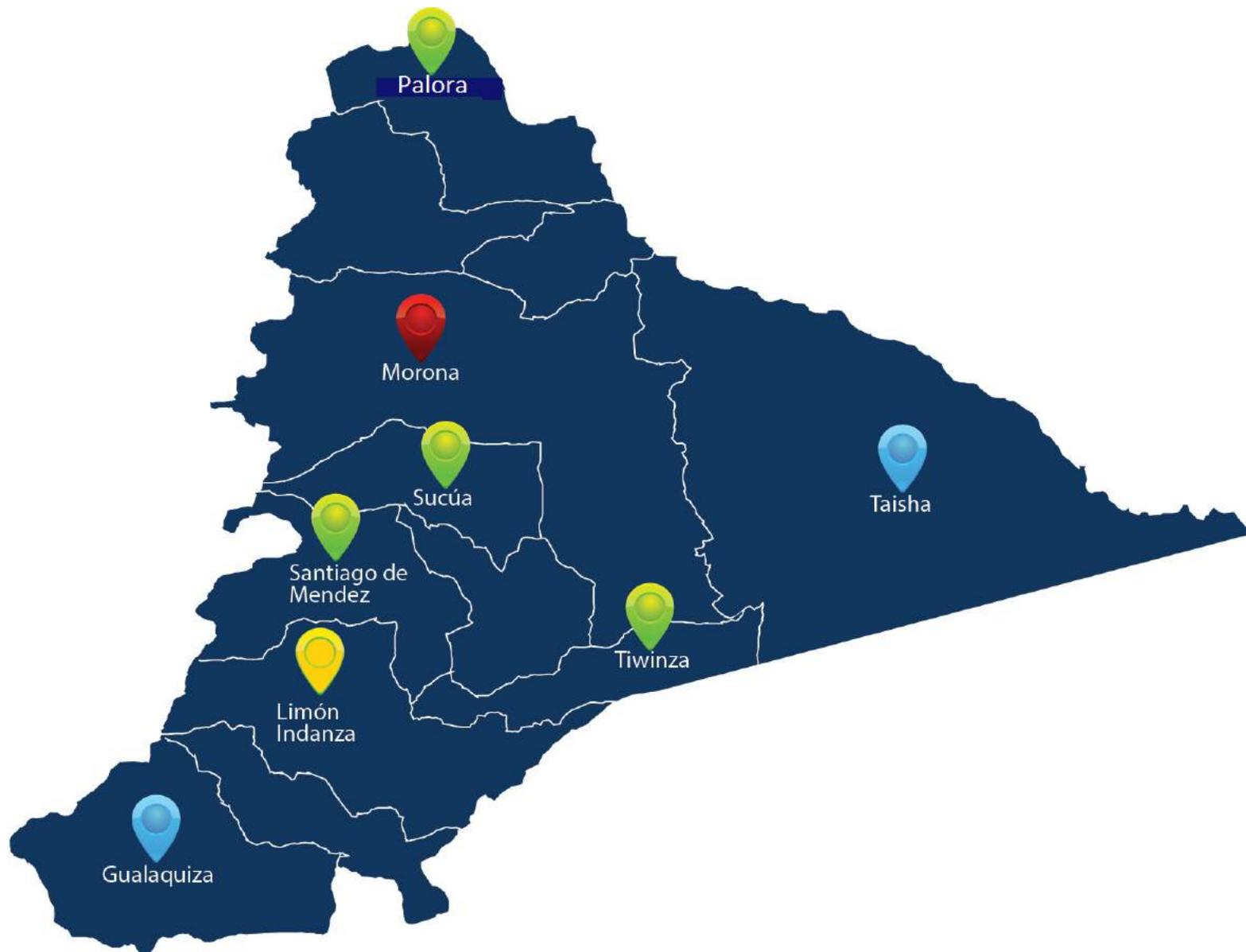
# COBERTURA

# 9

## PUNTOS DE ATENCIÓN

### MORONA SANTIAGO

- › PALORA
- › MACAS
- › ARCES – HOSPITAL GENERAL MACAS
- › SUCUA
- › MENDEZ
- › LIMÓN INDANZA
- › GUALAQUIZA
- › TAISHA
- › TIWINTZA





# EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA



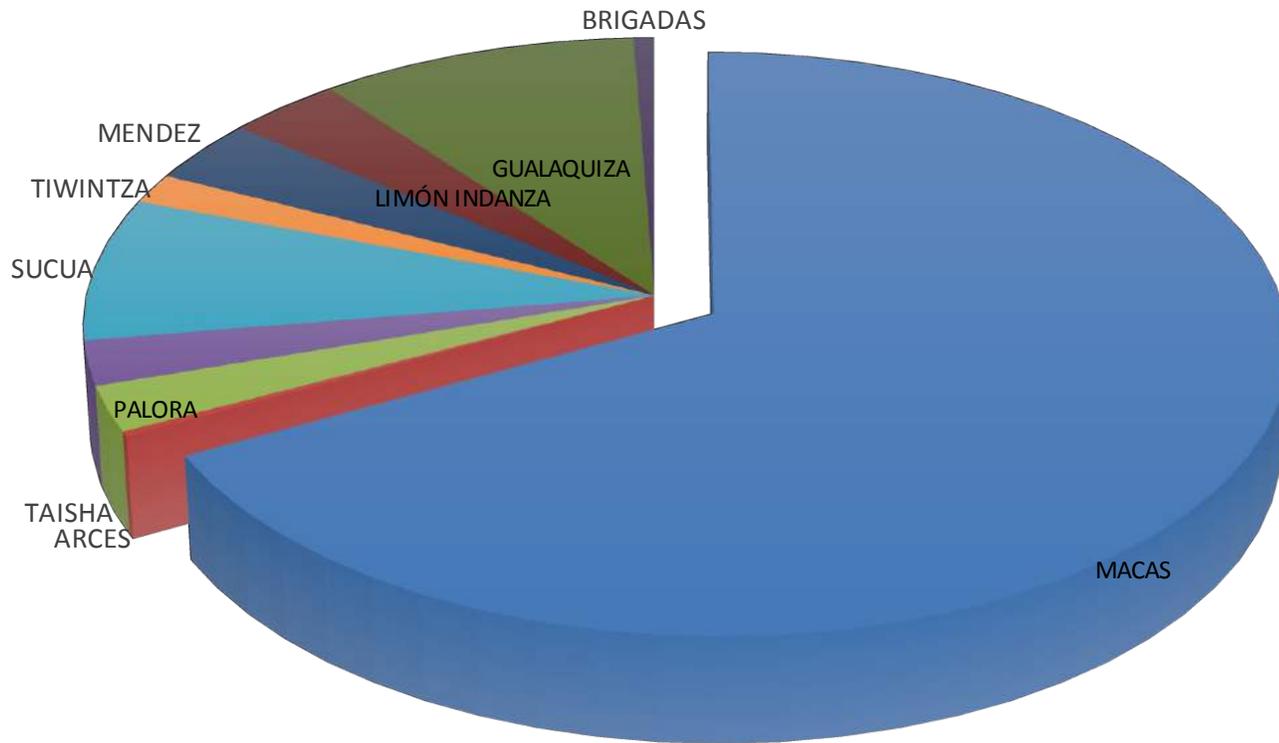
Coordinación Zonal	Codificado	Devengado	% Ejecución presupuestaria
Zona 6	\$ 767.686,47	\$ 767.466,75	99.97 %

Oficina Técnica	Codificado	Devengado	% Ejecución presupuestaria
Morona Santiago	\$88.570,30	\$ 88.552,52	99.97 %

**99.97%**

Para el periodo 2017 se ha alcanzado una ejecución del **99,97%**, esto gracias a las acciones oportunas de priorización, siempre enmarcados en el cabal cumplimiento del Código Orgánico de Finanzas Públicas, Normas de Control Interno y las Directrices del Ministerio de Finanzas.

# Aporte económico



RECAUDACIÓN TOTAL DE  
MORONA SANTIAGO

**\$ 668.164.10**

MACAS	449201,1
ARCES	1785
TAISHA	16983
PALORA	16761
SUCUA	53504
TIWINTZA	11309
MENDEZ	23851
LIMÓN INDANZA	23831
GUALAQUIZA	66515
BRIGADAS	4424



