

## Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

## Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable			
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR</b>							
1	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL	Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral, la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.	Porcentaje de libros restaurados en estado de conservación malo	1,20%			
			Porcentaje de conservación e intervención de documentos registrales	90,55%			
			Porcentaje de efectividad en la ejecución de subinscripciones en partidas integras	77,00%			
			Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales	81,50%			
		Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral, la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral	Porcentaje de inconsistencias de Partidas integras	4,50%			
			Porcentaje de partidas integras reconstruidas en provincias	75%			
			Porcentaje de devoluciones de solicitudes de cambios de datos sensibles por falta de requisitos	30%			
			Porcentaje de conservación e intervención de documentos registrales	90,55%			
			Porcentaje de efectividad en la ejecución de subinscripciones en partidas integras	77%			
			Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales	81,50%			
			2	DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales	Porcentaje de ciudadanos cedulados en el sistema biométrico(cédula única)	92%
						Porcentaje de cumplimiento en la producción del documento de identificación	100%
Porcentaje de cédulas rechazadas por error de módulo-producción (desconcentrado zonal)	0.03%						
Número de cédulas producidas por renovación (desconcentrado)	152.758						
Porcentaje de Eficiencia en la ejecución de brigadas en la zonas (desconcentrado zonal)	95%						
Porcentaje de cédulas reportadas para garantía técnica	3%						
Incrementar la calidad en la información en la provisión del servicio de documento de viaje (Pasaporte Ordinario) a nivel nacional , MEDIANTE la implementación, estandarización, seguimiento y control de procesos, y aplicativos tecnológicos	Porcentaje de pasaportes rechazados por error de módulo-producción	0.03%					
	Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales	Porcentaje de eficiencia de baja de especies valorados e insumos de seguridad	100%				
		Índice de disponibilidad de tarjetas de tarjetas preimpresas	1,15				
		Índice de disponibilidad de Consumibles	1,1				
	Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales	Índice de desempeño lógico del Inventario de especies valorados e insumos de seguridad	80%				
		3	DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL	Incrementar la confiabilidad de la información de registro de hechos y actos relativos al estado civil de la personas MEDIANTE la implementación, estandarización, seguimiento y control de procesos, y aplicativos tecnológicos	1. Porcentaje de calidad de la información en la captura de inscripciones y/o registros de hechos y actos civiles. (Nacimiento, Defunciones, Matrimonios, Uniones de Hecho y Registro de genero).	95%	
2. Porcentaje de evaluación del conocimiento de los procedimientos de registro civil.					85%		
3. Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos de Registro Civil en Agencias.	72%						
Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales	4. Porcentaje de cobertura de registro electrónico por nacido vivo (REVIT).	80%					
	5. Porcentaje de cobertura de inscripciones de nacimientos	85%					
	6. Porcentaje de cobertura de inscripciones de defunciones.	95%					
	7. Porcentaje de cobertura de inscripciones de nacimiento mediante Agencias de Registro Civil	70%					

4	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS	Incrementar la promoción, comercialización y fortalecimiento de los servicios electrónicos mediante la definición para la automatización, seguimiento y control de procesos y aplicativos tecnológicos.	Total de requerimientos atendidos	80.660
			Tiempo de Servicio de Firma Electrónica.	27
			# de Certificados Digitales de Firma Electrónica emitidos	2.655
			Número de transacciones de consulta de datos vía Portal de Identificación Ciudadana	5.756.406
			Número de transacciones realizadas y facturadas de consulta de datos vía Web Services	16.733.382
			Número de convenios nuevos corporativos de servicios electrónicos. Por incorporar	155
		Gestionar la recuperación de valores de servicios de interoperabilidad y elaboración de reportes financieros de los servicios electrónicos mediante reglas y condiciones para llevar el control de dichos ingresos.	Porcentaje de valores cobrados.	97%
Porcentaje de recuperación de cartera	60%			
Ingresos totales de servicios electrónicos	3.895.464			
5	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TI	Incrementar la automatización de los procesos institucionales priorizados MEDIANTE el análisis, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos	Porcentaje de atención de requerimientos de desarrollo conforme plazo asignado	75%