# 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

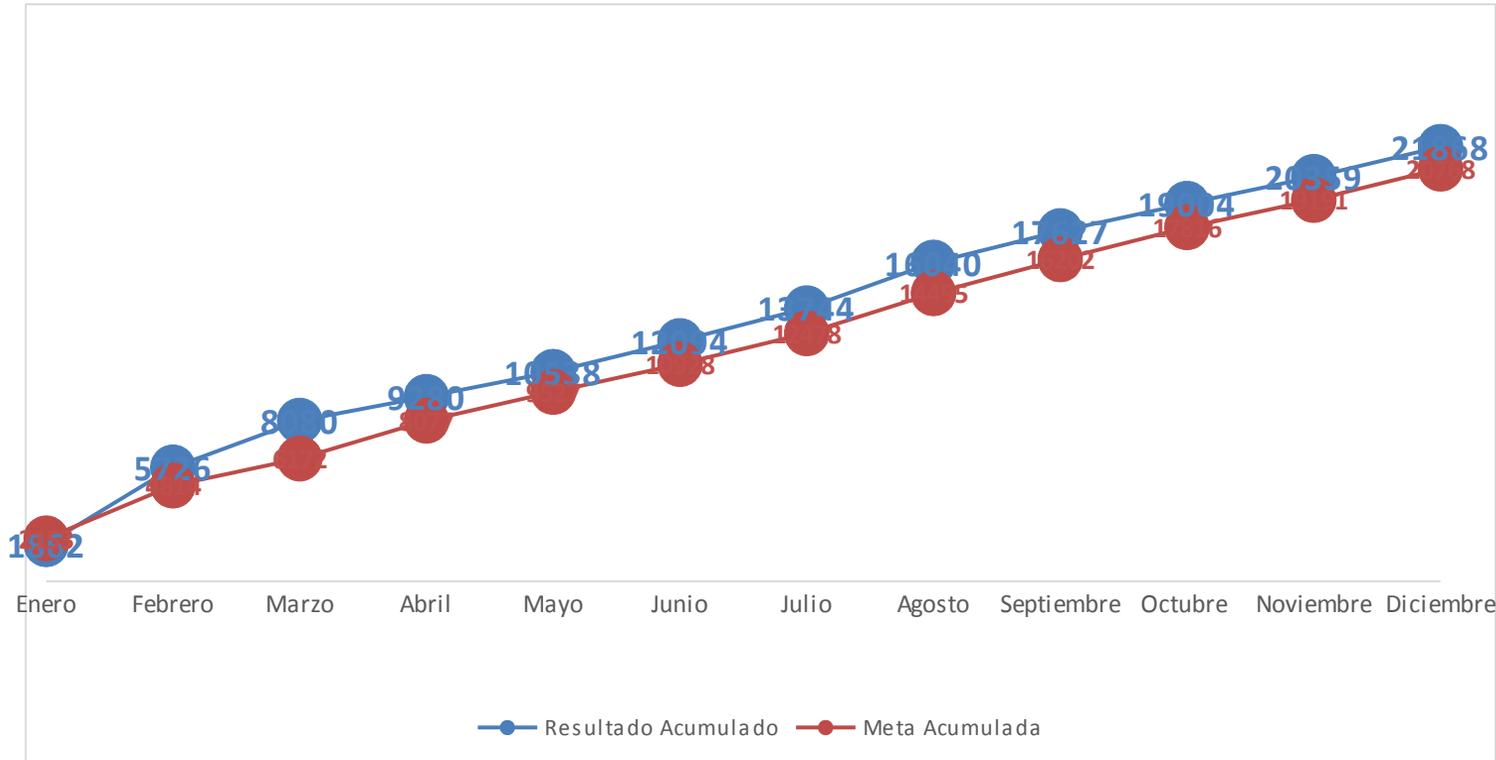


Incrementar la confiabilidad de la gestión administrativa financiera zonal MEDIANTE la correcta planificación, control y uso de los recursos, así como el cumplimiento del marco legal.