		Incrementar la atención de requerimientos tecnológicos institucionales e interinstitucionales MEDIANTE el diseño y ejecución de proyectos informáticos	Porcentaje de perfiles de proyectos TIC gestionados con la metodología SCRUM	80%
		Incrementar la seguridad informática institucional MEDIANTE la implementación de acciones de prevención y mitigación de riesgos	Porcentaje de controles implementados auditados	100%
		Incrementar la calidad de gestión de las TIC MEDIANTE la ejecución de los planes y proyectos y el control de aplicación de los procedimientos establecidos	Porcentaje de procedimientos implementados	100%
6	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI	Incrementar la disponibilidad, continuidad y capacidad de los equipos y centros de cómputo MEDIANTE la aplicación de procedimientos y estándares internacionales	Porcentaje de capacidad de infraestructura TI	60%
		Incrementar la disponibilidad, continuidad y capacidad de los sistemas de software base, middleware y legado MEDIANTE la aplicación de procedimientos y estándares internacionales	Porcentaje de capacidad de plataformas de software	60%
		Incrementar la disponibilidad, continuidad y capacidad de las redes de datos LAN/WAN y de internet MEDIANTE la aplicación de procedimientos y estándares internacionales	Porcentaje de capacidad de redes y comunicaciones	60%
		Incrementar la disponibilidad, continuidad y capacidad de los equipos y centros de cómputo MEDIANTE la aplicación de procedimientos y estándares internacionales	Porcentaje de disponibilidad de infraestructura TI	98%
		Incrementar la disponibilidad, continuidad y capacidad de los sistemas de software base, middleware y legado MEDIANTE la aplicación de procedimientos y estándares internacionales	Porcentaje de disponibilidad de plataformas de software	98%
		Incrementar la disponibilidad, continuidad y capacidad de las redes de datos LAN/WAN y de internet mediante la aplicación de procedimientos y estándares internacionales	Porcentaje de disponibilidad de redes y comunicaciones	98%
7	DIRECCIÓN DE SOPORTE E INTEROPERABILIDAD	Incrementar la satisfacción de atención de los usuarios internos y externos MEDIANTE la provisión eficiente y eficaz de soporte informático	Nivel de satisfacción del usuario	75%
			Porcentaje de eficacia en la atención a los usuarios internos	97,50%
			Porcentaje de eficacia en la atención a los usuarios externos	95%
			Porcentaje de disponibilidad de los servicios de interoperabilidad	99%
			Porcentaje de eficacia en la atención a requerimientos asociados con aplicaciones	98%
			Porcentaje de disponibilidad de las aplicaciones institucionales	98%
			Porcentaje de efectividad en la resolución de incidentes en menos de dos horas	90%
		Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral y la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.	Porcentaje de inconsistencias de Partidas íntegras	4,5%
			Porcentaje de partidas íntegras reconstruidas en provincias	75%
			Porcentaje de devoluciones de solicitudes de cambios de datos sensibles por falta de requisitos	30%

8	COORDINACIONES ZONALES	Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales	Porcentaje de cobertura de inscripciones de nacimientos	85%
			Porcentaje de cobertura de inscripciones de defunciones.	95%
			Porcentaje de Eficiencia en la ejecución de brigadas en la zonas	0,95
			Número de cédulas producidas por renovación	152.758
	Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo mediante el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano	Nivel de satisfacción al usuario externo Desconcentrado	88%	
		Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo Desconcentrado	90%	
		Nivel de solución (primer nivel) de quejas y recomendaciones en territorio. Desconcentrado	85%	
<b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>				
9	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Incrementar la eficiencia del manejo documental MEDIANTE la implementación y estandarización de los procesos de gestión documental de los archivos administrativos	Porcentaje de expedientes certificados dentro del plazo	90%
			Porcentaje de expedientes prestados dentro del plazo	90%
			Porcentaje de documentos gestionados dentro del plazo	90%
			Porcentaje de Cumplimiento en la aplicación del Procedimiento de Gestión de Archivo Institucional Matriz. (ITEMS DE CHECK LIST)	100%
	Incrementar el grado de funcionalidad de la infraestructura administrativa y logística de la institución, MEDIANTE la ejecución de acciones administrativas para el fortalecimiento de la misma	Porcentaje de mantenimiento preventivos realizados en base a planificación	70%	
		Porcentaje de efectividad en la atención de las solicitudes de mantenimiento.	70%	
		Nivel de satisfacción del servicio de movilidad	90%	
		Efectividad en la compra de pasajes aéreos	90%	
		Porcentaje de cumplimiento de actualización de inventario.	100%	
		Eficiencia de reclamos.	90%	