# RESULTADOS ALCANZADOS

## Incremento de la tasa de cedulación

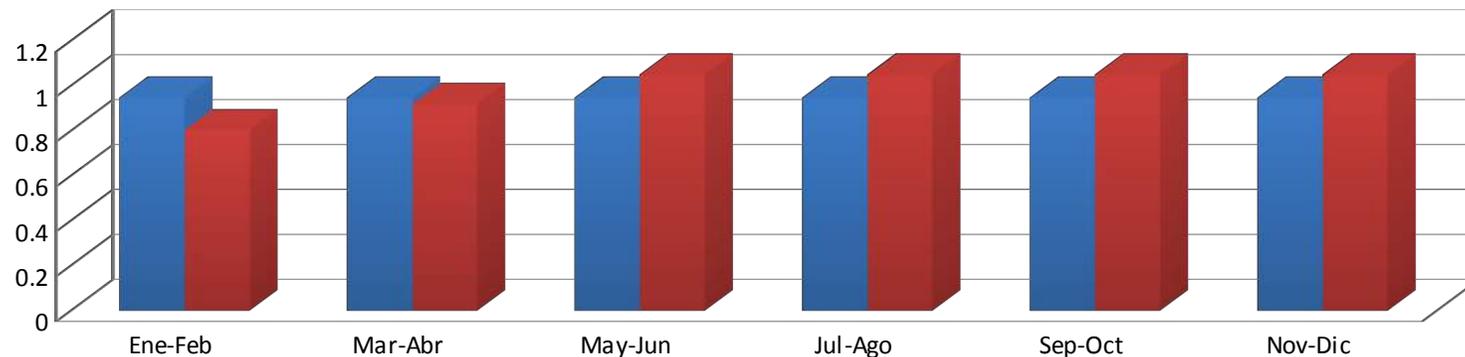


**RESULT** | **21.868**



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

### Porcentaje de Eficiencia en la ejecución de Brigadas en la Provincia



<b>META</b>	<b>95 %</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>114 %</b>

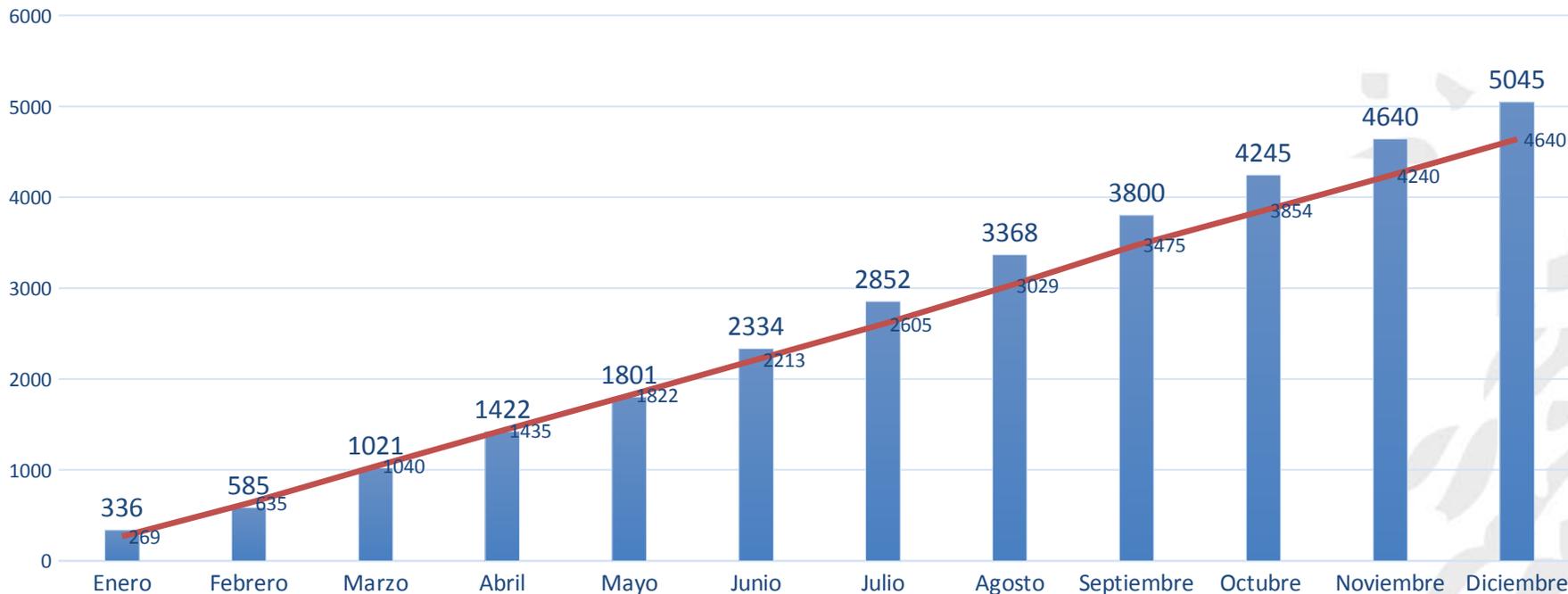
La meta establecida se sobrepasó por cuanto existió una correcta coordinación y ejecución de las brigadas entre la Institución y la ciudadanía, se llegó a lugares de difícil acceso como por ejemplo en junio del 2017 a las comunidades Achuar del cantón Taisha, provincia de Morona Santiago, obteniendo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