	Incrementar la eficiencia operacional en compras públicas	Porcentaje de Cumplimiento en el registro de bienes en el Sistema de Bienes y Existencias SByE del Ministerio de Finanzas	100%	
		Tiempo de elaboración de pliegos para procesos de contratación.	3	
		Tiempo de elaboración de Ordenes Compra/Trabajo.	2	
10	DIRECCIÓN FINANCIERA	Incrementar los niveles de control del ciclo financiero MEDIANTE la aplicación de la normativa legal vigente	Tiempo de Publicación de un proceso en el portal de compras públicas.	1
			Proforma presupuestaria de gasto corriente aprobada en monto solicitado	1
			Porcentaje ejecución presupuestaria	0,98
			Porcentaje ejecución presupuestaria	52,03
	Incrementar la efectividad de la gestión financiera MEDIANTE la automatización, implementación de mejoras, seguimiento y control de los procesos administrativos financieros.	Clausura a tiempo del ejercicio fiscal.	1	
		Eficacia en el cumplimiento de obligaciones patronales con el trabajador	1	
		Porcentaje de eficacia en las autorizaciones de pago ejecutadas	99%	
Nombre: Porcentaje de confiabilidad de los reportes financieros zonales	0,97			
11	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Reducir la brecha de competencia de talento humano MEDIANTE el desarrollo y evaluación de los servidores de la institución a nivel nacional..	Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional	100%
			Porcentaje de eficacia en el cumplimiento del plan anual de capacitaciones	80%
		Incrementar la efectividad en la gestión de los recursos humanos MEDIANTE la estandarización y desconcentración de los procedimientos de gestión acorde a lo establecido en la normativa.	Índice de gestión de seguridad y salud ocupacional	45%
			Porcentaje de su secuencia de atención medica por enfermedad	20%
	Incrementar el grado de implantación de la estructura ocupacional MEDIANTE la implementación del manual de puestos según la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de vacaciones	80%	
		$((A + D)/2) / ((TPIN + TFIN)/2)$	6%	
		Índice de rotación del nivel directivo = $((a + d)/2) / ((tpin + tfin)/2)$	7%	
		Porcentaje de personal con nombramiento provisional	0,10%	
Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales	4%			

12	DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	Incrementar la efectividad de respuesta y/o resolución de los requerimientos presentados por los usuarios internos y externos MEDIANTE la investigación, análisis, la resolución de casos y la estandarización del proceso de gestión jurídica	Porcentaje de calidad de convenios, notas reversales y comodatos elaborados	100.00 %
13	DIRECCIÓN DE NORMATIVA Y PATROCINIO	Incrementar el grado de armonización de la normativa interna y de socialización de la normativa externa MEDIANTE el desarrollo de proyectos de resoluciones internas que viabilicen la operatividad y gestión institucional	Porcentaje de normativa institucional elaborada	100%
			Porcentaje de normativa institucional socializada	100%
			Tiempo promedio de notificación de normativa externa vigente publicada en el Sistema de Consulta Legal	72
		Incrementar la efectividad en el patrocinio de las causas judiciales MEDIANTE la implementación de nuevos métodos de gestión y cooperación interinstitucional	Porcentaje de trámites atendidos oportunamente	100%
			Porcentaje de sentencias favorables en primera instancia para la DIGERCIC	100%
14	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS	Incrementar la gestión de seguimiento a los planes, programas y proyectos institucionales MEDIANTE políticas, metodologías y herramientas de gestión	Porcentaje de proyectos actualizados acorde a la metodología de gestión de proyectos institucional	83%
			Índice de desempeño del Cronograma del Portafolio (SPI-PMBOK)	94,00%
			Porcentaje de proyectos de institucionales en riesgo	20%
		Incrementar los niveles de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales MEDIANTE el monitoreo de indicadores estratégicos y la entrega de alertas tempranas para la toma de decisiones	Porcentaje de Unidades Administrativas que cumplen parámetros de GPR.	75%
			Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos No. de indicadores de impacto (N1) que cumplen la meta planteada / Total de indicadores de impacto del período	62%
			Porcentaje de contratos de inversión cerrados	75%
			Porcentaje de cumplimiento del Plan de Auditoria a los Indicadores Priorizados	90%
15	DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	Incrementar el nivel de madurez de los procesos institucionales MEDIANTE la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos	Nivel de madurez de los procesos institucionales	74%
			(Auditorías internas ejecutadas / Auditorías internas programadas) * 100%	90%
			(Total de PNC con tratamiento al cliente/Total de PNC identificados y detectados) *100	95%
			((# de criterio de efectividad efectivo)/ (# de total de criterios de efectividad implementados) x 100)) (efectivo = cumplimiento de fechas comprometidas)	50%