# Incremento de las inscripciones de hechos y actos civiles

## TOTAL DE INSCRIPCIONES



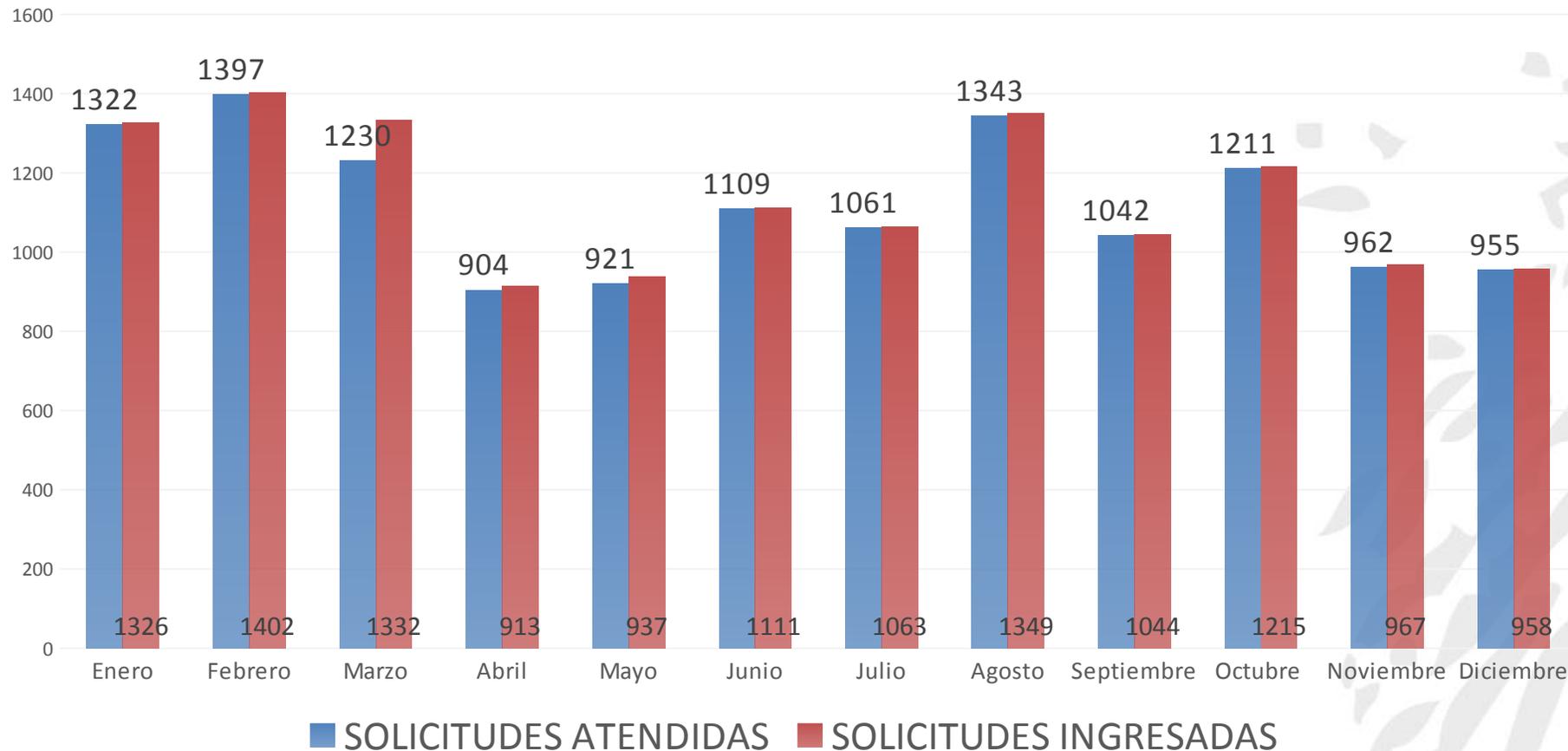
RESULTADOS  
5045

■ Resultado Acumulado — Meta Acumulada

Para alcanzar las metas planteadas durante el periodo se ha realizado varias gestiones, como por ejemplo la socialización a las madres de familia en hospitales de la provincia de Morona Santiago.



## Incrementar la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales

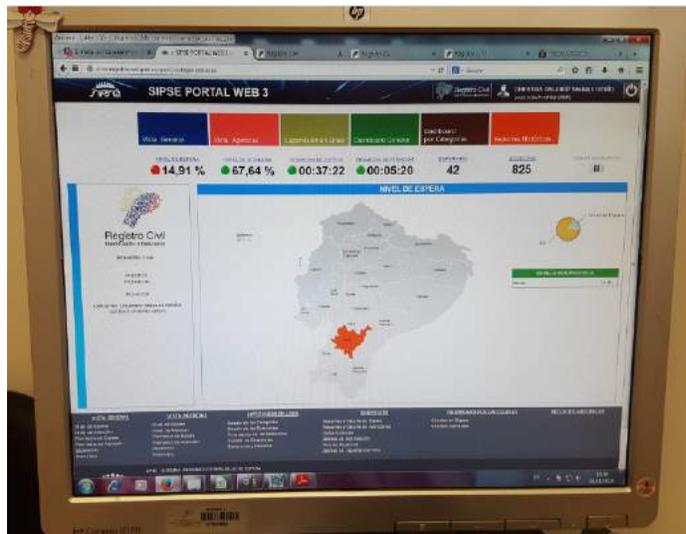


CUMPLIMIENTO  
122,62%



## Incrementar los niveles de satisfacción en el canal presencial

En la Oficina Técnica de Morona Santiago, la agencia Macas cuenta 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 Agencia Macas el 6 de febrero de 2017.

**2.305 PASAPORTES EMITIDOS EN LA AGENCIA MACAS**



## Emisión de Firma Electrónica

Como 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 la agencia Macas; emitiendo un total de **216 servicios en 2017**.



Se ha intervenido en adecentamiento de la agencia de Macas para aportar así a la imagen