16	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN	Incrementar la efectividad de la Planificación e inversión institucional MEDIANTE la evaluación, el asesoramiento y acompañamiento en la formulación de la planificación anual y plurianual; así como, de la gestión del riesgo institucional	Porcentaje de Índice de Gestión Institucional	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria institucional	89,52%
			Porcentaje de cumplimiento de emisión de certificaciones PAC	100%
			Nivel de Riesgo Residual Institucional	50,80%
			Porcentaje de Proyectos de Inversión en riesgo	20%
		Porcentaje de Cumplimiento en ejecución presupuestaria de proyectos de inversión	52,03%	
		Incrementar la disponibilidad y confiabilidad de los datos estadísticos institucionales y de costeo de los servicios MEDIANTE la definición de metodologías en el levantamiento, consolidación y verificación de la información para la oportuna toma de decisiones.	Número de reportes de información estadística oportuna	6
Índice de punto de equilibrio	1			
17	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CAMBIO DE CULTURA ORGANIZATIVA	Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo mediante el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano	Nivel de satisfacción al usuario externo Desconcentrado	88%
			Nivel de cumplimiento de la política de atención al usuario	88%
			Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo Desconcentrado	90%
			Índice de preguntas, quejas y sugerencias tratadas en el tiempo comprometido.	85%
			Nivel de solución (primer nivel) de quejas y recomendaciones en territorio. Desconcentrado	85%
			Porcentaje de errores en el direccionamiento de usuarios	10%

		Incrementar el nivel de satisfacción del usuario interno MEDIANTE la identificación y tratamiento de oportunidades de mejora que contribuyan a su bienestar	Nivel de satisfacción al usuario interno	76%
			Número de oportunidades de mejora derivadas de la medición de satisfacción interna	99%
18	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Incrementar los niveles de posicionamiento de los servicios y productos de la institución mediante la estandarización de procesos y la ejecución de estrategias, alianzas y actividades comunicacionales.	Porcentaje de posicionamiento de la imagen institucional en medios masivos	90,00%
			Cuantificación financiera free press	1.150.000
			Porcentaje de incremento de seguidores en redes sociales	13%
			Porcentaje de percepción positiva de la imagen institucional	86%
			Nivel de gestión comunicacional en la zona (indicador desconcentrado hacia las zonas)= Nivel alcanzado acorde a parámetros Nota: La Dirección de Comunicación Social define los parámetros a evaluar sobre la gestión de los comunicadores zonales.	9,50
			Porcentaje de eventos ejecutados (Número de eventos ejecutados/Número de eventos solicitados por el jerárquico superior)	90%
		Incrementar el flujo de información estratégica de la institución mediante el fortalecimiento de la comunicación interna, la ejecución de estrategias comunicacionales y el mantenimiento de los canales de difusión internos.	Evaluación de canales de comunicación interna	86%
			Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación	90%
19	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIVIL Y MONITOREO	Incrementar las soluciones provistas a los usuarios respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa para incrementar el nivel de percepción de transparencia	% de cumplimiento de los protocolos de investigación	99%
			% de eficacia en la resolución de casos de adulteración de identidad a nivel nacional	80%
			% de cumplimiento de cierre de casos de identidad: $\Sigma$ de casos cerrados correctamente en las zonas / Total de casos identificados y entregados en Zonas.	98%
			% de casos flagrantes atendidos: N. de casos flagrantes detectados que cumplen con el Protocolo / Total de casos flagrantes detectados	78%
			% de cumplimiento de los protocolos de investigación de Denuncias	98%
			% de percepción de transparencia institucional: Número de usuarios que califican a la institución como transparente / Total de usuarios encuestados	90%
			Incrementar la seguridad en los procesos sustantivos MEDIANTE la ejecución de acciones de prevención, supervisión y control a las operaciones, al riesgo evaluado y la implementación de actividades para incrementar la eficiencia institucional.	% de atención de las solicitudes ingresadas de registros de datos de filiación del usuario
		% de hitos de Seguridad de la Información a controlar		2
<b>LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>				<a href="#">PLAN ANUAL COMPROMETIDO PAC</a>
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/05/2018	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):			DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):			LENIN LIZANO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			<a href="mailto:lenin.lizano@registrocivil.gob.ec">lenin.lizano@registrocivil.gob.ec</a>	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 3731110 EXTENSIÓN 29330	