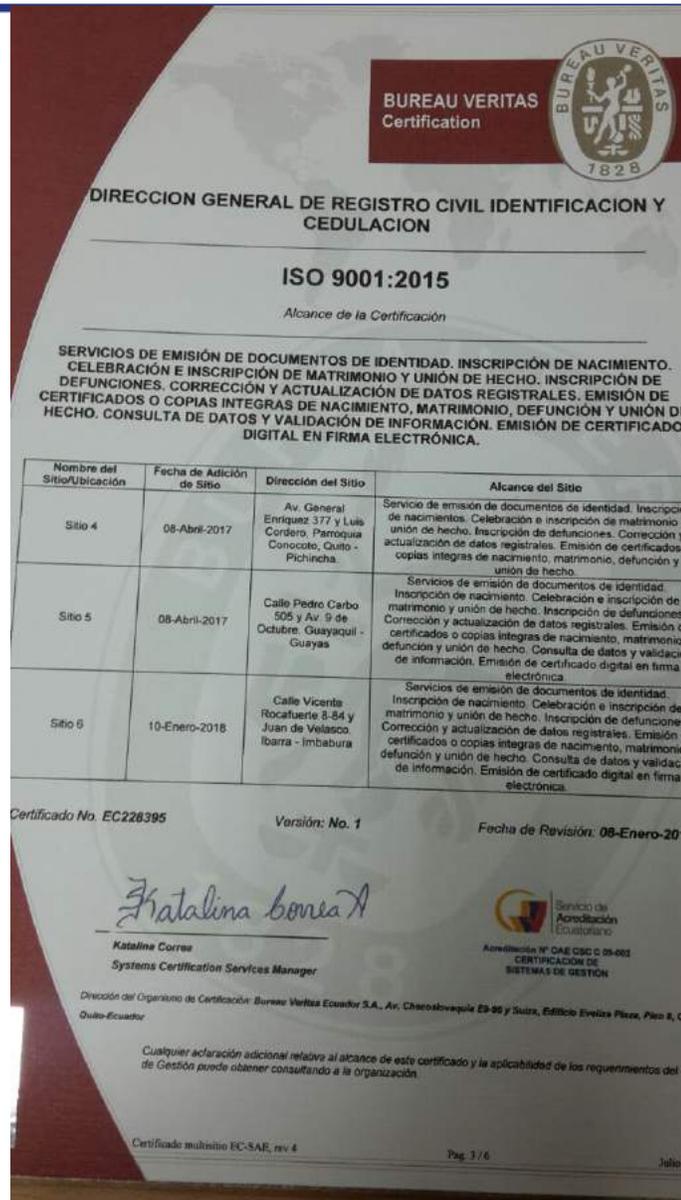
## PRIMER LUGAR - ZONA

6



Por segundo año consecutivo, la Coordinación Zonal 6 de Registro Civil ha destacado como la MEJOR ZONA a nivel nacional, 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).



# CONVENIOS

Se continúa con el convenio con el Hospital General de Macas, con el punto de atención ARCES permitiendo así incrementar las inscripciones.



Se dio cumplimiento al convenio tripartito entre el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, Consejo Nacional Electoral y la DIGERCIC para acudir al Centro de Privación de la Libertad de Personas Adultas Macas, con personal y equipos móviles para ceder a personas privadas de la libertad (PPL) sin sentencia condenatoria para que puedan ejercer su derecho para la elecciones presidenciales de febrero y abril de 2017.

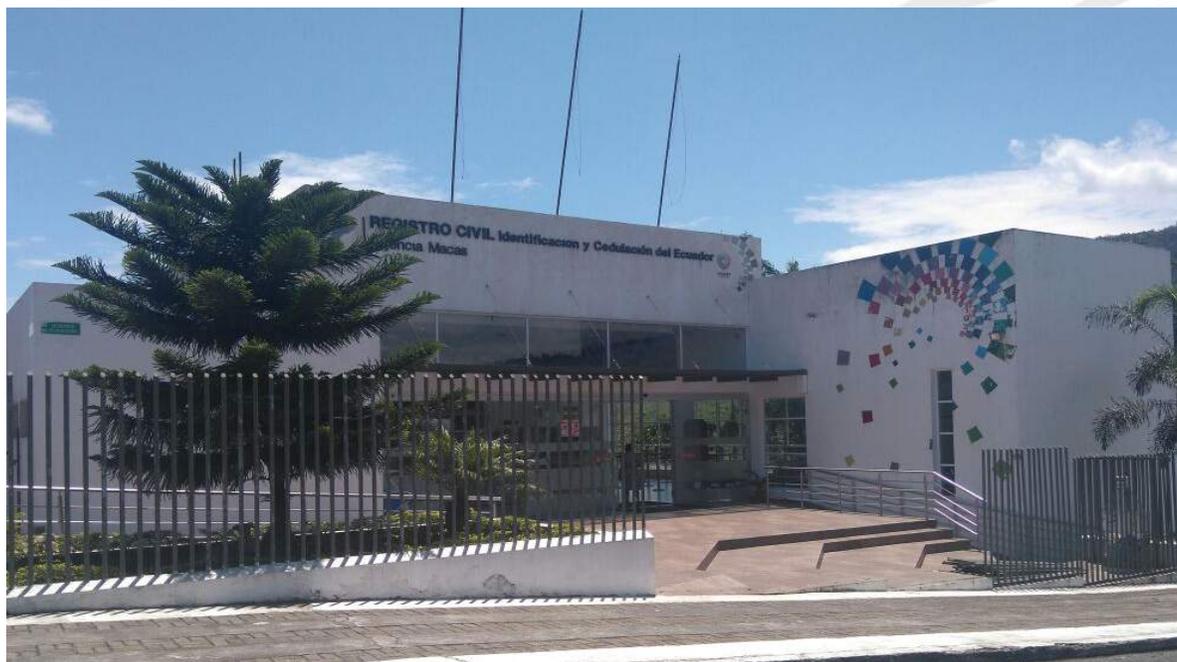




**2018**

**RETOS**

## MANTENER EL PRIMER LUGAR COMO ZONA A NIVEL NACIONAL Y OBTENER LA CALIFICACION ISO 9001-2015 EN LA AGENCIA MACAS



## CONTINUAR REALIZANDO BRIGADAS SOLIDARIAS E INTERINSTITUCIONALES



## FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN TERRITORIO



## INCREMENTO DE HECHOS Y ACTOS CIVILES

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.

# GRACIAS



Registro Civil  
Identificación y Cedulación

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

